
Politique Qualité Eutelsat

Nom du document	Politique Qualité Eutelsat
Entité editrice	Eutelsat
Auteurs	John McLellan (Group Quality)
Vérifié par	Ashutosh Pandey (VP, Group Quality)
Approuvé par	Anne Carron (General Counsel & CHRO)
Classification de l'information	Général
Version	1.0
Date de version	18 mars 2026
Statut	Approuvé

Table des matières

POLITIQUE QUALITE EUTELSAT	1
1. OBJET	4
2. PÉRIMÈTRE	4
3. CONTEXTE DE L'ORGANISATION	4
4. ENGAGEMENT DU MANAGEMENT	5
5. ENGAGEMENTS DE LA POLITIQUE.....	5
ORIENTATION CLIENT	5
EXCELLENCE OPERATIONNELLE	6
DEVELOPPEMENT COMMERCIAL.....	6
CONFORMITE ET GESTION DES RISQUES	7
CULTURE ET COLLABORATEURS	7
FORMATION ET SENSIBILISATION	7
RESPONSABILITE DES COLLABORATEURS	7
AMELIORATION CONTINUE	8
GESTION DES CONNAISSANCES	8
GESTION DES FOURNISSEURS.....	8
DOCUMENTATION ET ENREGISTREMENTS	8
6. OBJECTIFS QUALITÉ ET INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)	9
7. GESTION DU CHANGEMENT ORGANISATIONNEL	9
8. MESSAGE DE LA FONCTION QUALITÉ GROUPE	9

Historique du document

Version	Date de version	Auteur	Approuvé par	Description
1.0	18/03/2026	John McLellan (Group Quality)	Anne Carron (General Counsel & CHRO)	Première version

Politique Qualité Eutelsat

1. Objet

Eutelsat garantit la qualité à l'échelle du Groupe en permettant à tous les acteurs (fonctions centrales, équipes opérationnelles et l'ensemble des collaborateurs) de fournir des produits et services fiables, conformes et orientés client.

2. Périmètre

La présente politique qualité couvre l'ensemble des fonctions et activités internes ayant un impact direct ou indirect sur la conception, la fourniture, l'exploitation, la performance, la sécurité, la continuité et l'amélioration des services satellitaires et des infrastructures associées, notamment : opérations GEO et LEO, réseaux, systèmes sol, fourniture de services, ingénierie, cybersécurité, gouvernance, fonctions support.

3. Contexte de l'Organisation

Eutelsat évolue dans un environnement complexe et fortement réglementé où qualité, fiabilité et conformité sont essentielles. Pour maintenir son leadership en matière de qualité et la confiance des parties prenantes, Eutelsat doit prendre en compte :

- Contexte interne. Notre organisation, nos ressources et notre modèle de gouvernance garantissent la contribution de toutes les entités aux objectifs qualité du Groupe.
- Contexte externe. Les exigences clients, les réglementations internationales et les attentes des parties prenantes pilotent l'amélioration continue. L'organisation s'engage également à réduire son impact environnemental et à soutenir des pratiques durables.
- Parties prenantes. Nos clients, partenaires, autorités réglementaires, employés et actionnaires sont au cœur de notre système de management de la qualité. Répondre à leurs besoins et à leurs attentes est essentiel à la réussite de l'entreprise.

Ce contexte constitue le cadre du système de management de la qualité (SMQ) et constitue le fondement de nos engagements et de nos objectifs.

- Le contexte doit être évalué annuellement, avec des revues complémentaires déclenchées en cas de changements significatifs.
- Les résultats de l'analyse du contexte doivent être enregistrés et leurs impacts sur les politiques et les processus doivent être pris en compte.
- Les exigences des parties prenantes doivent être intégrées dans la planification de la qualité.
- Les objectifs qualité doivent être définis, suivis et faire l'objet de rapports.
- La management doit veiller à l'allocation de ressources suffisantes pour atteindre les objectifs qualité.

4. Engagement du management

Le management définit les orientations, veille à la mise en place de processus efficaces et efficaces, et fournit les ressources nécessaires pour garantir une qualité constante. La performance est mesurée, les résultats orientent l'amélioration, et les pratiques visent à assurer la fiabilité, la conformité aux exigences et l'amélioration continue.

Modalités de mise en œuvre :

- S'assurer que les objectifs qualité sont alignés avec la stratégie du Groupe Eutelsat.
- Définir des politiques claires, pertinentes et applicables.
- Concevoir et mettre en œuvre des procédures cohérentes et fiables, et les revoir régulièrement afin de les améliorer.
- Fournir aux collaborateurs les outils, la formation et le soutien nécessaires pour atteindre les objectifs qualité, en reconnaissant que la qualité dépend des compétences et de la responsabilité.
- Mesurer l'efficacité du système qualité au moyen de données de performance, de retours d'expérience et d'audits.
- S'engager dans l'amélioration continue du système qualité.
- Encourager les collaborateurs à identifier activement les faiblesses et inefficacités potentielles et à proposer des actions correctives.
- Veiller à ce que la qualité soit prise en compte dans chaque décision, processus et résultat.
- Convoquer un comité qualité trimestriel afin d'examiner :
 - Les non-conformités
 - Les indicateurs clés de performance (KPI)
 - Les initiatives d'amélioration

5. Engagements de la politique

Orientation client

Eutelsat identifie, comprend et prend en compte les besoins, attentes et intérêts des clients internes et externes ainsi que de toutes les parties prenantes pertinentes, à travers l'ensemble des fonctions, départements, zones géographiques et modalités de fourniture des services, en veillant à ce que les décisions et les activités contribuent à la continuité, la qualité de service, la conformité et l'atteinte constante des résultats attendus.

Modalités de mise en œuvre :

- Définir et vérifier les exigences, attentes et intérêts des clients et des parties prenantes
- Veiller à ce que les processus internes permettent une fourniture de services fiable et efficace
- Évaluer et gérer les impacts des activités et des changements sur les clients et les parties prenantes
- Communiquer de manière claire, transparente et en temps opportun
- Surveiller la satisfaction, l'engagement et les retours, et mettre en œuvre des actions correctives ou préventives
- Améliorer en continu les processus et les pratiques afin de renforcer la confiance et les résultats

Les parties prenantes potentielles comprennent (liste non exhaustive) :

- Clients internes : employés, départements, unités opérationnelles
- Clients externes : utilisateurs finaux, entreprises, clients gouvernementaux, partenaires
- Fournisseurs et prestataires de services
- Autorités réglementaires et de délivrance des licences
- Actionnaires et investisseurs
- Conseil d'administration et direction exécutive
- Partenaires industriels, alliances et coentreprises
- Communautés locales et groupes d'intérêt public

Excellence opérationnelle

Eutelsat s'efforce d'atteindre l'efficacité, la fiabilité et l'amélioration continue à l'échelle du Groupe.

Modalités de mise en œuvre :

- Mettre en œuvre des processus et procédures standardisés à l'échelle du Groupe.
- Réaliser des audits internes et des revues de processus réguliers.
- Réaliser des analyses des causes racines lorsque des problèmes surviennent.
- Traiter rapidement les non-conformités au moyen d'actions correctives, tout en appliquant une approche basée sur les risques afin de prévenir leur récurrence et d'éviter les non-conformités potentielles.
- Eutelsat assure la continuité de service grâce à une planification efficace et à des mesures de résilience soutenues par une détection structurée des anomalies, la gestion des incidents, des processus d'escalade et de communication définis, ainsi que des revues post-incident afin de garantir un rétablissement rapide, la résilience opérationnelle et l'apprentissage continu.

Développement commercial

Eutelsat soutient la croissance durable de ses activités en fournissant des solutions de communication satellitaire de haute qualité, innovantes et fiables, répondant aux besoins des clients et du marché.

Modalités de mise en œuvre :

- S'engager de manière proactive auprès des clients et des partenaires afin de comprendre l'évolution des exigences du marché.
- Traduire les attentes des clients et les analyses du marché en solutions et services compétitifs et de haute qualité.
- Développer et maintenir des processus rigoureux d'examen des offres et des projets afin d'en garantir la faisabilité, la valeur et la conformité.
- Établir des relations clients durables fondées sur la performance et l'amélioration continue.
- Aligner les priorités de développement commercial avec les objectifs de croissance stratégique.

- Veiller à ce que les installations soient flexibles et évolutives.
- Assurer la mise en œuvre des services dans les délais.

Conformité et gestion des risques

Eutelsat veille au respect des exigences légales, réglementaires et contractuelles applicables, tout en assurant une gestion efficace des risques.

Modalités de mise en œuvre :

- Maintenir un registre de conformité à jour.
- Réaliser des évaluations des risques et définir des plans de mitigation pour toutes les activités critiques.
- Maintenir des registres des risques à jour.
- Former les collaborateurs aux exigences de conformité et à la sensibilisation aux risques.

Culture et collaborateurs

Eutelsat favorise une culture de responsabilité, d'engagement et de développement continu.

Modalités de mise en œuvre :

- Promouvoir des canaux de communication ouverts pour les retours et les suggestions.
- Reconnaître les contributions à l'amélioration de la qualité.
- Les objectifs qualité sont utilisés pour guider les collaborateurs, le travail d'équipe et l'amélioration continue à l'échelle du Groupe.

Formation et sensibilisation

Veiller à ce que tous les collaborateurs soient informés des exigences qualité et de leurs responsabilités.

Modalités de mise en œuvre :

- Fournir une formation d'intégration à tous les nouveaux collaborateurs.
- Dispenser des formations de recyclage lorsque nécessaire.
- Proposer des formations spécialisées adaptées aux rôles lorsque nécessaire.
- Dispenser des formations de sensibilisation à la qualité.

Responsabilité des collaborateurs

Promouvoir la responsabilité individuelle et collective.

Modalités de mise en œuvre :

- Maintenir une politique et des supports associés à jour et veiller à la sensibilisation des collaborateurs.
- Intégrer les principes qualité dans les activités au quotidien.
- Participer aux activités de suivi, aux audits et aux initiatives d'amélioration.
- Signaler rapidement les problèmes et les situations de non-conformité.
- Soutenir les collègues dans le maintien et l'amélioration des standards de qualité.

Amélioration continue

Eutelsat encourage l'innovation et l'amélioration continue de ses processus, produits et services.

Modalités de mise en œuvre :

- Mettre en place des initiatives d'amélioration basées sur les données de performance.
- Partager les bonnes pratiques à l'échelle du Groupe.
- Suivre et mesurer les améliorations au moyen d'indicateurs clés de performance (KPI).
- La politique qualité d'Eutelsat est revue annuellement afin de s'assurer qu'elle reste appropriée, efficace et alignée avec les objectifs de l'Organisation. Toute révision doit être approuvée par le management.

Gestion des connaissances

Eutelsat valorise au mieux son expérience, son savoir-faire et ses bonnes pratiques.

Modalités de mise en œuvre :

- Gérer et partager les connaissances organisationnelles afin d'assurer la compétence, la résilience et l'innovation au sein des équipes.
- Encourager le partage des connaissances et le déploiement des bonnes pratiques.

Gestion des fournisseurs

Eutelsat collabore étroitement avec ses fournisseurs critiques, en évaluant et en suivant leurs performances afin de renforcer la qualité, la confiance et l'amélioration continue.

Modalités de mise en œuvre :

- Évaluer tous les fournisseurs critiques selon des critères définis.
- Examiner les risques fournisseurs et les tendances de performance.
- Impliquer les fournisseurs au travers de communications régulières, de retours d'expérience et d'actions d'amélioration partagées.

Documentation et enregistrements

Eutelsat maîtrise et sécurise l'ensemble des documents et des enregistrements, en garantissant des informations exactes, accessibles et traçables afin de soutenir des processus efficaces.

Modalités de mise en œuvre :

- Approuver et versionner formellement tous les documents critiques avant utilisation.
- Restreindre l'accès aux informations sensibles aux collaborateurs autorisés en fonction de leurs rôles.
- Conserver les enregistrements de manière sécurisée afin de garantir leur intégrité, leur confidentialité, leur disponibilité et leur traçabilité.
- Mettre à jour les documents en temps opportun afin de refléter les évolutions des processus, des normes et des réglementations.
- Mettre en œuvre des mesures appropriées pour sécuriser les informations lors de leur stockage et de leur transfert selon leur classification.

6. Objectifs qualité et indicateurs clés de performance (KPI)

Les objectifs qualité doivent être définis aux fonctions et niveaux pertinents au sein du Groupe et être alignés avec l'orientation stratégique du Groupe.

Modalités de mise en œuvre :

- Définir des objectifs qualité au sein de chaque département.
- Définir des indicateurs clés de performance (KPI) afin de soutenir l'atteinte des objectifs.
- Définir des KPI pour suivre la performance des processus, tels que déterminés par chaque responsable de département ou son représentant.
 - Les KPI doivent être communiqués trimestriellement au Comité Qualité.
 - Les KPI doivent être revus au moins annuellement afin de garantir leur pertinence et leur valeur.
 - Des actions correctives et préventives doivent être mises en place lorsque nécessaire.
 - Le suivi des actions correctives et préventives doit être assuré.

7. Gestion du changement organisationnel

Eutelsat gère le changement organisationnel de manière structurée et maîtrisée afin de préserver la continuité des activités, maintenir et améliorer les capacités et les performances, maîtriser les risques et soutenir l'atteinte constante de ses objectifs stratégiques et opérationnels à travers l'ensemble des fonctions et des zones géographiques.

Modalités de mise en œuvre :

Veiller à ce que tous les changements soient correctement évalués, approuvés, dotés des ressources nécessaires, communiqués, maîtrisés, suivis et pleinement intégrés dans les opérations courantes afin d'atteindre les résultats attendus tout en maîtrisant les risques.

8. Message de la fonction Qualité Groupe

La politique qualité d'Eutelsat reflète plus qu'un ensemble d'engagements : elle définit notre manière de travailler ensemble.

Chaque processus et chaque décision contribuent à la fiabilité de nos services et à la confiance de nos clients. La qualité n'est pas portée par une seule fonction ; elle est le résultat de l'engagement de chacun, chaque jour, grâce à l'attention portée aux détails et à nos efforts collectifs.

Nous encourageons toutes les équipes à faire de la qualité un élément central de leur réflexion et de leurs échanges au quotidien. En appliquant ces principes de manière cohérente à l'échelle du Groupe, nous améliorons notre performance, renforçons notre réputation et créons de la valeur pour nos clients.