

Dans le cadre de sa mission de développement socio-économique durable de ses territoires d'action, la Direction et l'ensemble des collaborateurs d'IDELUX Développement, d'IDELUX Projets publics, d'IDELUX Finances, d'IDELUX Eau (Assainissement) ainsi que les services généraux du Groupe IDELUX s'engagent, dans le respect des valeurs du Groupe, dans une démarche de management de la Qualité en référence à la norme ISO 9001:2015.

Cette démarche, vise prioritairement la satisfaction de nos clients - les communes et les entreprises - et de nos partenaires en garantissant la pérennité de notre organisation.

## Être attentifs à nos clients...

En continuant à répondre au mieux aux attentes de nos clients, nous mettons en œuvre une politique d'amélioration fondée sur les éléments de stratégie à long terme et sur le contrat de gestion. Cela se concrétise en particulier par :

1. une plus grande proximité et la mise en œuvre de partenariats durables ;
2. la capacité de proposer, de façon proactive et aux meilleures échelles, sur base d'accompagnements d'entreprises ou de démarches de prospection, des projets innovants et structurants ;
3. une gestion de nos produits et services intégrant durabilité et qualité ;
4. une adéquation de nos produits et services avec les besoins et attentes de nos clients ;
5. une mesure régulière de la satisfaction de nos clients.

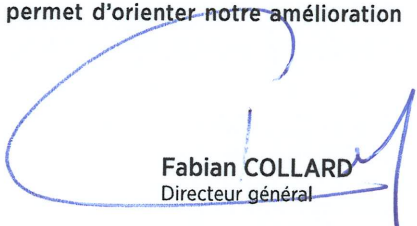
## Et à nos collaborateurs

Il est aussi accordé une attention soutenue à nos collaborateurs. Leur implication est renforcée par une organisation plus transversale et par une politique de communication et de gestion des compétences adaptée.

Ce management de la Qualité est atteint par la maîtrise de nos processus et une gestion objective de nos performances.

Enfin, le suivi d'objectifs « Qualité » mesure nos progrès et permet d'orienter notre amélioration continue.

**Georges COTTIN**  
Conseiller général  
Responsable du management de la Qualité



**Fabian COLLARD**  
Directeur général

