



Abidjan, le 25 juillet 2023

Politique & Engagements Qualité

Les évolutions du marché, des technologies et l'explosion des usages numériques s'accompagnent d'exigences de plus en plus fortes de la part des clients, et imposent au secteur des télécommunications, de répondre aux enjeux croissants de résilience. Notre groupe, devant ces nombreux défis, tant structurels que conjoncturels, fait face à des enjeux majeurs de transformation.

Lead The Future, le nouveau plan stratégique du groupe Orange vise à répondre à ces enjeux à horizon 2025. Pour Orange Côte d'Ivoire, il s'agit de **"réaffirmer notre leadership à travers le développement des usages et de la valeur, avec une Qualité de Service (QoS) réseau et un service client excellents"**.

Pour ce faire, Orange Côte d'Ivoire ambitionne de **repenser son modèle opérationnel pour une croissance rentable à travers une expérience client excellente (leadership en NPS), tout en renforçant la confiance de ses parties prenantes**. Notre but est de construire une entreprise digitale et attractive, à travers la réduction de notre empreinte carbone, l'inclusion numérique et la consolidation de notre image de marque, avec des salariés engagés.

Notre Système de Management Intégré (SMI) qui s'inscrit dans ce plan stratégique, est certifié à la fois ISO 9001 version 2015 sur le marché Entreprises et Opérateurs, et ISO 27001 version 2013 sur les actifs Orange Money ; et se projette pour la certification ISO 14001 et ISO 50001 à l'horizon du plan stratégique. Ce Système s'articule autour de quatre (4) axes majeurs :

- **Garantir des services fiables et sécurisés à nos clients, afin de leur offrir une connectivité augmentée, qui reposent sur des infrastructures robustes et optimisées grâce à un nouveau modèle opérationnel ;**
- **Capitaliser sur le digital, la data & IA pour renforcer l'excellence de l'expérience client ;**
- **Rendre accessible à tous, des services numériques innovants, simples et de confiance ;**
- **Développer les compétences indispensables à l'entreprise de demain, qui se veut plus agile et attractive, à travers un nouveau modèle d'entreprise guidé par la responsabilité et la performance.**

Ces axes de notre politique qualité sont déclinés sur les processus au travers d'une matrice de déclinaison régulièrement mise à jour.

Le comité de direction que je préside, s'engage à mettre à disposition les moyens nécessaires à la mise en œuvre efficace du Système de Management Intégré avec l'engagement pour son amélioration continue. Nous nous engageons également au respect des obligations légales et réglementaires ainsi qu'à satisfaire l'ensemble des exigences applicables. Notre démarche d'amélioration continue s'appuie sur l'utilisation de méthodes adéquates, telle que le Lean Six Sigma.

Le Directeur de l'Audit, du Contrôle, de la gestion des Risques et de la Qualité assure le suivi de la mise en œuvre du SMI et me rend régulièrement compte de son état d'avancement.

J'engage tout le personnel d'Orange Côte d'Ivoire dans la mise en œuvre de notre Système de Management Intégré.



Le Directeur Général

Mamadou BAMBA

