



sonergia

RÉVÈLE LE MEILLEUR DE VOS ÉNERGIES

## POLITIQUE QUALITÉ

### NOTRE RAISON D'ÊTRE

Concrétiser vos projets d'économies d'énergie, pour **servir d'impulsion à la transition globale de nos territoires.**

### NOTRE MISSION

**Rendre les économies d'énergie possibles et accélérer la concrétisation des projets de travaux** pour tous les consommateurs d'énergie, pour **améliorer leur impact** et **les embarquer dans la transition globale** de la société grâce à des actions à leur échelle.

Acteur emblématique de la Transition Énergétique, Sonergia œuvre depuis 12 ans dans le financement de travaux d'efficacité énergétique via le dispositif des Certificats d'Économies d'Énergie (CEE). Aujourd'hui, Sonergia fait un pas en amont dans la chaîne de valeur et développe des innovations pour identifier les meilleurs travaux à réaliser par le consommateur d'énergie.

Le dispositif des CEE, mis en place en 2006, est le seul dispositif qui permet à la France de répondre à ses objectifs contraignants assignés par l'Europe. Le dispositif des CEE et les aides MaPrimeRénov' sont des piliers centraux dans la politique de Maîtrise de l'Énergie (MDE) de la France.

SONERGIA est reconnue Tiers délégué du dispositif des CEE par le Ministère en charge de l'énergie. Ce statut permet à Sonergia de déposer des dossiers de demande de CEE en son nom auprès du Ministère et d'être libre dans les offres formulées aux bénéficiaires, et indépendant de tout fournisseur d'énergie.

Tant au quotidien avec nos équipes, que dans la qualité de l'accompagnement offert aux bénéficiaires, que dans nos actions de lutte contre la précarité énergétique pour les ménages les plus en difficulté... chez Sonergia, le mot d'ordre, **c'est l'humain avant tout.**

L'investissement dans notre capital humain notamment via le développement des compétences de nos équipes constitue un pilier de Sonergia. Les objectifs : garantir la qualité de nos prestations, créer les offres innovantes de demain et augmenter l'employabilité de nos collaborateurs.

Notre organisation a commencé et doit continuer à évoluer pour favoriser la transversalité entre les différents services et collaborer plus efficacement.

Sonerogia propose des offres de service dans un environnement en pleine mutation et fortement concurrentiel. En se diversifiant vers la préconisation de travaux via une stratégie phygitale, Sonergia délivre via son écosystème des conseils neutres et indépendants adaptés à chaque bénéficiaire, et garantit la confidentialité des données récoltées.

Pour répondre à ces orientations, Sonergia s'appuie sur un plan d'actions stratégique, associé à des objectifs mesurables déclinés aux niveaux des processus concernés. Ce plan est complété par la mise en place de projets internes, partagés au sein des équipes, visant l'implication de chacun dans l'amélioration continue de notre organisation et de nos performances.

Notre système de management de la qualité respecte les exigences de la norme ISO 9001 et nous assure de la bonne mise en œuvre de cette politique.

Il s'applique à notre activité de tiers délégué et nous permet d'établir les objectifs qualité à atteindre pour chaque processus.

La Direction s'engage à respecter les exigences réglementaires, à mettre à disposition les moyens nécessaires pour le fonctionnement efficace et l'amélioration continue du système de management de la qualité et à communiquer et expliquer cette politique qualité à l'ensemble des collaborateurs. Nous vous invitons tous à être actrices & acteurs de cette démarche qualité au cours de l'année à venir.

Marseille, le 1<sup>er</sup> juillet 2022

Elisabeth Bertrand

Franck Annamayer



2022

## NOS ORIENTATIONS STRATÉGIQUES 2022



**AUGMENTER LE VOLUME DE CEE PRODUITS**



**AUGMENTER NOS MARGES EN AMÉLIORANT L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE**



**DIVERSIFIER NOTRE ACTIVITÉ VIA LA PRÉCONISATION DE TRAVAUX**