



" Photo de couverture: vue de l'hôtel la gazelle d'or" à El Oued"

**Tourisme**  
magazine

Édité par Interexpo

**Directeur de la publication**  
Slimane SEBA  
slimanseba@yahoo.fr

**Directrice Artistique**  
Imen MEKERKEB ABERRANE

**Administration commerciale**  
Malika Zahia Mansour

**Ont collaboré à ce numéro**  
Slimane Seba  
Imen Mekerkeb Aberrane  
Reda Zemmouchi  
Fatiha Aïd  
Samir Ramram  
Moussa Lehchilli

**Publicité - Abonnement**  
Tél. / Fax : 023.13.13.46  
email : interexpos@yahoo.fr  
Narimane Zekiri

**Impression**  
ediwane

**Distribution**

**Centre : INTEREXPO**  
**Est :** El Khabar - Diffusion (KDP)  
**Ouest :** KDP Oran

**Création, Conception et Réalisation**



Hay En-nour Bt 07 local 03, route de l'hôpital - Béni Messous - Alger  
Tél. / Fax : 023.13.13.46  
tourismemagazine@yahoo.fr  
[www.tourismemagazine-dz.com](http://www.tourismemagazine-dz.com)

## LA FORMATION HOTELIERE UN AXE PRIORITAIRE

**L**e point noir du tourisme algérien en général et de l'hôtellerie en particulier, c'est la qualité des services dispensés aux clients. Nationaux ou étrangers.

A l'exception de quelques établissements nationaux, publics et privés, des « 5 étoiles », qui n'ont pas à rougir de leurs prestations par rapport à celles d'établissements de même catégorie par ailleurs dans le monde, il faut se rendre à l'évidence que beaucoup de chemins reste à parcourir et d'efforts à faire pour être à la hauteur des attentes des touristes.

L'Etat, à travers le département ministériel en charge du tourisme, investit beaucoup dans l'hôtellerie et de son indispensable accompagnement, la formation.

Un investissement qui donne toute la mesure de l'engagement des pouvoirs publics pour amener le tourisme à jouer son rôle, important et indéniable, dans le développement économique du pays.

Des investissements d'opérateurs privés comme ceux engagés ou achevés à El Oued, Skikda, Oran pour ne citer que celles là sont une preuve des possibilités de réalisation d'infrastructures de qualité.

Les opérations de modernisation achevées ou en voie de l'être dans le sud prises en charge par les chaînes El Djazair et El Aurassi sont aussi la preuve que tout est possible pour asseoir le standing quand les moyens sont mobilisés.

Mais est-ce suffisant pour réussir le tourisme ?

Sans hésitation, non.

Il n'est un secret pour personne que les aménagements d'un établissement hôtelier, ses équipements, aussi stylés, aussi modernes, aussi confortables, soient-ils, ne sont pas les garants de la réussite de l'activité. Comme aussi, arriver à un haut niveau de standing n'est pas en soi un garant pour y demeurer. Il en ressort deux éléments essentiels sans lesquels nulle réussite n'est possible.

En premier lieu une ressource humaine formée au métiers et en deuxième lieu une organisation qui permette la mise en place de mécanismes à même d'assurer, de façon pérenne une qualité des services.

Si l'on considérait les établissements classés de 3 à 5 étoiles comme étant aux normes internationales – ce qui, bien sûr, n'est pas toujours évident – cela donnerait 15% du parc hôtelier national fonctionnant selon les standards internationaux. Le reste, soit 85% du parc hôtelier national pâtirait de cette médiocrité tant décriée depuis longtemps par le plus grand nombre. Une médiocrité qui déteint négativement sur l'image de la destination touristique nationale et qui, finirait par dissuader même les irréductibles de la destination.

Ces éléments donnent toute la mesure de l'immensité de la tâche en matière de rattrapage de niveau pour l'écrasante majorité des personnels de l'hôtellerie. La question est de savoir quel dispositif mettre en place pour répondre à cet immense besoin en qualification.

Trois axes semblent s'imposer.

Le premier concerne les hôtels publics nationaux dont le respect des standards internationaux en matière de prestations de services est avéré. Les technologies hôtelière évoluant très rapidement, il s'agira pour eux d'actualiser, d'adapter leur connaissance en matière de pratique et d'innovation hôtelière. Des programmes spécifiques leur sont dus. Des programmes que seule une école particulière, spécialisée et de haut niveau peut assurer compte tenu des limites de l'appareil de formation disponible actuellement. Une école qui releverait – Pourquoi pas – du Groupe Hôtellerie, Tourisme, Thermalisme.

Le second axe répondrait à une demande, cette fois plus massive, des autres 1 157 hôtels dont les prestations sont considérées comme en deçà des exigences, et dont les besoins sont considérables en formation de base et en actualisation de connaissances.

Et enfin, quel appareil de formation mettre en place pour anticiper sur les besoins des 1 602 Hôtels qui sont en projet.

Assurer une qualification des personnels de l'hôtellerie s'avère finalement ardu, complexe et coûteux. Une mission dans laquelle devrait aussi intervenir, aux côtés des pouvoirs publics, les hôteliers eux-mêmes, des investisseurs privés et des banques. Une mission urgente et dont dépend en grande partie la réussite du secteur du tourisme.



Slimane SEBA