

Politique Qualité, Sécurité des Aliments et Environnement

Le marché du tourisme nous a toujours imposé d'observer une rigueur stricte dans la maîtrise du processus client, en effet l'hôtel IBN KHALDOUN a toujours placé la satisfaction client à la tête de ses intentions et intérêts.

Nous consolidons un programme de management de qualité et d'environnement conformément aux exigences du référentiel ISO 9001 V 2015 et l'ISO 14001 V 2015 dans l'objectif de préserver nos acquis et de renforcer l'implication de l'ensemble de notre personnel dans l'établissement, la mise en œuvre, l'entretien, l'amélioration du système qualité et environnement qui feront l'objet d'évaluation permanente notamment à travers les réunions d'exploitation et les revues de direction que je présiderais.

Notre mission est d'offrir donc à nos clients des produits et des prestations qui répondent au mieux à leurs besoins et attentes tout en respectant au quotidien les exigences règlementaires et légales de notre activité ainsi que toutes autres exigences auxquelles nous avons souscrit.

A travers notre système qualité et environnement nous suivrons les objectifs mesurables en cohérence avec les axes suivants :

1. Amélioration de la satisfaction et la fidélisation de nos clients;
2. Identification des besoins, des attentes et des exigences implicites et explicites des parties intéressées;
3. Un engagement d'amélioration continue dans le cadre de système management qualité et environnement et la bonne gestion des non conformités;
4. Amélioration de l'efficacité de la prévention des risques et la maîtrise des dangers liés à l'hygiène, la préparation des denrées alimentaires et à l'environnement;
5. Maîtrise des coûts et de la consommation des ressources naturelles et principalement l'eau, électricité et gaz naturelle;
6. Maîtrise de nos rejets hydrique, atmosphériques et nos bruits ainsi qu'une bonne gestion des déchets Dangereux et banaux;
7. Amélioration continue de la compétence de notre personnel;
8. Adhésion et promotion de la culture de l'entreprise et la maîtrise des responsabilités en matière d'éthique;
9. Former et informer l'ensemble du personnel y compris le personnel des sous traitants sur les impacts environnementaux liés à leurs activités quel que soit leurs fonctions et leurs niveaux d'implication par le développement d'un dialogue soutenu et constructif;
10. Création d'un environnement de travail propice à la motivation, en se basant sur la communication et l'implication du personnel tout en prenant en considération la législation en vigueur;

La direction de l'hôtel prend l'engagement de mettre à disposition tous les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs définis.

Enfin nous demandons à l'ensemble de notre personnel d'adhérer d'une manière efficace à la réussite de notre système de Management Qualité et Environnement, à lui consacrer toute l'attention qu'il mérite, à améliorer en permanence la qualité de nos prestations, afin de garantir la pérennité et la prospérité de notre établissement pour faire face à une concurrence de plus en plus rude.

NOTRE ATOUT

Rien n'est définitivement acquis, chaque jour est une nouvelle remise en question