

Politique Groupe Qualité et système de management intégré

TABLE DES MATIÈRES

1.	Contexte	3
2.	Cadre de référence.....	3
3.	Objectif et champ d'application	4
4.	Principes fondamentaux	4
5.	Engagements et orientations stratégiques	4
6.	Approbation, révision, contrôle et communication de la politique	5

1. Contexte

Le conseil d'administration de Cellnex Telecom, S.A. (ci-après dénommé « Cellnex Telecom », « la société » ou « l'organisation ») a, parmi ses fonctions en tant qu'organe directeur de plus haut niveau, celle de déterminer les politiques générales de la société. Dans l'exercice de cette fonction, il a établi la présente **politique de qualité et de système de management intégré** pour toutes les sociétés du groupe Cellnex.

Cette politique est mise en œuvre par le biais d'un **système de management intégré** (ci-après dénommé « SMI »), conçu pour coordonner de manière unifiée **la qualité, l'environnement et la santé et la sécurité au travail**.

2. Cadre de référence

Cette politique fournit des lignes directrices et des principes visant à garantir la mise en œuvre et la gestion adéquates de la qualité dans le cadre du système de management intégré et des exigences des normes ISO selon lesquelles la société est certifiée en matière de gestion de la qualité et des services.

La politique est alignée sur les normes de référence internationales et les initiatives volontaires auxquelles Cellnex Telecom adhère, notamment les suivantes :

- Norme ISO 9001.
- Les objectifs de développement durable (ODD).
- Les 10 principes du Pacte mondial des Nations unies.

La politique soutient et doit être interprétée en conjonction avec, entre autres, les politiques d'entreprise suivantes :

- Politique de développement durable
- Politique en matière de santé et de sécurité au travail
- Politique environnementale et relative au changement climatique
- Politique de sécurité de l'information
- Politique énergétique
- Lutte contre la corruption, cadeaux et marques d'hospitalité
- Politique de gestion globale des risques
- Politique d'engagement des parties prenantes
- Politique d'achats
- Politique en matière de droits de l'homme

La politique doit être interprétée conformément aux autres règlements de gestion interne de l'organisation au niveau groupe, ainsi qu'aux dispositions internes en vigueur dans les domaines liés à la gestion de la qualité dans les pays où Cellnex Telecom opère.

3. Objet et champ d'application

Cellnex Telecom, en **tant qu'opérateur indépendant d'infrastructures de télécommunications**, s'engage à fournir des produits et des services d'excellence qui non seulement répondent aux attentes de nos clients, mais les dépassent. Pour atteindre cet objectif, nous avons mis en place un **système de management intégré**, qui est la **pièce angulaire** de la garantie **de la qualité** dans toutes nos opérations.

Ce système établit un **cadre unifié** qui garantit le respect des principes de qualité dans toutes les entreprises du groupe **Cellnex** et relève de la responsabilité de l'ensemble de l'équipe. Grâce à cette politique, qui s'applique à l'ensemble de l'organisation, nous cherchons à aligner nos pratiques sur les normes les plus élevées en matière de qualité et d'engagement.

Le département Qualité et Certifications travaille **en étroite collaboration et en accord** avec la direction pour s'assurer que le **système de management intégré** est la base sur laquelle toutes les actions sont construites, favorisant l'amélioration continue et l'excellence dans chaque processus.

4. Principes fondamentaux

Cette **politique qualité** est conforme **à l'objectif et à la stratégie de l'entreprise** et repose sur les principes suivants :

Orientation client : répondre aux **besoins de nos clients** avec des services de qualité qui garantissent leur satisfaction et leur confiance.

Amélioration continue : établir l'excellence opérationnelle **à tous les niveaux de l'organisation** afin d'atteindre les objectifs.

Leadership : Promouvoir un leadership engagé qui favorise et guide une culture de **la qualité** dans toute l'organisation en alignant **les objectifs de qualité sur la stratégie commerciale**.

Ces principes sont conformes à la réglementation **légale en vigueur**, et la société s'engage à s'adapter aux **réglementations futures, aux besoins des clients** et à toute autre exigence émergente.

5. Engagements et axes stratégiques

La gestion de la qualité est une **priorité** et un **engagement transversal**.

Les lignes stratégiques sont mises en œuvre dans le cadre d'un **système de gestion intégré** afin de garantir l'excellence à chaque étape de **la planification, de l'exécution, de la vérification et de l'action** :

Excellence commerciale : mettre l'accent sur l'amélioration continue à tous les niveaux de l'organisation, en optimisant **les processus clés** et en mettant en œuvre **les meilleures pratiques** qui garantissent l'excellence commerciale et dépassent **les attentes de nos clients**.

Évaluation continue : mettre en place un système de **suivi et d'analyse** des performances des processus, des produits et des services à l'aide de **données précises** afin d'identifier les possibilités d'amélioration et de garantir la réalisation **des objectifs**.

Gestion des risques : mettre en place une approche intégrée pour **identifier, évaluer et atténuer les risques** dans tous **les domaines et processus** de l'organisation, en veillant à ce que les décisions stratégiques soient fondées sur une analyse des risques et des opportunités.

Gestion de la chaîne logistique : surveiller les performances de la chaîne **logistique** afin de garantir que tous les fournisseurs et sous-traitants respectent les normes et **exigences** de qualité **de nos clients**.

Développement des talents : promouvoir l'**épanouissement professionnel** et personnel de l'équipe grâce à une formation continue, **des programmes de développement** et un environnement de travail **motivant** et **sûr** qui favorise l'excellence et l'engagement envers la qualité.

6. Approbation, révision, contrôle et communication de la politique

Approbation	Sur recommandation préalable du comité des nominations, de la rémunération et du développement durable, le conseil d'administration de Cellnex Telecom, S.A. a approuvé la mise à jour de la présente politique relative au système de management intégré et de la qualité le 6 novembre 2025.
Révision	Le département Qualité et Certifications révisera et proposera des mises à jour de la présente politique chaque fois qu'il le jugera nécessaire ou lorsque des changements importants susceptibles d'affecter son contenu ou son application se produiront.
Contrôle	Le département Qualité et Certifications est chargé de veiller au respect de la présente politique, en collaboration avec toutes les unités organisationnelles et commerciales de l'entreprise. Chaque domaine contribue activement à l'application des principes et engagements établis, en veillant à ce que les pratiques opérationnelles et stratégiques soient alignées sur les objectifs de qualité et d'excellence de Cellnex Telecom.
Communication	Le département Qualité et Certifications s'engage à communiquer périodiquement ses progrès en matière de conformité à la présente politique à toutes les parties prenantes internes et externes, conformément au principe de transparence. Il favorisera également la sensibilisation et le respect de la présente politique, qui sera disponible en permanence sur le site web de l'entreprise.