

**الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية**

**REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE**

**Ministère de L'Aménagement du Territoire, du  
Tourisme et de l'Artisanat**

**Contrat d'engagement pour l'adhésion au  
"Plan Qualité Tourisme Algérie"**

**Entre :**

**Le Ministère de L'Aménagement du Territoire,  
du Tourisme et de l'Artisanat**

**Et :**

**L'Agence de Tourisme et de Voyages :**

.....  
**(W. ....)**

**Dans le cadre de l'adhésion au « Plan Qualité Tourisme Algérie » (PQTA), il est convenu ce qui suit :**

**Article 1<sup>er</sup> :**

Le présent contrat a pour objet de définir les modalités de réalisation d'un partenariat entre les deux parties suscitées, visant à développer les actions mentionnées ci-après pour l'amélioration de la qualité de l'offre touristique dans le cadre du « PQTA ».

**Article 2 :**

A travers ce dispositif, le Ministère attribue à l'Agence de Tourisme et de Voyages (ATV) le droit d'usage de la marque « Qualité Tourisme Algérie » lui conférant la reconnaissance de la qualité de ses prestations et ce, dans le cadre d'une démarche qualité conforme aux exigences du « PQTA ».

**Article 3 :**

A travers ce dispositif, le Ministère contribue à permettre à l'ATV :

- d'intégrer la notion de Qualité dans tous ses projets de développement,
- de bénéficier d'une assistance et des outils adaptés à son développement,
- d'être accompagnée dans ses opérations de modernisation et d'extension,
- d'assurer une meilleure commercialisation par un meilleur positionnement et une meilleure satisfaction de la clientèle,
- d'intégrer le réseau des entreprises portant la marque « Qualité Tourisme Algérie » qui constitue une garantie pour les touristes et ainsi une meilleure image de l'ATV,
- de lui assurer une place compétitive dans l'offre touristique nationale,

- d'augmenter ses recettes touristiques et, par conséquent, de pérenniser son activité.

#### **Article 4 :**

Pour bénéficier de ce dispositif, l'ATV doit :

- Répondre aux standards nationaux de qualité,
- Suivre une démarche qualité basée sur un audit indépendant, permettant de veiller à l'amélioration constante de la qualité des prestations et ainsi, de garantir à la clientèle une marque digne de confiance et de maintenir la crédibilité de la marque « Qualité Tourisme Algérie » obtenue,
- Etre conforme aux conditions d'exercice de l'activité,
- Intégrer la dimension environnementale,
- Mettre en place un système de prise en charge et de traitement des réclamations émanant de la clientèle, permettant ainsi de prendre en compte l'avis du client et par conséquent le fidéliser, ceci d'une part, et d'autre part d'intérêt certain pour l'exploitant lui-même qui mesurera les dysfonctionnements de ses prestations et mettra en œuvre les mesures correctives.

#### **Article 5 :**

A travers ce dispositif, l'ATV s'engage à adhérer au « PQTA » par :

- La réalisation d'un diagnostic sur sa démarche qualité,
- La concrétisation d'un programme de développement global axé sur la Qualité incluant :
  - La modernisation et la « mise à niveau » des procédures de gestion et de commercialisation,

- La prise en compte de la formation des ressources humaines et du management de la qualité des services,
- La mise en place d'un plan marketing adapté.

**Article 6 :**

L'ATV demeure soumise au contrôle continu pour la vérification du niveau de qualité de la prestation et sa cohérence avec les engagements nationaux de qualité.

**Article 7 :**

Le présent contrat entre en vigueur à compter de sa signature par les deux parties.

Il est conclu pour une durée d'un (01) an, renouvelable par tacite reconduction.

Après une année d'exécution, les parties procéderont à une évaluation des actions réalisées.

Fait à Alger, le .....

**P/ Le Ministère**

**P/ L'ATV**