

## Un partenaire puissant

pour les marchands de combustibles  
Téléphone 01 214 44 00

pour les consommateurs de combustibles et carburants  
Téléphone 01 214 42 33  
Téléfax 01 212 16 63

pour les lubrifiants  
Téléphone 01 214 43 72  
Téléfax 01 211 64 88

pour les gaz liquides  
Téléphone 01 214 43 75  
Téléfax 01 211 64 88

pour les produits chimiques  
Téléphone 01 214 42 03  
Téléfax 01 212 16 65

pour les bitumes  
Téléphone 01 214 43 65  
Téléfax 01 211 64 88

pour l'aviation  
Téléphone 01 214 43 77  
Téléfax 01 212 18 50

pour la qualité des produits  
Téléphone 01 214 43 73  
Téléfax 01 211 65 33

pour le service à la clientèle  
Téléphone 01 214 42 21  
Téléfax 01 214 42 14

Editeur  
ESSO (Suisse)  
Uraniastrasse 40  
8001 Zurich

Adresse postale:  
Case postale  
8021 Zurich

Téléphone 01 214 41 11  
Téléfax 01 214 42 09  
Internet [www.esso.ch](http://www.esso.ch)



**C'est l'énergie.**

# Pourquoi ESSO est-elle une fois de plus au premier rang?



**ESSO a l'ISO.**

**P**ourquoi une entreprise comme ESSO fait-elle certifier son système actuel de management de qualité (Système MQ)? Parce que nous nous sommes engagés à l'égard de nos clients pour une qualité maximale. La distinction du système d'assurance de qualité existant avec le certificat ISO 9001 s'inscrit dans le cadre de nos efforts en vue d'offrir une assurance de qualité au plus haut niveau.



Le dialogue avec le client a toujours été la chose la plus importante pour ESSO.

**Dans le millénaire prochain**

Nous faisons pour vous un saut dans l'avenir et vous offrons dorénavant, à côté du secteur «lubrifiants» déjà certifié, la certification reconnue ISO pour les secteurs suivants: spécialités, combustibles et carburants, aviation, les propres dépôts, ainsi que le service à la clientèle.



Nous donnons des ailes à vos idées.



Le gaz permet la fonte du verre.



Ça tourne rond, grâce aux lubrifiants et réfrigérants.



Dans cette raffinerie ESSO, les produits pétroliers les plus variés sont tirés du pétrole brut.



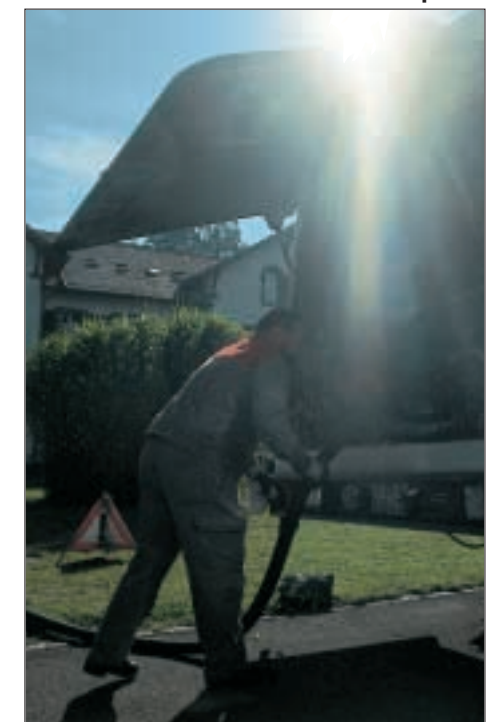
ESSO a la flotte de wagons-citernes la plus moderne de Suisse.



Dépôt de Bâle: voie fluviale, rail, route – les trois moyens de transport chez ESSO.

**N**os exigences de qualité doivent également être remplies par nos fournisseurs. Un système optimisé de transport et de contrôle permet de surveiller un produit tout au long du parcours, par train ou bateau, de la raffinerie au dépôt, puis par la route ou le rail au client. Les partenaires ESSO, en observant les standards sévères de transport et de qualité, contribuent à la livraison de produits impeccables aux clients.

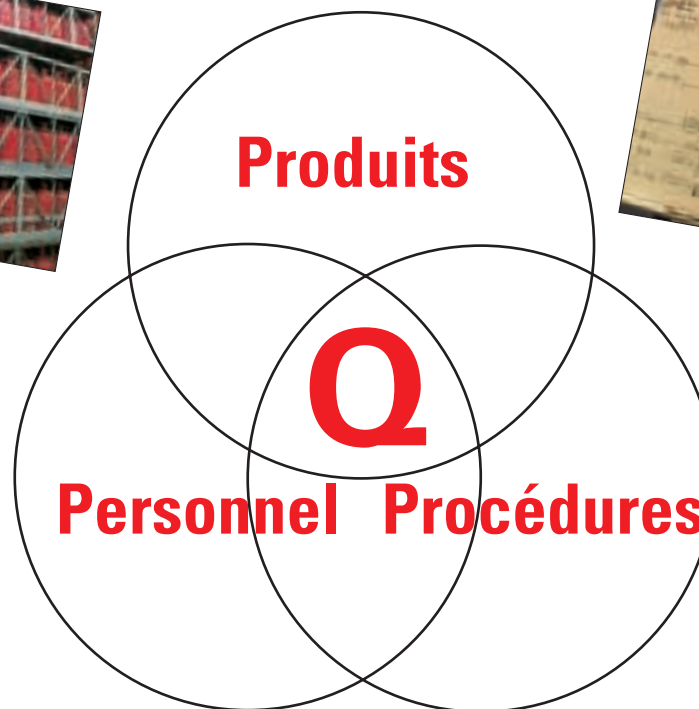
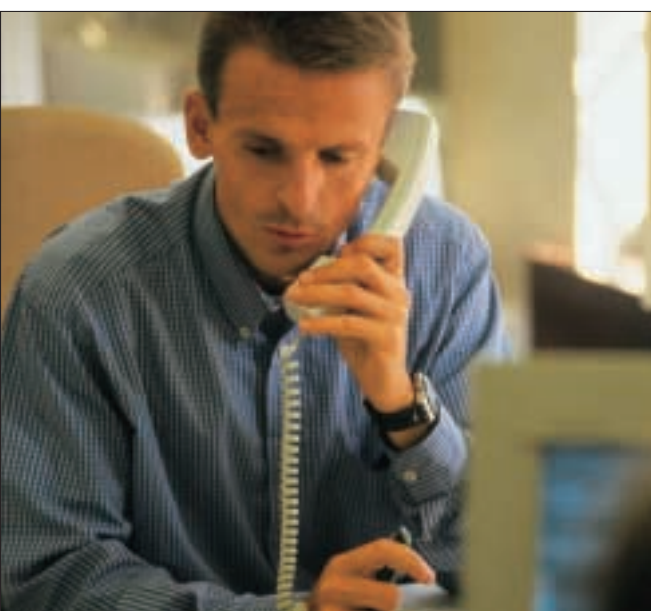
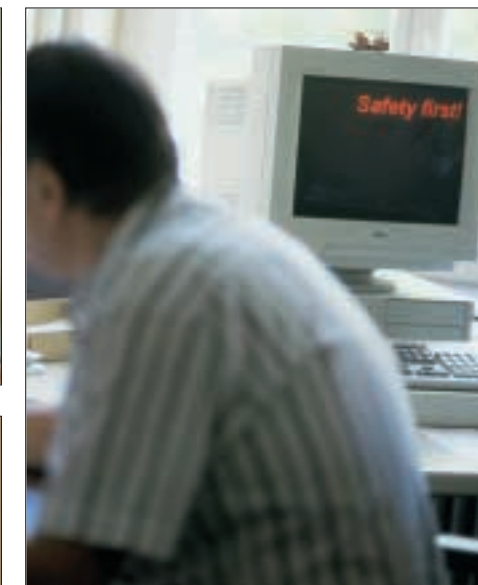
Le tuyau monté et déjà une chaleur agréable et confortable se répand.



Notre place de manutention avec vue sur un bateau-citerne, le Rhin et Bâle.

**La qualité redéfinie.**

**Le partenariat pour la qualité.**



**L**a qualité est le résultat de tous les efforts entrepris pour la surveillance continue des procédures de travail, pour assurer la transparence et les structures à tous les niveaux et, le cas échéant, pour prendre des mesures. Afin que vos besoins soient satisfaits au bon moment et au bon endroit.

Nous nous en portons garants avec nos produits, nos procédures et la compétence de nos collaboratrices et de nos collaborateurs. ●



**Reconnaître, évaluer**

**et agir.**

Les décisions ne sont pas prises à la légère: questions et examens aident à prendre la meilleure décision possible.

C'est seulement après que le dispositif de sécurité ait été mis en place que le remplissage peut commencer.



Un approvisionnement par rail sûr et respectueux de l'environnement.



Les collaborateurs d'ESSO vous apportent non seulement chaleur et confort, mais aussi la certitude d'avoir choisi le bon partenaire.



«D'accord, nous vous avons bien compris, livraison jusqu'à...»

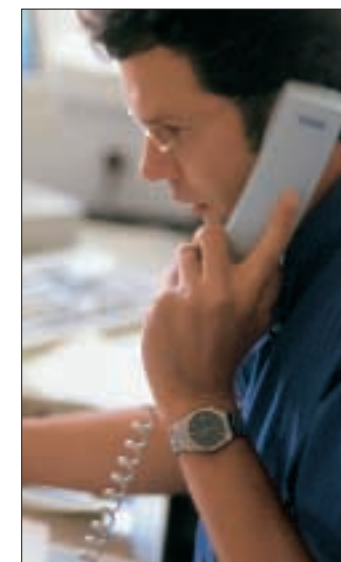
Respectueux de la nature et des humains: lubrifiants pour chaînes biologiquement dégradables selon le test CEC.



**C**ertifié – qu'est-ce que cela signifie pour vous? Que nous sommes pour vous le bon partenaire! Nous nous employons quotidiennement à vous offrir des produits de haute qualité à des prix concurrentiels avec une gamme étendue de prestations de service. Vos demandes et vos besoins sont pris en compte dans nos procédures de travail, afin d'être en mesure à l'avenir de vous assister encore mieux et plus efficacement – c'est pourquoi nous nous sommes fixés pour vous les objectifs suivants:



**L**es systèmes de management de qualité et les certificats de qualité dépendent des personnes qui les assument et les entretiennent. Chez ESSO, des collaboratrices, des collaborateurs et des partenaires conscients de leurs responsabilités veillent à ce que le système MQ soit continuellement adapté aux standards de qualité les plus élevés.



Ce qui est recherché, c'est la propre initiative et un sens aigu du service à la clientèle.



«Seul le meilleur est assez bon»

Un produit garanti conforme aux normes, livré ponctuellement à l'endroit voulu. Développé selon les standards mondiaux les plus récents.



«Chaque collaborateur travaille en connaissance de cause»

Des collaboratrices et collaborateurs très compétents et motivés qui sont acquis à l'idée de qualité.



D'un lieu à l'autre rapidement et en toute sécurité grâce à des revêtements bitumineux résistants.



Un dialogue intensif est le signe d'une entreprise progressiste.



«Agir avec responsabilité et en fonction de la sécurité»

Observation de toutes les lois et de tous les règlements, amélioration continue des procédures.



**Le facteur humain est capital.**

**Question et réponse.**