



Politique Qualité

Mission de l'entreprise

La mission de l'entreprise consiste à préserver les beautés, les ressources du site tout en développant des activités reliées à l'art de jardin, à la culture et à la nature afin de partager avec les visiteurs le patrimoine et les connaissances. La mission consiste également à préserver et à améliorer les attraits et services offerts par les Jardins de Métis afin de faire vivre aux visiteurs une expérience sous les thèmes de la tradition, de l'innovation et de la conservation.

Principes d'entretien et de conservation

Les Jardins de Métis offrent aux visiteurs un environnement pour la contemplation, l'apprentissage et l'éducation. Les jardins historiques sont au cœur de l'expérience de la visite. Les principes d'entretien et d'aménagement respectent ceux de leur créatrice. Les interventions auprès du patrimoine bâti doivent aussi respecter le caractère historique des lieux et du paysage.

Principes de service à la clientèle

La qualité du site et des services offerts ainsi que le professionnalisme du personnel assurent la croissance de l'entreprise ainsi que la fidélisation, la diversification et l'augmentation de la clientèle. Les engagements de l'entreprise envers nos employés, nos partenaires et notre communauté sont les mêmes « miser sur l'excellence ». Les engagements de nos employés envers notre clientèle sont identiques « offrir des services de qualité et les améliorer constamment ».

Le rôle et l'implication des employés sont très importants. Ils sont les porte-parole de l'entreprise. Les Jardins sont l'un des jardins les plus fréquentés au Canada et en Amérique du Nord. Il est donc primordial d'assurer un accueil et un service à la clientèle impeccable. Les Jardins de Métis ont amorcé un processus pour l'implantation des normes de qualité qui touche tous les secteurs d'activités sur le site. En 2006 et 2008, Les Jardins de Métis ont obtenu le label Qualité Tourisme Gaspésie de l'Association touristique régionale de la Gaspésie.

Le développement des Jardins de Métis s'effectue grâce à la participation de chacun des membres de l'équipe de travail, que ce soit au niveau de l'entretien, de la préparation ou de l'administration. Il est primordial que chacun se comporte envers les visiteurs de façon uniforme et agréable.

Voici les principes auxquels nous souscrivons

Prendre soin de traiter chaque visiteur avec respect. Le visiteur est la raison première pour laquelle nous sommes en affaires. Il faut donc connaître notre clientèle afin de leur offrir des services de qualité et qui répondent à leurs besoins;

- » Transmettre de l'information claire et précise sur nos services et notre histoire à notre clientèle ainsi qu'à nos employés;
- » Être empathique, courtois, attentionné et honnête envers notre clientèle et nos employés afin de mériter en tout temps leur respect;
- » Encourager la conservation des ressources et mettre en place des pratiques responsables concernant l'environnement naturel et humain;
- » Mettre en valeur les produits régionaux et la culture gaspésienne dans nos boutiques et nos restaurants;
- » Encourager la formation de nos ressources humaines et le développement de leur expertise.

En soutien à la politique qualité des Jardins de Métis, nous avons fixé les objectifs suivants.

- » Respecter nos obligations envers notre clientèle et nos employés en tout temps;
- » Mettre en place des contrôles de qualité afin de s'assurer de la constance de notre service à la clientèle;
- » Suivre rigoureusement notre processus de traitement des plaintes de nos clients et les traiter selon leurs attentes.

Les objectifs et principes en application

La mission des Jardins de Métis se concrétise grâce au travail d'équipe. À cet égard, la formation des employés, le développement de nouveaux produits et services et la communication d'un message commun sont très importants.

Les différentes actions entreprises ont toujours comme principaux objectifs la satisfaction des visiteurs, le partenariat avec le milieu, la cohérence des décisions prises à l'égard de la mission de l'entreprise et l'amélioration constante afin d'assurer la rentabilité des activités de l'entreprise.

La direction des Jardins de Métis s'engage à améliorer en permanence l'efficacité de son système de qualité et s'assurer que cette politique est comprise, mise en œuvre et appliquée à tous les niveaux de l'entreprise.

Quality Policy

Our Mission

The Mission of our organization is to preserve the beauty of Les Jardins de Métis/Reford Gardens and to make the Gardens accessible to visitors and developing activities for lovers of gardens, culture and nature. Our mission includes offering services at the Gardens that provide experiences that share our commitment to tradition, innovation and conservation.

Principles of Maintenance and Conservation

Les Jardins de Métis/Reford Gardens provide an environment for visitors for contemplation, learning and teaching. The historic gardens are at the core of the experiences offered. Our principles for their maintenance and upkeep reflect those of the garden's creator. The maintenance and restoration of our built heritage also respect the historic character of the estate and the surrounding landscape.

Visitors – at the Core of our Services

The quality of the site and the services offered by our staff of seasoned professionals is why our visitors come and why they return. Our commitment to our staff, our partners and our community are the same – to strive for excellence. Our staff is committed to offer services of the highest quality and to improve constantly.

The role and commitment of our staff is very important. They are the ambassadors of our organization. The Gardens are ranked among the best in North America. It is our goal to offer a welcome to every visitor and offer each of them the best service possible.

The Gardens began a process to implement our commitment to quality for each area of activity on the site. In 2006, the Gardens were granted the Qualité Tourisme Gaspésie seal of approval from the Association touristique régionale de la Gaspésie. The recognition was renewed in 2008.

The development of the Gardens depends on the contribution of every member of the team, whether it be in terms of maintenance, administration or services to visitors. It is very important that every staff person offers the same services and always in a cordial fashion.

Here are the principles that guide us

Take the time to treat every visitor with respect. Visitors are the reason why we are in business. It is thus important to understand our visitors in order to offer them quality services that respond to their needs.

- » Provide clear and precise information on our services and about the history of the site to our visitors as well as to our staff.
- » Be empathetic, courteous, alert and honest towards visitors and staff in order to earn their respect.
- » Use resources sparingly and assure that our actions are respectful of the environment and of other people.
- » Promote products from the region in our shops and restaurants and contribute to the local economy and culture.
- » Encourage the development and training of our staff and the recognition of their talents and expertise.

As part of our quality policy, we have established the following objectives

- » Respect our commitments to our visitors and to our staff at all times.
- » Put quality control procedures in place in order to ensure uniformity in the services we deliver;
- » Follow the established complaints procedure and respond to complaints rapidly and honestly.

The objectives in application

The Mission of the Gardens is largely achieved through teamwork. Training, the development of new products and services and speaking with a common message is important.

The different actions in various areas all have as their primary goal to satisfy our visitors and partners, assure collaboration in regards to decision-making, and to strive constantly towards the goal of sustainability.

The garden team is committed to constantly improve the quality of service and to use the processes and procedures in every aspect of the organization.