

Raison sociale	PUISSANCE 5
Activité	Propreté B to B (tertiaire, hospitalier, habitat collectif, etc.) et Services associés (factotum, prestations logistiques, espaces verts) – Île-de-France
Périmètre	Groupe Puissance 5 – Toutes les entités
Données qualité clés	Certification ISO 9001:2015 depuis 2021 CA 2025 : 111,0 M€ Salariés : 4 800 Plus de 350 clients Plus de 3 200 sites exploités Pilotage par processus Revue de Direction semestrielle
Direction	Elodie du BESSET, Présidente du Directoire
Date d'approbation	Juillet 2026 – Révision annuelle
Références	ISO 9001:2015 Manuel Qualité Politique Éthique et conformité Politique Sociale Politique Environnementale Politique Achats Responsables Politique RGPD Politique informatique Rapport RSE EcoVadis sections Social et Droits humains, Environnement.

Contact : PUISSANCE 5 - 7 rue du Bois, 92600 Asnières-sur-Seine – www.puissance5.fr - communication@puissance5.fr

Les données détaillées (Efficacité de notre système de management, Satisfaction du client, homogénéité des pratiques) figurent dans le tableau de bord des KPI intégré au document.

1. Introduction

Depuis près de trente ans, le groupe Puissance 5 construit son développement sur une conviction forte : la qualité de nos prestations repose avant tout sur la compétence de nos collaborateurs, la proximité avec nos clients et la maîtrise de nos organisations.

Notre Système de Management de la Qualité, certifié ISO 9001:2015, constitue un outil de pilotage au service de notre stratégie. Il nous permet de garantir des prestations conformes aux exigences de nos clients, de maîtriser nos risques, d'améliorer en permanence nos processus et de créer une valeur durable pour l'ensemble de nos parties prenantes.

Cette politique traduit les engagements de la Direction. Elle constitue le cadre de référence du système de management et s'applique à l'ensemble des sociétés du Groupe.

Elle est révisée annuellement ou lors de tout changement impactant le Système de Management de l'Entreprise, notamment les évolutions réglementaires. Elle est communiquée à l'ensemble des parties prenantes concernées (par mail ou QR code) et publiée sur www.puissance5.fr.

2. Périmètre d'application

Entités concernées	Enjeux qualité couverts	Parties prenantes
Ensemble des entités du groupe Puissance 5	Satisfaction client • Performance des processus • Maîtrise des prestations • Développement des compétences • Prévention santé sécurité • Amélioration continue • Gestion des risques • Innovation • Impact climatique • Pérennité de l'entreprise	Clients, collaborateurs, IRP, fournisseurs, sous-traitants et prestataires, organismes certificateurs, Direction et actionnaires

3. Enjeux qualité

Dans un environnement en constante évolution, marqué par des exigences réglementaires croissantes, les attentes de nos clients et l'évolution de nos métiers, le Groupe identifie les enjeux prioritaires suivants pour assurer sa pérennité:

- Efficacité de notre système de management ;
- Homogénéité, de nos pratiques sur l'ensemble de nos activités ; Culture qualité partagée au sein des équipes ;
- Satisfaction durable de nos clients ;
- Développement des compétences afin d'accompagner les évolutions métiers et favoriser la mobilité interne ;
- Mobilisation collective autour de la prévention, santé et sécurité au travail ;
- Transformation numérique et innovations au service de la performance opérationnelle ;
- Intégration des enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux.

4. Engagements et plans d'actions prioritaires

Afin de garantir l'amélioration continue de nos performances, la satisfaction de nos clients et la pérennité du Groupe, la Direction s'engage à déployer les orientations suivantes :

Engagement	Nos priorités d'action
Efficacité de notre système de management	Respecter les exigences du référentiel ISO 9001:2015 ; s'assurer de l'adéquation des moyens et des objectifs définis ; mettre en place l'organisation managériale adaptée ; utiliser les outils pertinents.
Homogénéité de nos pratiques sur l'ensemble de nos activités	Partager les bonnes pratiques, méthodes et process sur l'ensemble du périmètre ; maintenir des temps d'échanges et de réflexion entre managers.
Satisfaction durable de nos clients	Comprendre les attentes de nos clients, assurer une relation de proximité, mesurer leur satisfaction, traiter efficacement les réclamations et adapter nos prestations afin de créer une relation durable.
Développement des compétences	Renforcer les compétences par la formation, détecter les nouveaux talents et les souhaits d'évolution de nos collaborateurs.
Mobilisation collective autour de la prévention, santé et sécurité au travail	Partager, expliquer la démarche prévention-santé-sécurité et le rôle des différents acteurs ; Responsabiliser les managers ; Mettre en place des affiches, visuels en agence et dans nos locaux sur site.
Transformation numérique et innovations au service de la performance opérationnelle	Assurer une veille des évolutions et innovations ; Identifier le(s) bon(s) prestataire(s) pour nous accompagner dans ces transformations et en définir le périmètre pertinent ; Gérer la transformation en mode projet.
Intégration des enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux.	Être vigilant à la cohérence entre notre stratégie et les décisions prises ; Déterminer des KPI's SMART.

5. Objectifs de notre système de management

Les orientations de la politique Qualité sont pilotées au travers d'indicateurs suivis régulièrement par les pilotes de processus et analysés lors des Revues de Direction.

Engagement	Indicateur	Résultat 2024	Résultat 2025	Objectif cible	Responsable	Révision
Efficacité de notre système de management	Taux d'efficacité des processus	74%	81%	100%	Direction / Pilotes processus	Annuelle
	Taux de réalisation du programme annuel évènement	100%	100%	100%	Direction / Pilotes processus	Annuelle
Homogénéité de nos pratiques sur l'ensemble de nos activités	Taux de réalisation du programme d'audits	ND	100%	100%	QSSE	Annuelle
Satisfaction durable de nos clients	Enquête de satisfaction	7,8/10	5,5/10	≥ 7/10	Direction / Exploitation	Annuelle
	Taux de conformité des prestations	97%	96%	80%	Direction / Exploitation	Annuelle
Transformation numérique et innovations au service de la performance opérationnelle	Taux de réalisation du projet « Solution mobile » conforme au plan initial	ND	50%	100% d'ici la fin du 1 ^{er} semestre 2027	Direction	Annuelle

6. Gouvernance, suivi et révision

Responsabilités	Outils de suivi	Reporting externe	Révision
Présidente : validation des orientations et objectifs qualité DRH / DG / DAF / DF / DOP / RQSSE : pilotage des indicateurs et plans d'action	Tableau de bord indicateurs SMQ Revue de Direction semestrielles Tableau de suivi des actions d'améliorations Registre des réclamations clients Tableau suivi des NC contrôles qualité Tableau de suivi contrôles qualité	Manuel qualité Parties prenantes : clients, fournisseurs, sous-traitants et prestataires, partenaires, IRP, organisme certificateur.	Révision annuelle Révision anticipée si : évolution réglementaire, tout changement impactant le SM de l'entreprise, résultat d'audit révélant une déviation Amélioration continue : cycle PDCA annuel

7. Approbation et signature

La présente politique qualité est approuvée et engagée par la Présidente du Directoire du groupe Puissance 5. Elle est alignée avec le référentiel ISO 9001:2015, la stratégie de l'entreprise et les sections Social et Droits humains et Environnement d'EcoVadis. La Présidente du Directoire s'engage à mettre à disposition les ressources nécessaires à son déploiement et à l'amélioration continue du Système de Management.

Nom	Fonction	Date	Signature
Elodie du BESSET	Présidente du Directoire	15 juillet 2026	