



## POLITIQUE QUALITÉ

Face au contexte et aux enjeux que connaît notre secteur, notre vision stratégique est structurée en quatre fondamentaux :

- Pérenniser notre orientation client, en renforçant la qualité de service et l'efficacité opérationnelle de nos ressources et de notre organisation (optimisation / automatisation / up skilling) ;
- Conforter le leadership de notre Groupe à travers une expansion géographique ;
- Développer des partenariats forts ;
- Consolider notre culture interne basée sur des valeurs fortes et sur une démarche d'amélioration continue par la qualité.

Nous avons également la ferme volonté de pérenniser notre relation clients, de renforcer notre position concurrentielle, d'améliorer notre rentabilité et de conférer à notre Groupe la flexibilité nécessaire pour son adaptation au contexte environnemental et aux orientations stratégiques.

Toute l'équipe CBI est fortement motivée par le développement de notre Système de Management de la Qualité en conformité au référentiel international ISO 9001 v2015, pour son Centre de Service (CDS) pour l'ensemble des services qu'il offre, tels que la gestion des contrats de service, la supervision et le monitoring des réseaux et la gestion de l'outsourcing des SI.

Nous nous engageons tous ensemble, à respecter les exigences de nos clients, en termes de proactivité, de rapidité des interventions dans le cadre des SLA, d'efficacité, de reporting, de professionnalisme et d'accompagnement dans le respect des termes contractuels et des dispositions légales et réglementaires en vigueur, et ceci dans le respect strict des exigences des parties intéressées pertinentes.

Nous invitons tous les collaborateurs à s'inscrire dans les 4 axes d'objectifs suivants :

- **AXE 1** : Respecter nos engagements et renforcer notre relation avec nos clients, nos partenaires et nos parties prenantes ;
- **AXE 2** : Améliorer notre performance commerciale et financière et accroître notre efficacité opérationnelle ;
- **AXE 3** : Consolider en permanence les compétences, les qualifications et renforcer la motivation de nos ressources humaines.
- **AXE 4** : S'assurer de la performance, de la disponibilité et de la fiabilité continue de nos infrastructures SI.

L'implication continue et la mobilisation totale de nos collaborateurs, sont le gage de la réussite de notre SMQ et nous inscrit dans la voie de l'excellence et du progrès.

**Fouad JELLAL**  
Directeur Général de CBI Group