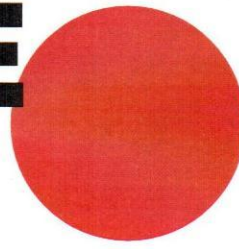


POLITIQUE QUALITÉ



Ooredoo, leader de l'innovation et du service

VISION :

Ooredoo, leader du multimédia mobile, réinvente la façon de communiquer et contribue activement au renouveau algérien.

Dès son arrivée, le marché de la téléphonie mobile devient très concurrentiel. Pour augmenter sa part de marché, Ooredoo s'impose comme l'opérateur leader de l'innovation et du multimédia mobile en Algérie. Elle offre aux clients une qualité spécifique dans le domaine de la téléphonie mobile.

ORIENTATIONS :

Considérant ses clients comme son ultime ressource et convaincue que sa pérennité dépend de leur satisfaction et de leur fidélisation, la politique de Ooredoo s'inscrit dans une démarche de performance orientée client, basée sur l'amélioration continue.

OBJECTIFS :

Les orientations suivantes constituent les objectifs que Ooredoo aspire réaliser en matière de qualité.

- Accroître la satisfaction de nos clients tout en cherchant à anticiper les attentes du marché.
- Optimiser l'utilisation des ressources techniques, technologiques et avant-gardistes dans le but de satisfaire les exigences implicites et explicites de nos clients.
- Développer en permanence les compétences distinctives.
- Tisser des relations privilégiées avec nos partenaires et prestataires externes.
- Assurer la conformité de l'ensemble de nos prestations aux exigences légales et réglementaires.
- Accroître la satisfaction de nos actionnaires en augmentant notre rentabilité.
- Promouvoir l'approche par le risque afin de prévenir et réduire tout effet indésirable.
- Prendre en considération les évolutions des enjeux externes et internes dans l'établissement des processus et des politiques de l'entreprise.

De ce fait, je m'engage à fournir les moyens humains et matériels nécessaires à la réalisation de nos objectifs.

Je demande à chacun des membres de l'entreprise d'être un acteur de cette politique et de contribuer activement à l'atteinte des objectifs corporatifs.

C'est dans cet esprit que Ooredoo s'assure de garder cette politique pertinente et d'actualité.

Roni TOHME

Directeur Général

13 NOV. 2023