

Politique Qualité

du groupe ÉS

Dans un environnement économique et réglementaire de plus en plus contraint, le groupe ÉS (Strasbourg Électricité Réseaux, ÉS Énergies Strasbourg & Électricité de Strasbourg), réorganisé au 1^{er} mai 2017, doit renforcer la performance de toutes ses activités à travers la satisfaction de sa clientèle et le développement de solutions compétitives et de qualité.

A cet égard, la démarche d'amélioration continue initiée depuis des années, est un gage de la capacité du groupe ÉS d'assurer cette performance. L'intégration des risques et la recherche des opportunités visées dans la version 2015 de la norme ISO 9001, que le groupe ÉS appliquera dès 2017 pour ses principales activités, sera un atout supplémentaire pour y parvenir.

Le système de management des 3 sociétés du groupe ÉS concernées est porté par plusieurs lignes directrices :

NOS LIGNES DIRECTRICES

- > Rechercher la satisfaction durable de nos clients, internes et externes, et de nos parties intéressées en étant à l'écoute de leurs attentes
- > Conforter nos valeurs, nos engagements éthiques et notre stature de groupe socialement responsable
- > Renforcer l'implication et le professionnalisme de chaque collaborateur
- > Faire vivre un système de management de l'entreprise garantissant l'efficacité des dispositifs notamment
- > Veiller à intégrer les principes de la qualité dans l'organisation de la gestion de l'entreprise
- > Responsabiliser les managers sur la mise en œuvre de ces principes, en partageant avec eux le sens et les résultats de la démarche de progrès

Ces lignes directrices, associées à l'analyse des risques liés aux activités de l'entreprise, ont permis de dégager les enjeux internes et externes suivants, déclinés dans les contrats de gestion des entités.

LES ENJEUX

- > **Pour le distributeur Strasbourg Électricité Réseaux** : maintenir son haut niveau de qualité du réseau et améliorer continuellement ses services aux clients ;
- > **Pour le fournisseur ÉS Énergies Strasbourg** : être à l'écoute de ses clients, adapter ses outils de gestion clientèle et élargir sa gamme d'offres de fourniture d'énergies et de services associés ainsi qu'en matière d'éco-efficacité, et de maîtrise de l'énergie ;
- > **Pour Électricité de Strasbourg** : assurer la performance des activités transverses venant au soutien des métiers du groupe et de son centre de formation professionnelle.

Des plans d'actions d'amélioration sont mis en œuvre en cohérence avec ces enjeux.

« Nous nous engageons à satisfaire aux exigences applicables en matière de qualité, à apporter tout notre soutien ainsi que les ressources humaines et matérielles nécessaires à cette politique.

Afin d'atteindre les objectifs établis dans les contrats de gestion, nous apportons toute notre confiance à l'ensemble des collaborateurs et prestataires, et encourageons chacun d'entre eux à poursuivre son implication dans la démarche d'amélioration continue, afin d'assurer la réussite de la politique engagée et de conserver notre certification ISO 9001 ».

Le 25.07.2017

Marc KUGLER
Directeur Général
du groupe ÉS

Jean-Claude MUTSCHLER
Directeur Général
Strasbourg Électricité Réseaux

Philippe COMMARET
Directeur Général
ÉS Énergies Strasbourg