



# Politique Qualité

## Compass Group Luxembourg

Notre progression continuelle sur le marché et le poids incontestable de notre groupe en tant que l'un des premiers employeurs au Luxembourg nécessitent de la part de la Direction Générale un engagement total et une remise en question permanente de la pertinence de nos processus et des moyens de support mis en œuvre.

Satisfaction des  
Clients et Usagers  
de nos services

Employeur de  
référence

Performance  
financière

Leader du marché

Excellence  
opérationnelle  
et RSE

## BRINGING BALANCE TO OUR BUSINESS

Pour atteindre nos **objectifs et assurer la pérennité de notre groupe** nos **4 valeurs fondamentales** illustrées ci-dessus doivent être mises en avant. Elles sont complémentaires, indissociables et assurent l'équilibre nécessaire à nos activités :

- Etre à l'écoute de tous nos clients, consommateurs, utilisateurs de service et partenaires afin d'accroître leur satisfaction,
- Etre reconnu comme l'employeur de référence par toutes nos collaboratrices et tous nos collaborateurs, et faire partie des plus grandes entreprises pourvoyeuses d'emplois au Luxembourg,
- Développer les marchés dans nos différents métiers et assurer notre position de leader quantitatif et qualitatif,
- Garantir l'excellence opérationnelle et une action responsable dans toutes les prestations délivrées par :
  - Eurest** pour la restauration concédée et sa branche **Rosell** pour le catering des événements corporate, publics ou privés ;
  - Automat'Services** pour la distribution automatique ;
  - Innoclean** pour le nettoyage et sa branche **Inno'Services** pour les services associés ;
  - Novelia** pour les activités de soins & santé en établissement de long séjour et sa branche **Camille** pour l'aide et les soins à domicile et en centres psycho-gériatriques.

Nous continuons à développer au sein de Compass Group Luxembourg une organisation transversale, par laquelle les départements fonctionnels sont au service de chacun des métiers dans une relation de prestataire interne, afin de renforcer l'esprit d'engagement et de soutien mutuel qui doit animer chacun de nos employés. C'est un des éléments essentiels de notre Système de Management de la Qualité (SMQ).

Le SMQ est intégré aux différentes étapes de nos processus et de notre contrôle interne, sur le plan qualitatif et quantitatif. Cette garantie de conformité, qu'elle soit professionnelle, législative ou contractuelle, participe à l'orientation de nos organigrammes vers l'auto-contrôle, mais aussi vers le contrôle indépendant.

L'amélioration continue de notre organisation est formalisée par la certification de nos différents métiers à la norme iso 9001 **depuis plus de 20 ans**, en partenariat avec le Bureau Veritas.

Cette reconnaissance est la réponse parfaite à nos impératifs professionnels et à nos priorités absolues : la qualité et la conformité de nos activités, et in fine la satisfaction de nos clients.

Les moyens et ressources nécessaires sont mis à la disposition de l'organisation pour atteindre ces différents objectifs.

Notre démarche prend par ailleurs en considération les évolutions réglementaires, mais aussi celles relatives à la modernisation de notre environnement quotidien :

- Les certifications, labels et engagements : qu'il s'agisse de la norme ISO 9001 ou celles relatives à la RSE (UN Global compact), l'environnement (SDK), l'approvisionnement responsable (charte Bio, Fair trade zones, MSC), la réduction et le traitement des déchets (Trim Trax), la réduction de notre empreinte carbone (chaîne d'approvisionnements), la santé et la sécurité au travail (formations et KPIs), la Sécurité alimentaire (ISO 22000 HACCP), l'Ethique et les actions positives (Code de Bonne Conduite) ;
- Une prise en compte des parties intéressées internes et externes, avec lesquelles nous interagissons : par l'information, la protection, l'anticipation... ;
- L'analyse des risques multi-domaines dans le but de prévenir ou de mitiger leurs effets sur notre qualité de service et notre performance ;
- L'exploration et l'exploitation d'opportunités nourrissant notre croissance et notre contribution au développement de l'activité économique du pays ;
- La protection des informations, dans un but de préservation de nos intérêts ainsi que de conformité aux règlements portant sur la protection des données.

Nous attendons de chacun de nos collaborateurs qu'ils adhèrent à nos valeurs et respectent nos obligations professionnelles, répondant ainsi globalement aux attentes de nos Clients, aux évolutions de la société dans laquelle nous vivons, aux législations et enfin aux objectifs que nous nous fixons.

A cette fin, notre politique Qualité est regroupée sous une information documentée et rendue disponible en interne selon les usages, les canaux de communication ad'hoc, et la nécessité de chaque utilisateur.

Les Directeurs de chaque département transversal et de chaque métier ont pour prérogative d'orienter et soutenir les équipes dans la réalisation de l'objet de notre entreprise et dans l'efficacité de notre Système de Management de la Qualité.

Les parties prenantes peuvent prendre de connaissance de cette politique via notre portail internet.

**Jean-Marc Demerdjian**  
**Administrateur Délégué**