

## **La gestion des plaintes... Une inconnue en Algérie**

L'Algérie qui connaît, à l'image des autres secteurs, une inflation de textes, est l'un des rares pays dont le secteur du tourisme ne dispose pas d'une procédure de gestion des plaintes. Nous sommes toujours dans une approche taylorienne de la chose économique et où c'est le prestataire qui juge de la qualité de son produit ou service, et que le reste n'est que coups bas de la concurrence. Ailleurs, notamment dans les pays qui affichent une réelle volonté politique de développer le tourisme, la plainte, donc l'éventualité de la non-satisfaction du touriste, est prise en compte dans le paysage touristique national. Mieux, la gestion de la plainte est un module qui est obligatoirement enseigné aussi bien dans les cursus des écoles et instituts de tourisme que lors des formations continues pour les professionnels. Chez nous, c'est encore pire : même le scandaleux et mort-né plan qualité tourisme ne prévoit pas un tel dispositif. Or la plainte est l'un des outils d'audit et de mesure retenus dans toute démarche qualité sérieuse. En 2015, la plainte se résume chez nous au livre des doléances et aucun inspecteur du tourisme n'a reçu, à ce jour, une formation en conséquence. Comme si c'est dans le pays le moins développé touristiquement que l'on s'attend le moins à des plaintes des touristes !

**M. K.**