

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 :

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

Et :

**L'Hôtel
(W.).**

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

Article 1^{er} :

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'Hôtel le droit d'usage de la marque « Qualité Tourisme Algérie » lui conférant la reconnaissance de la qualité de ses prestations, la garantie d'un certain niveau de confort 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'Hôtel :

- 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 accompagné dans ses opérations de rénovation, réhabilitation, modernisation et 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'hôtel,
- 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'Hôtel 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 au classement et aux conditions d'exploitation et d'exercice de l'activité,
- Etre conforme aux règles d'hygiène et de sécurité,
- 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'Hôtel 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 installations, des équipements et 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'Hôtel demeure soumis 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'Hôtel