

Déclaration de la Direction - Politique Qualité.

L'ambition d'Elior Services est d'être l'entreprise de référence, reconnue pour la qualité de ses activités de services, son expérience et son esprit d'innovation.

La vocation d'Elior Services est :

- De réaliser des prestations classiques et spécifiques de propreté et de prestations associées dans les secteurs de la Santé, du Médico-Social, et dans les milieux professionnels multi segments tels que Industriel, Tertiaire, Distribution, Agro-Alimentaire, Ultra-propreté, Nucléaire, Transport, Loisirs et Hôtellerie. Les prestations associées sont : la distribution des repas, gestion du linge, voirie, gestion interne des déchets, ...
- D'étendre au Facility Management, pour des prestations de gestion globale d'activité multiservices ; Accueil des visiteurs et Accueil téléphonique, Gestion de services courrier, Logistique, Assistance aux services généraux, Maintenance de 1er niveau, Gestion de résidences, Services aux utilisateurs, et Création et entretien d'espaces verts/plantes vertes intérieurs et extérieurs

Compte tenu de nos activités, de nos enjeux internes (Qualité – Coûts – Développement) et externes (Réglementation – Parties intéressées – Environnement concurrentiel), j'ai décidé, en tant que Président d'Elior Services, de développer un Système de Management Intégré. D'axer ma Politique Qualité sur la mise en œuvre et sur l'amélioration de son efficacité, en lien avec la stratégie du groupe : Développer – Innover – Accélérer.

Cette politique doit nous permettre de maîtriser notre activité, nos enjeux et d'atteindre les objectifs suivants :

- **Qualité** : maîtriser et évaluer les prestations de services, Améliorer la satisfaction de nos Clients et l'implication des collaborateurs.
- **Coûts** : pérenniser nos résultats par la tenue des budgets.
- **Développement** : Augmenter le chiffre d'affaires, par la fidélisation de nos Clients et la satisfaction des nouveaux.
- **Réglementation** : Anticiper les changements et respecter les exigences réglementaires.
- **Parties intéressées** : Prendre en compte les attentes et exigences des parties intéressées pertinentes.
- **Environnement concurrentiel** : Écouter le marché et ses acteurs, adapter nos offres aux besoins Client.

Les membres du Comité de Direction et moi-même, nous engageons à fournir les moyens nécessaires à la mise en œuvre de cette politique. Je nomme Floréal Peix, Directeur Technique Méthodes et Qualité d'Elior Services pour me représenter. Je lui confère toute autorité pour :

- Me rendre compte du fonctionnement du système, de ses processus et de tout besoin d'amélioration,
- Encourager la sensibilisation aux exigences du Client à tous les niveaux d'Elior Services.

En rappelant l'importance de satisfaire nos Clients, les parties prenantes, et répondre aux obligations réglementaires et légales, je demande à chaque membre d'Elior Services de s'engager à mes côtés en appliquant le Manuel Qualité au quotidien, et ces directives qui me semblent particulièrement importantes pour atteindre, ensemble, nos objectifs afin de:

- Définir nos actions en lien avec les opportunités et risques identifiés, associées aux moyens disponibles,
- Prendre en charge les actions importantes et urgentes,
- Prévoir, avant toute action, des indicateurs d'avancement et de résultat, des instructions de travail écrites,
- Appliquer toujours ce qui a été décidé,
- Suivre régulièrement l'avancement de l'action et de son résultat,
- Réagir immédiatement à chaque anomalie et traitons les problèmes critiques en priorité,
- Accorder autant d'importance au résultat d'une action qu'au résultat des processus,
- Prendre conscience que la qualité du résultat collectif provient de la qualité du travail individuel.

