

## Notre politique & engagements Qualité

Le marché ivoirien des télécommunications connaît une importante évolution concurrentielle et technologique. Ainsi, nous assistons à une accélération réelle vers le très haut débit fixe et mobile, avec une explosion de la consommation des données, dans un monde plus connecté que jamais.

Les usages et les besoins de nos clients entreprises (B2B) et résidentiels (B2C) évoluent. Nos clients veulent des solutions simples et véritablement utiles. Ils recherchent une connectivité sans faille, des réponses personnalisées et un bon rapport qualité/prix. Notre mission prend alors tout son sens : **«être toujours là pour connecter chacun à son ESSENTIEL et lui faire vivre une expérience incomparable.»**

Dans cette nouvelle ère numérique qui bouleverse à la fois notre quotidien, nos comportements et nos interactions avec notre environnement, le défi pour notre groupe Orange Côte d'Ivoire est de demeurer l'opérateur de référence et de confiance, leader dans chacun de ses segments d'activités mobile, fixe et Internet. Cette ambition est portée par notre plan stratégique Essentiels 2020.

Notre Système de Management Intégré (SMI) s'inscrit dans cet important projet d'entreprise. Il est certifié **ISO 9001 version 2015** sur le marché Entreprises et Opérateurs pour ses activités fixe, mobile et Internet ; **ISO 27001 version 2013** et **GSMA** (Association des opérateurs mobile) sur le périmètre Orange Money Côte d'Ivoire. Ce système propose une organisation par processus qui assure une meilleure exécution et une mise en œuvre cohérente de notre stratégie afin de satisfaire durablement nos clients et de conforter notre position de n°1 en Qualité de service.

Au regard de ces enjeux, notre succès dépend de notre rigueur dans le respect de nos engagements clients et des dispositions légales & réglementaires. Nos quatre (04) engagements clés pour répondre aux besoins essentiels de nos clients sont les suivants :

- Connexion : "Orange met à ma disposition un réseau étendu et fiable"
- Disponibilité : "Orange est accessible et traite rapidement mes demandes"
- Simplicité : "Orange me simplifie la vie"
- Adaptation : "Les offres d'Orange s'adaptent à mes besoins"

Ces axes de notre politique qualité sont déclinés sur les processus au travers d'une matrice.

Le comité de direction que je préside, s'engage à fournir les moyens nécessaires à la mise en œuvre du SMI. Nous prenons également l'engagement de satisfaire aux exigences et d'améliorer en permanence l'efficacité de notre SMI. A cet effet, nous utilisons les méthodes adéquates, notamment le Lean Six Sigma, pour améliorer de façon continue la performance dudit système.

J'engage tous le personnel dans la mise en œuvre de notre Système de Management Intégré.

Je délègue la responsabilité du suivi à mon Directeur de cabinet qui me rend compte régulièrement de son état d'avancement.



Le Directeur Général  
Mamadou BAMBA

PM3-01-V07