

# AIMONS NOTRE CHERE MOOV ET ALLONS SERVIR NOS CHERS CLIENTS

## POLITIQUE QUALITE

Le marché de la téléphonie mobile sur lequel nous évoluons est en pleine expansion et soumis à une forte concurrence. L'exigence d'une compétitivité sans cesse accrue s'impose inévitablement à chacune des parties prenantes. MOOV-AFRICA Niger, filiale du groupe Maroc –Telecom est actrice majeure de ce marché. Elle ambitionne de donner un souffle nouveau à la téléphonie mobile au Niger afin, d'être à terme leader sur le marché à travers sa marque commerciale : Moov.

Notre objectif est d'apporter à tous nos clients un meilleur niveau de qualité de services, les placer au cœur de nos préoccupations, les écouter pour intégrer leurs besoins mais aussi, anticiper leurs attentes de manière à y répondre à l'aide d'une technologie de pointe; assurant ainsi, l'excellence de nos services et la pérennité de nos activités.

Afin de structurer et d'améliorer la valeur ajoutée des prestations délivrées par notre entreprise, nous avons décidé d'adopter une organisation clairement définie, réactive et souple, mais aussi rigoureuse, fondée sur une stratégie commerciale résolument orientée clients.

Pour ce faire, nous donnons la priorité au client et à la recherche constante de sa satisfaction. Les axes majeurs de notre politique qualité au regard des enjeux précédemment cités s'articulent autour des points suivants:

- 1-Assurer en continu une meilleure expérience clients au contact de nos produits, services et de notre personnel d'accueil à travers des offres compétitives et généreuses;
- 2-Assurer le confort des communications (voix et Data) à nos clients à travers un réseau de télécommunications issu des dernières technologies en la matière ;
- 3-La formation du personnel et la création d'un environnement propice au développement des compétences et le sentiment d'appartenance à MOOV-AFRICA Niger afin, de préserver notre savoir-faire et de garantir notre capacité à répondre, dans les délais, aux attentes des clients ;
- 4-Assurer un recrutement de qualité porteur de valeur pour la société; développer et renforcer en permanence notre réseau de distribution afin d'assurer la disponibilité et la proximité de nos produits et services vis-à-vis de nos clients et garantir notre rentabilité;
- 5-Conduire l'ensemble des activités du SMQ avec efficience ; la dynamique de réduction des coûts de nos charges doit être impulsée à tous les niveaux.

La mise en place et l'entretien d'une telle organisation se fera au moyen du Système de Management de la Qualité particulièrement la norme internationale ISO 9001. Cette dernière précise en effet les exigences à satisfaire pour fournir constamment des produits et services conformes aux exigences du client et celles légales et réglementaires applicables à notre activité, afin d'en accroître en continue la satisfaction client.

La Direction Générale par ma voix s'engage à assurer le pilotage d'un tel système afin de satisfaire à l'ensemble des exigences applicables et en améliorant en continu notre Système de Management de la Qualité. Ceci se fera sans doute avec l'assistance de la Division Qualité.

Outre la Revue de Direction, le Comité de Direction (CODIR), est le cadre de la revue de la présente politique qualité et des objectifs qualité qui en découlent. Je m'engage à être le garant de ce système et demande à chacun d'entre vous de s'impliquer dans cette démarche.

« Aimons notre chère Moov et allons servir nos chers nos clients! » Tous ensemble, relevons le défi de la satisfaction durable de nos clients, afin de garantir la pérennité de notre entreprise..

Fait à Niamey le 09 mai 2023

**BABA ALI AbdelAli**  
Directeur Général

**Moov Africa, un monde nouveau vous appelle**