

## Politique & Engagements Qualité

L'environnement des télécommunications, en constante mutation, présente ces dernières années des réseaux télécoms plus ouverts et des formes de concurrence nouvelles. Il offre une ouverture à un nouveau champ de possibles grâce à l'intelligence artificielle et au big data.

Nous assistons également à des besoins consommateurs nouveaux, orientés vers des solutions innovantes et digitales, auxquels se greffent des exigences clients de plus en plus élevées.

Dans le souci de répondre à ces exigences, le Groupe Orange en général et le Cluster Orange Côte d'Ivoire en particulier se réinventent et s'adaptent au nouveau plan stratégique.

**Engage 2025 : « Être l'opérateur multiservices, digital et engagé durablement . »**

En effet, ce plan qui marque un véritable tournant pour Orange Côte d'Ivoire, a pour objectif premier d'accroître la satisfaction de nos clients en faisant évoluer notre modèle d'innovation vers plus d'agilité et plus d'efficacité opérationnelle. Ce qui fait d'Orange Côte d'Ivoire, l'opérateur multiservices privilégié et le partenaire incontesté de la transformation digitale. Le socle de ce nouveau Plan Stratégique, l'engagement durable, met au centre de nos ambitions l'inclusion numérique et la réduction de notre impact environnemental. Notre objectif est de conduire une entreprise engagée et responsable vis-à-vis de l'ensemble de ses parties prenantes.

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.

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
- Rendre accessible à tous, des services numériques, innovants, simples et de confiance
- Faire vivre aux clients une expérience nouvelle et personnalisée grâce au digital et la data
- Développer les compétences indispensables à l'entreprise de demain, qui se veut plus agile.

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.

