

	Politique	Réf : ID-FOR-MGT-28
	POLITIQUE DE L'HÔTEL	Date d'app : 15.05.2018
		Version : 01
		Page 1/02

POLITIQUE GENERALE

L'industrie du tourisme a connu au cours de la dernière décennie de profondes mutations imposées par des facteurs politiques, économiques et même sécuritaires.

Autour de la méditerranée, la carte touristique connaît des changements fréquents et parfois brusques rendant l'activité vulnérable et exposée à de nombreux risques voire menaces

Ce nouveau contexte a généré et /ou renforcé :

1. L'accélération de la concurrence, par rapport à la destination TUNISIE d'une part et sur le marché intérieur d'autre part.
2. Une mutation dans la relation client du fait notamment que l'économie numérique et les réseaux sociaux, ont fait que 'le client a pris le pouvoir'.
3. L'extension de la relation client-fournisseur aux parties prenantes et l'émergence de niveaux d'attentes reliées à l'écosystème tout entier.
4. Le concept de la satisfaction qui ne suffit plus à fidéliser le client.

Face à ce contexte, notre société MAGIC HOTELS & RESORTS NORTH AFRICA décide de renforcer son engagement à aligner davantage sa stratégie, ses ressources et son organisation avec les meilleures pratiques managériales, soutenues par les standards internationaux les plus reconnus en la matière, les normes de management ISO 9001, ISO 14001 et ISO 22000 sont pour nous des Outils de conformité mais aussi de confiance et de progrès.

Le développement de la performance de notre société devra toujours se faire en phase avec les fondamentaux du développement durable, dans ses dimensions économique, sociale et environnementale.

Notre vision est d'être un opérateur de tourisme tout inclus de classe mondiale en s'appropriant la mission de proposer et mettre en place des prestations de services touristiques conformément aux standard de qualité, de sécurité et de respect de l'environnement, définis par la réglementation, les clients et les partenaires.

Les enjeux que l'hôtel considère pertinents et prioritaires sont :

1. **Le développement d'une entreprise performante, profitable et durable.**
2. **Le positionnement tant que leader des prestations hôtelières tout inclus.**
3. **La contribution à la préservation de l'écosystème en rapport avec l'activité.**

En cohérence avec notre vision et les enjeux définis, **nos objectifs stratégiques sont :**

1. **Maintenir la stratégie de croissance, de rentabilité, de profitabilité, et pérennité de l'entreprise.**
2. **Soutenir un positionnement différenciateur de l'offre tout inclus avec optimisation des coûts, maintien de la qualité et sécurité du consommateur et des denrées alimentaires.**
3. **Concilier le développement, la maîtrise des impacts environnementaux, la satisfaction des besoins et attentes de nos clients, partenaires et employés.**

Nos valeurs pour la réalisation de nos objectifs sont :

1. **Pratiques loyales en matière de commercialisation, d'informations et de contrats.**
2. **Respect envers les clients, les partenaires et les employés.**
3. **Communication proactive avec les parties intéressées.**
4. **Empreinte légère de l'activité sur l'écosystème.**
5. **Développement du capital humain et Création de richesses et de revenus pour nos salariés et nos partenaires.**
6. **Travail d'équipe et intégrité.**

	Politique	Réf : ID-FOR-MGT-28
	POLITIQUE DE L'HÔTEL	Date d'app : 15.05.2018
		Version : 01
		Page 2/02

La direction générale invite tous les chefs des départements et tous les employés à tous les niveaux à veiller à :

1. **Respecter nos standards de travail.**
2. **S'impliquer dans la mise en œuvre de nos Systèmes de Management : Qualité, Sécurité des denrées alimentaires et environnementale.**
3. **Faire de la satisfaction des clients notre priorité au quotidien.**
4. **Œuvrer pour la maîtrise des coûts d'exploitation et la réduction, voire l'élimination des gaspillages.**
5. **Être actif dans la contribution à l'amélioration de la performance de nos processus.**
6. **Viser l'excellence opérationnelle.**

Le Directeur général