



## 1.2 Notre politique qualité

En Gaspésie, l'industrie touristique s'engage à offrir une expérience touristique de qualité et à favoriser la satisfaction de la clientèle. Nous, dirigeants et employés de l'Auberge Métis-sur-Mer, avons comme politique de qualité de fournir à nos clients des services adaptés à leurs besoins et conformes à leurs attentes. Cette politique vise plus spécifiquement l'adoption des principes suivants :

- Respecter et faire respecter les lois et règlements applicables à notre secteur d'activités, le *Code de bonne conduite de l'industrie touristique* ainsi que la norme sur la qualité des services dans l'hôtellerie.
- Transmettre des renseignements clairs, précis, complets et véridiques à nos clients et à notre personnel, dans tout type de communication promotionnelle et interne.
- Connaître le mieux possible notre clientèle afin d'offrir des services de qualité adaptés et conformes à leurs attentes.
- 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.
- Maintenir pour notre clientèle des lieux de services et des équipements propres, appropriés, en parfaite condition d'utilisation et conformes aux normes de sécurité en vigueur.
- Mettre en valeur les produits régionaux et la culture gaspésienne.
- Encourager la conservation des ressources et mettre en place des pratiques responsables concernant l'environnement naturel et humain.
- Encourager la formation de nos ressources humaines et le développement de leur expertise technique et technologique.

En soutien à la politique qualité, nous avons fixé les objectifs suivants :

- Respecter nos obligations contractuelles en tout temps, du premier coup.
- Mettre en place des contrôles de qualité rigoureux afin d'assurer une constance dans la prestation des services.
- Répondre avec vigilance aux plaintes de nos clients et les traiter à leur satisfaction.

La direction de l'Auberge Métis-sur-Mer s'engage à améliorer en permanence l'efficacité de son système de qualité et s'assure que cette politique est comprise, mise en œuvre et appliquée à tous les niveaux de l'entreprise.