

Ministère du Tourisme et de l'Artisanat - MTA



Plan Qualité Tourisme Algérie - PQTA

Plan Qualité Tourisme Algérie – PQTA

Le Plan Qualité Tourisme est l'une des cinq dynamiques fondatrices du Schéma Directeur d'Aménagement Touristique – SDAT





Plan Qualité Tourisme Algérie – PQTA



Les objectifs du Plan Qualité Tourisme

- **Fédérer sous une marque unique « Qualité Tourisme », l'ensemble des démarches qualité.**
- **De déclencher une dynamique d'amélioration de la qualité des produits et des services touristiques .**
- **Favoriser la promotion de la destination Algérie tant à l'intérieur qu'à l'extérieur.**

Plan Qualité Tourisme Algérie – PQTA



Plus concrètement, il s'agit :

- ◆ D'améliorer la qualité et de développer la lisibilité de l'offre touristique.
- ◆ D'offrir une nouvelle visibilité aux professionnels
- ◆ D'inciter les acteurs du tourisme à engager des démarches de qualité
- ◆ De communiquer sur l'image de l'Algérie et sa promotion comme destination de qualité
- ◆ De conquérir une place de choix parmi les destinations touristiques mondiales.



Plan Qualité Tourisme Algérie – PQTA

Le déploiement du Plan Qualité
Tourisme repose sur trois piliers

Communication



Formation



Certification



Plan Qualité Tourisme Algérie – PQTA



DIVECO



Programme d'Appui à la Diversification de l'Economie en Algérie

Les appuis du programme
DIVECO ont fortement
contribué au développement
et à la mise en œuvre de ces
trois piliers.



Plan Qualité Tourisme Algérie – PQTA

Les appuis du programme DIVECO au déploiement du PQTA :

Communication



1. Elaboration du Plan Communication du PQTA

- Définition des **objectifs** de communication
- Identification des **cibles** de la communication
- Définition du **contenu** de la communication
- Définition des **moyens** à utiliser
- Détermination et description des **supports** à produire

2. Création, développement et production des outils et supports de communication

Identité visuel _ Marque « Qualité Tourisme

Site web

Films pédagogiques

Films miniséries Internet

Guide Qualité

Campagne publicitaire

Spots radio

Dépliant

Affiches

3. Accompagnement et appui technique au MTA dans la maîtrise d'ouvrage du point 2.

Plan Qualité Tourisme Algérie – PQTA

Les appuis du programme DIVECO au déploiement du PQTA :

Formation



1. Elaboration d'un programme de formation de formateurs du PQTA

Objectifs **Contenu** **Dispositif** **Besoins** **Budget**

2. Exécution du programme de formation de formateurs du PQTA (en cours)

Formation de 48 Conseillers territoriaux du PQTA

Formation théorique et pratique sur :

Qualité Services **Qualité Tourisme** Certification de la qualité

15 jours de formation en Algérie (48 Conseillers)

10 jours de formation en Europe (12 Conseillers)

Plan Qualité Tourisme Algérie – PQTA

Les appuis du programme DIVECO au déploiement du PQTA :

Formation



3. Formation complémentaire des enseignants des trois Ecoles d'Hôtellerie et Tourisme sous tutelle du MTA (programmée)
 - Au profit de 36 enseignants (12 par Ecole)
 - Renforcement des compétences techniques et pédagogiques
 - 27 jours de formation en Algérie (36 enseignants)
 - 15 jours de formation en Europe (12 enseignants)

4. Remise à niveau des compétences des personnels des services de soins des stations thermales

| | | |
|------------------|-------------------|-------------------------|
| Médecins | Kinésithérapeutes | Hydro physiothérapeutes |
| Hydrothérapeutes | Masseurs | Agents des thermes |

15 sessions 243 participants

Plan Qualité Tourisme Algérie – PQTA

Les appuis du programme DIVECO au déploiement du PQTA :

Certification





1. Révision et mise à jour des engagements qualité
 - Mise à jour des engagements qualité définis en 2008
 - Elargissement des engagements à des sujets complémentaires

2. Développement des standards qualité

Standard qualité = prestation de base + procédures + indicateurs de conformité

3. Elaboration de 4 référentiels qualité

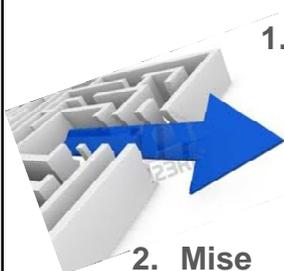
Référentiel qualité = standards + engagements + mesurabilité

| | | | |
|--|--|---|--|
| Hôtel – restaurant 49 standards 306 engagements | Hôtel seul 39 standards 253 engagements | Restaurant seul 25 standards 131 engagements | AVT 16 standards 98 engagements |
|--|--|---|--|



Plan Qualité Tourisme Algérie – PQTA

Les démarches futures du déploiement du PQTA



1. Lancement du PQTA

- ✓ Présentation de la Marque Qualité Tourisme
- ✓ Présentation des référentiels qualité
- ✓ Présentation de la procédure de certification
- ✓ Présentation des outils et supports de communication

2. Mise en place d'un projet pilote de labellisation marque « Qualité Tourisme »

Sur la base d'un échantillon d'une quinzaine d'établissements:

- Positionner les établissements avec les référentiels
- Ajuster les référentiels, standards et engagements
- Elaborer des plans de mise en conformité des établissements
- Accompagner les entreprises dans leur mise en conformité
- Réaliser les audit de labellisation marque « Qualité Tourisme »
- Détailler et capitaliser la méthode de labellisation à généraliser

Plan Qualité Tourisme Algérie – PQTA

**Merci de votre
attention**