

POLITIQUE DE QUALITÉ DU GROUPE IBERDROLA

IBERDROLA, S.A. (la « **Société** »), entreprise leader sur le marché de la production, distribution et commercialisation de l'énergie, ne conçoit la création de valeur pour les actionnaires, clients, employés et pour l'ensemble de la société que via une gestion excellente de tous ses processus et ressources.

Ce modèle de création de valeur repose sur une croissance durable, rentable et respectueuse de l'environnement, engagée envers le respect rigoureux de la législation en vigueur, et sur de nombreuses autres promesses et exigences souscrites volontairement.

Cette approche se fonde sur les principes suivants :

- **CONNAÎTRE** les attentes de ses clients internes et externes et de ses groupes d'intérêt, pour livrer des produits et services assurant leur entière satisfaction ;
- **DYNAMISER** les activités de recherche et de développement, pour satisfaire ou même dépasser les attentes de ses clients, employés et autres groupes d'intérêt ;
- **ENCOURAGER** la culture de l'amélioration continue des produits et de la gestion des processus de la Société ;
- **PROMOUVOIR** l'implication des employés de la Société via la fluidité de l'information, la communication interne, la formation, la reconnaissance des succès et la promotion permanente ;
- **INCITER** au travail en équipe comme modèle de comportement à tous les niveaux de l'organisation ;
- **DÉPLOYER** la culture de la Société quant au respect de l'environnement, à la prévention des risques pour les personnes et à l'engagement envers la société, en interne et parmi ses collaborateurs, afin de faire reconnaître la Société comme le leader du développement durable ;
- **VEILLER** à l'amélioration des indicateurs de croissance, rentabilité, positionnement, responsabilité sociale et environnementale, sécurité et coûts pour assurer la continuité du succès de la Société.