

POLITIQUE QUALITÉ

Algérie Télécom, opérateur historique des télécommunications en Algérie, se distingue par sa mission citoyenne et son engagement envers le développement économique et social du pays. Au cœur de sa stratégie se place la satisfaction client et l'excellence opérationnelle. Avec des investissements conséquents, nous avons modernisé et développé nos infrastructures en intégrant les dernières technologies pour garantir un réseau performant, sécurisé et adapté aux besoins de nos clients.

Dans le cadre de notre engagement constant à fournir des produits et services répondant aux attentes de nos clients, nous avons mis en place une démarche qualité concrète qui se traduit par:

- L'amélioration continue de la qualité de l'accueil, matérialisée par l'obtention et le maintien du label FIKHIDMATIKOUM, gage de notre engagement à offrir un service client de qualité.
- La mise en place d'un Système de Management de la Qualité conforme à la norme ISO 9001 version 2015.

Cette démarche repose sur la volonté d'assurer un service aligné aux exigences de nos clients et conforme aux normes et standards reconnus.

En cohérence avec notre environnement interne et externe en constante évolution, nous avons défini les objectifs stratégiques suivants:

- Renforcer les compétences de nos collaborateurs pour améliorer l'efficacité, la productivité et l'engagement au sein de notre entreprise.
- Développer une infrastructure réseau et IT hautement disponible, sécurisée et résiliente, capable de répondre aux besoins croissants de nos clients ;
- Digitaliser nos processus métiers pour une meilleure productivité, l'amélioration de la qualité des données et de la prise de décision ainsi que l'optimisation de l'expérience clients;
- Accroître notre portefeuille clients en proposant des produits et services de qualité, tout en innovant avec des services à valeur ajoutée pour répondre aux évolutions du marché.

En ma qualité de premier responsable de l'entreprise, je m'engage à:

- Respecter et faire respecter l'ensemble des exigences applicables;
- Allouer les ressources nécessaires pour garantir l'atteinte de nos objectifs;
- Assurer l'amélioration continue de notre Système de Management de la Qualité.

La satisfaction de nos clients et le développement de relations mutuellement bénéfiques avec les parties intéressées sont au cœur de notre politique qualité. J'attends de tous les collaborateurs d'Algérie Télécom une adhésion active à cette démarche d'amélioration continue, qui fait partie intégrante de notre Système de Management de la Qualité.

Ensemble, nous renforcerons notre position de leader et façonnerons l'avenir des télécommunications en Algérie.

Fait à Alger, le 02 Octobre 2024

VERSION 01
DS-M1-03

Le Président Directeur Général



Président Directeur Général

Ader BENTOUMI