



©Emmanuel Berthier

## POLITIQUE QUALITE & SECURITE

La politique Qualité et Sécurité a pour but de concilier au mieux les impératifs de compétitivité de La Grée des Landes Eco-Hôtel Spa Yves Rocher avec le bien-être de ses employés et de ses clients, par des conditions de travail harmonieuses et un service rendu performant.

CETTE POLITIQUE SE DÉCLINE EN 2 AXES :

- Performances économiques;
- Considérations environnementales et sécuritaires;
- Pratiques sociales et sociétales.

### SANTÉ ET SÉCURITÉ

La santé et la sécurité du personnel et de nos clients est l'une des priorités de la direction. L'établissement de **La Grée des Landes, Eco-Hôtel Spa Yves Rocher** s'engage :

- **A respecter les obligations légales** et la réglementation et leurs mises à jour.
- **A identifier et prévenir des risques des clients et de ses employés** pour l'ensemble des prestations (sur site ou non) afin de préserver leur santé et leur sécurité;
- **A respecter l'hygiène des locaux, des équipements, des aliments**, des produits manipulés garantie par des mesures et des suivis appropriés (procédures, consignes, relevés formalisés...) et par la mise à disposition d'équipement de protection individuelle;
- **A renforcer la sécurité des activités et prestations** proposées par la prévention des risques;
- **A communiquer et informer sur les points santé et sécurité** (affichages, entretiens, consignes ...) pour toutes les activités;

Les démarches et les indicateurs associés font l'objet d'un suivi rigoureux.

### PRESTATIONS ET SERVICES RENDUS

**La Grée des Landes, Eco-Hôtel Spa Yves Rocher** se positionne sur un créneau haut de gamme en qualité et entend proposer un niveau de prestations à la hauteur des attentes de la clientèle et des offres de la concurrence. Les clients méritent tous les égards.

### LA DIRECTION MOBILISE EN PERMANENCE L'ENSEMBLE DU PERSONNEL POUR

- **La vigilance et l'attention** aux attentes des clients;
- **L'excellence des prestations proposées** et réalisées, tant sur les soins qu'en hébergement et en restauration;
- **La disponibilité et la réactivité** du personnel (managers ou non);
- **L'écoute des retours et des suggestions** des clients, par des systèmes formalisés (enquête ...) ou non (verbal ...);
- **Les enquêtes ou remarques des clients sont analysées** et servent d'éléments factuels à la stratégie d'établissement.

Le 17 septembre 2020

Direction de La Grée des Landes, Eco-Hôtel Spa Yves Rocher

