

Politique Qualité et Environnementale

Depuis quelques années, l'Hôtel Club du Lac Tanganyika s'est engagé dans une politique Qualité et Environnementale afin que tous nos services traduisent nos critères d'excellences en matière de service à la clientèle et que l'impact environnemental de notre activité soit minimisé. A cette fin, nous, dirigeants et employés de l'Hôtel Club du Lac Tanganyika, avons pris concrètement cet engagement en mettant place l'exécution des normes ISO 9001:2015 et ISO 14001:2015.

I. Notre Politique Qualité

En adhérant à l'idée de répondre aux exigences de la clientèle, comme le stipule la norme **ISO 9001:2015**, tout en respectant la Stratégie nationale de développement durable du tourisme, nous déclarons avoir adopté les principes suivants plus spécifiquement comme engagements :

1. Satisfaction de la clientèle à l'égard de nos services

Connaitre davantage notre chère clientèle afin d'offrir des services de Qualité adaptés et semblables à leurs attentes ; Répondre, traiter et régler avec attention les plaintes de nos clients.

2. Considération de notre clientèle et de notre personnel

Viser de hauts niveaux de Qualité humaine, notamment l'empathie, la courtoisie, l'attention, l'honnêteté, la confidentialité et la diligence, afin de mériter en tout temps le respect de nos clients et de notre personnel.

3. Compétence de notre personnel

Encourager la formation de nos ressources humaines et le développement de leur expertise.

4. Valorisation des spécificités régionales

Mettre en valeur les spécificités régionales afin de permettre l'enrichissement de l'expérience touristique de notre clientèle.

5. Pratiques responsables

Mettre en place des pratiques responsables concernant le Respect de l'Environnement.

6. Intégrité

Respecter et faire respecter les lois et règlements applicables à notre secteur d'activités ainsi que respecter nos obligations contractuelles en tout temps.

II. Notre Politique Environnementale

Comme l'activité, quoi qu'elle soit, engendre un impact sur l'environnement de notre planète, l'Hôtel Club du Lac Tanganyika s'engage à minimiser l'impact de son fonctionnement sur l'environnement. Pour cela une analyse environnementale de son activité est effectuée et mise à jour régulièrement. Ce qui permet l'identification des points à améliorer, suivant la norme **ISO 14001:2015**.

1. Nos objectifs environnementaux

- La réduction de la consommation énergétique.
- La prévention de la pollution de quelque nature qu'elle soit.
- L'amélioration de la qualité de vie de l'« homme » (clients et personnel)
- Vigiler sur la transparence de comportements de l'entreprise et de son personnel

2. Le plan d'exécution

- Identification et évaluation des risques environnementaux aux activités de l'Hôtel.
- Augmentation des activités visant à diminuer les impacts environnementaux les plus significatifs, notamment la diminution d'énergie.
- La sensibilisation du personnel et l'élaboration des consignes pour des cas exceptionnels.

La direction de l'Hôtel Club du Lac Tanganyika s'engage à améliorer en permanence l'efficacité de son système de management de la Qualité et de l'environnement, et s'assurer que cette politique est comprise, mise en œuvre et appliquée à tous les niveaux de l'entreprise.

Des indicateurs de suivi sont mis en place afin de suivre l'évolution de nos résultats, autant pour la Qualité des services que pour l'Environnement. Si vous désirez laisser vos commentaires au sujet de notre établissement, nous vous suggérons d'aller visiter le site : <http://hotelclubdulac.com>.

Bujumbura 28 Octobre 2016

