



POLITIQUE DE GESTION DE L'HÔTEL ETH

La mission de l'Hôtel ETH Irún est d'offrir un service d'hébergement de qualité, confortable, proche et efficace, orienté vers la satisfaction des besoins de ses clients, tout en contribuant au développement touristique et économique d'Irún et de son environnement, avec une attention particulière à son rôle stratégique en tant que point de connexion transfrontalier entre l'Espagne et la France.

À cette fin, l'hôtel travaille dans une perspective d'amélioration continue, d'hospitalité, de durabilité et d'adaptation aux nouvelles exigences du secteur touristique, en fondant sa prise de décision sur l'analyse des données ainsi que sur la connaissance du client et de son environnement. L'Hôtel ETH Irún est composé d'une équipe humaine qui travaille de manière professionnelle afin que nos clients se sentent comme chez eux. Nous disposons d'un personnel stable et expérimenté, avec une longue trajectoire au sein de l'établissement, constituant un pilier fondamental dans la prise de décision, en apportant un savoir opérationnel et une connaissance client essentiels à l'amélioration continue du service. Nous adoptons une approche fondée sur la participation active et la responsabilité, orientant nos efforts vers la compréhension des besoins présents et futurs de nos clients, tout en veillant à la préservation de l'environnement et à la sécurité au travail.

La présente politique de gestion est établie comme cadre de référence pour l'ensemble des activités de l'hôtel, et repose sur cinq axes stratégiques principaux, alignés avec la méthodologie de l'Entreprise Touristique Intelligente :

Gestion responsable et orientée client

Nous promovons une gestion structurée et orientée vers les résultats, fondée sur des processus définis couvrant l'ensemble des opérations de l'hôtel. La Direction pilote le système, alloue les ressources nécessaires et assure un suivi régulier de sa performance à travers des indicateurs, des revues et le contrôle des processus clés. Le contexte, les parties prenantes et les risques sont analysés en continu, et cette analyse est traduite en objectifs et



actions concrètes, en s'appuyant sur des données internes et externes pour la prise de décision. L'amélioration continue est intégrée dans les opérations à travers l'identification et la correction des écarts, garantissant la qualité du service et le respect des standards établis, avec l'implication active de l'équipe dans la détection des axes d'amélioration et la résolution des incidents.

Durabilité environnementale, sociale et économique

L'Hôtel ETH Irún privilégie une gestion durable visant à minimiser les impacts environnementaux de son activité, à promouvoir une utilisation efficace des ressources, à favoriser un environnement de travail adapté pour son équipe et à contribuer positivement au développement local, en encourageant la collaboration avec des fournisseurs de proximité et le tissu économique local. La durabilité est considérée comme un principe transversal guidant l'activité de l'établissement dans ses dimensions environnementale, sociale et économique, en promouvant la sensibilisation et la participation de l'équipe à des pratiques responsables.

Accessibilité, égalité et service inclusif

L'hôtel est engagé en faveur de l'accessibilité et de la fourniture d'un service inclusif, respectueux et équitable pour toutes les personnes. Un environnement accueillant et sans discrimination est encouragé, en travaillant à faciliter l'accès, le séjour et l'utilisation des installations et services dans des conditions d'équité, de confort et de dignité, tant dans les espaces physiques que dans les canaux numériques de communication et de réservation, en s'appuyant sur une équipe sensibilisée et formée pour répondre aux différentes attentes des clients.

Technologie appliquée à la gestion et à l'expérience client

L'utilisation d'outils technologiques est encouragée afin de contribuer à une gestion plus agile et efficace ainsi qu'à une meilleure expérience de séjour. La digitalisation des



processus, l'optimisation des canaux de communication et de réservation, ainsi que l'utilisation responsable de l'information font partie de cet engagement, toujours dans une approche pratique, sécurisée et orientée service, en intégrant progressivement des solutions permettant d'analyser le comportement du client et d'améliorer la personnalisation du service, tout en combinant l'usage de la technologie avec le savoir-faire et l'expérience de l'équipe humaine.

Culture d'amélioration et d'innovation dans le service

L'hôtel mise sur l'amélioration continue et l'intégration de solutions innovantes permettant d'optimiser l'expérience client, de moderniser les processus internes et de renforcer sa compétitivité. Cette orientation vers l'innovation se traduit par une révision constante des procédures, des services et des installations, en les adaptant aux nouvelles exigences du marché et aux attentes des clients, ainsi que par la participation active de l'équipe à la génération de propositions d'amélioration et à l'identification d'opportunités d'innovation.

Cette politique de gestion est révisée périodiquement afin d'assurer son adéquation avec le contexte, les objectifs de l'hôtel et l'évolution du secteur. Sa mise en œuvre effective implique l'ensemble de l'équipe de l'Hôtel ETH Irun, qui s'engage à exercer ses fonctions conformément à ces principes, en promouvant la formation continue du personnel, l'amélioration des processus et le suivi des résultats obtenus, ainsi que l'alignement avec les principes de l'Entreprise Touristique Intelligente.

À Irun, le 27 mars 2026