

POLITIQUE DE QUALITE ARAMARK S.A.

ARAMARK est une société leader sur le marché du CATERING et du VENDING.

Dans un environnement extrêmement compétitif, nous pensons que le souci de la qualité doit être permanent.

La qualité au sens le plus large du mot est considérée par la direction comme un élément clé de la stratégie de l'entreprise placé sous la responsabilité du Service Qualité et vécu quotidiennement par tous.

Un programme de qualité s'articule autour d'un certain nombre de choix et de principes dont le détail est précisé ci-après :

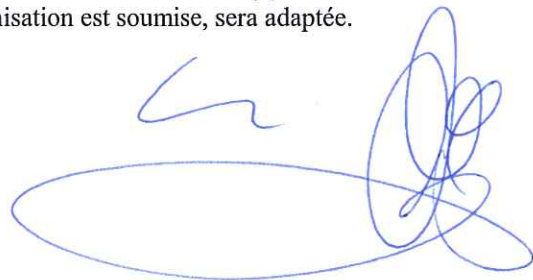
- Le système de management de qualité de ARAMARK est soumis à la norme ISO 9001 : 2015.
- A tous les niveaux de l'entreprise les moyens doivent être disponibles afin de garantir au client un Service de Qualité adéquat.
- Les produits doivent être de qualité constante. Cela suppose une sélection sévère des fournisseurs.
- Régulièrement direction, responsables opérationnels et service de qualité se rencontreront afin de mettre au point les solutions aux problèmes risques.
- Des contacts quotidiens entre direction et personnel doivent renforcer la conscience de la qualité et la nécessité de sa bonne gestion. Lorsque la direction souhaite communiquer des informations et des changements importants elle le fait par des différents canaux. Un dialogue permanent fait connaître l'avis de la direction à tous les niveaux.
- Le soutien logistique est fourni par la direction afin d'obtenir un résultat maximal et chacun est tenu responsable du bon usage du matériel.
- La direction garantit que ARAMARK est une société particulièrement saine sur le plan financier, à même de mettre en place tous les moyens nécessaires à une évolution positive, plus particulièrement :
 - les moyens en matière d'informatique et de ressources humaines.
 - les moyens nécessaires à une gestion solide de la qualité.
 - les moyens voulus pour assurer le rayonnement optimal de l'image de la société.
- Il est d'une importance cruciale pour ARAMARK que les engagements des collaborateurs de la société soient effectués après une sélection particulièrement réfléchie : l'objectif de la société est de rendre chacun actif dans la gestion de la qualité afin d'obtenir une satisfaction maximale du client.
- Un audit interne régulière doit permettre à la société d'évaluer le fonctionnement du système qualité et de faire les adaptations nécessaires afin d'assurer une gestion optimale du système qualité.
- L'objectif le plus important pour ARAMARK est la satisfaction du client. Pour réaliser celle-ci, des enquêtes de satisfaction sont exécutées auprès du client, nous donnant des résultats chiffrés. Les enquêtes sont exécutées selon les fréquences suivantes :
 - tous les ans lors du Global Client Partnership Survey auprès des souscripteurs du contrat.
 - sur base régulière, sauf indication contraire dans le contrat, au moyen d'enquêtes internes exécutées auprès des consommateurs directs.

Les actions entreprises par rapport aux résultats obtenus sont faites de telle sorte qu'il y ait une amélioration continue des prestations de service et du système de management de la qualité.

- Les activités de l'organisation en ce qui concerne l'Hygiène et l'HACCP sont soumises à l'Arrêté Royal du 13 juillet 2014 et au règlement (CE) n° 852/2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires. Toutes autres lois, actuelles et futures, sont automatiquement mises en application dans l'organisation qui doit en tenir compte.

Les responsabilités relatives à la gestion et au suivi des lois dans l'organisation sont suivies par le service Quality & Prevention et par un organisme de sous-traitance de consultance en hygiène.

Périodiquement, la liste des lois, pour lesquelles l'organisation est soumise, sera adaptée.



S. CROMBE
Managing Director