

POLITIQUE QUALITÉ

COMPASS GROUP LUXEMBOURG

En tant qu'acteur majeur du secteur des services au Luxembourg, nous mesurons l'importance d'être en phase avec les attentes du marché.

Nous nous engageons à offrir à nos clients et partenaires des services basés sur une démarche proactive et innovante.

Toujours en action, nous nous adaptons aux transformations du marché afin d'imaginer le futur de chacun de nos secteurs : **business & industry, education, healthcare & senior, support services et travel.**

Performance **People** *Purpose*

La pérennité de notre groupe repose sur 3 valeurs fondamentales reprises dans l'ensemble de nos activités.

Notre stratégie : délivrer un service de qualité et durable pour une croissance à long terme.

Performance

Satisfaction des clients et usagers de nos services

Performances financières

Leadership quantitatif et qualitatif sur le marché

Excellence opérationnelle

People

Protéger et soutenir nos collaborateurs

Embauches, développement et rétention de nos talents

Diversité et inclusion au sein de nos équipes

Représentation des femmes au sein des postes décisionnels

Purpose

Acteurs du changement

Engagements locaux

Gaspillage alimentaire

Gaz à effet de serre

Achats responsables

Culture de la sécurité

SYSTÈME DE MANAGEMENT DE QUALITÉ

Nous continuons à développer au sein de Compass Group Luxembourg une organisation transversale, dans laquelle tous les acteurs, que ce soit dans nos fonctions supports ou opérationnelles, œuvrent de façon complémentaire dans le même esprit d'engagement et de soutien mutuel. 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'autocontrôle, mais aussi vers le contrôle indépendant.

L'amélioration de notre organisation est formalisée par la certification de l'ensemble de nos métiers à la **norme ISO 9001** depuis plus de 20 ans, en partenariat avec le **Bureau Veritas**. Le renouvellement annuel de cette certification vient récompenser notre travail et nos engagements quotidiens.

La norme ISO 9001 repose sur 4 piliers dans le but d'atteindre cette amélioration :

PLANIFIER / Établir les objectifs du système, ses processus, ainsi que les ressources nécessaires pour fournir des résultats correspondant aux exigences de nos clients et de la politique Compass Group. C'est aussi identifier et traiter les risques et les opportunités.

RÉALISER / Mettre en œuvre ce qui a été planifié, dans les règles de l'art.

VÉRIFIER / Surveiller et mesurer les processus, les produits et les services obtenus par rapport aux politiques, objectifs, exigences et activités planifiées, puis rendre compte des résultats.

AGIR / Entreprendre des actions pour améliorer les performances dans le but d'atteindre les objectifs.

Notre démarche prend non seulement en considération les évolutions réglementaires, mais aussi celles relatives à la modernisation de notre environnement de travail. Nous accordons une grande importance à la **digitalisation** et à l'**innovation** pour l'ensemble de nos métiers. Pour ce faire, nous réalisons une veille constante des tendances, dans tous nos secteurs d'activités et nous améliorons régulièrement nos méthodes de travail.

Face aux situations de crise, un plan de continuité d'activité est mis en place afin de contrôler et gérer les questions clés. Nous faisons également preuve de réactivité pour conseiller l'ensemble des parties prenantes.

Nous attendons de nos collaborateurs qu'ils adhèrent à nos valeurs que sont la passion du métier, la santé, la sécurité, le respect de ses collègues et la non-discrimination. Ces sujets sont au cœur de nos préoccupations.

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

Carine Demangeon
Managing Director / Compass Group Luxembourg

Always there *when you need us*