



## POLITIQUE QUALITE

(Ref : EN01.GIM.001.V02)

### Notre Vision

#### « Devenir le leader régional du traitement de la transaction électronique et le premier intégrateur des services de paiement à forte valeur ajoutée »

Résolument orienté vers l'excellence, le GIM-UEMOA s'est imposé une démarche d'amélioration continue de ses performances. A ce titre, nous nous engageons à mettre en place un Système de Management de la Qualité (SMQ) menant à la certification ISO 9001 et soutenant nos orientations stratégiques articulées autour de l'innovation et de l'agilité. A cet effet, nous concentrons tous nos efforts sur les sept axes majeurs ci-après :

1. **La satisfaction de nos clients**, par une maîtrise de leurs besoins et attentes présents et futurs, implicites et explicites, pour y apporter les réponses nécessaires, par une écoute client au même titre que l'écoute collaborateur pour une symétrie des attentions garantissant une véritable adhésion en interne de la culture client.
2. **Une parfaite maîtrise de notre activité** par une approche orientée processus, indicateurs de performance, maîtrise des risques, prise en compte des opportunités, automatisation des process et dispositifs de contrôle et d'évaluation.
3. **La valorisation de notre Capital Humain, à travers une politique des ressources humaines** axée sur l'utilisation optimale des compétences, le renforcement continu des capacités, la qualité de vie au travail, pour un engagement et une implication de nos collaborateurs, gage de productivité et de fidélisation.
4. **Le développement de l'innovation** grâce à une approche anticipative, « Time-to market » et fédérative de tous les acteurs des services financiers numériques.
5. **Un partenariat mutuellement bénéfique** avec toutes nos parties prenantes, pour augmenter les capacités à créer de la valeur et des relations de confiance pérennes.
6. **Le respect des exigences légales, réglementaires, techniques, et normatives** qui s'appuie sur la législation des pays membres, le règlement intérieur du Groupement, les exigences interbancaires, la norme ISO 9001 ainsi que les standards internationaux.
7. **La surveillance permanente de notre système de traitement et d'information**, assurant la sécurité, la disponibilité, l'intégrité, la continuité et la confidentialité de nos activités, gage de confiance à l'utilisation de nos services.

Cette politique nous permettra de garantir une expérience client satisfaisante. Elle orchestre également le développement de nos différentes activités assurant des performances durables et la pérennité de notre organisme.

**Je m'engage à allouer les ressources humaines, financières et matérielles nécessaires à la mise en œuvre, au développement et à l'amélioration continue du Système de Management de la Qualité.**

**Le rôle du Directeur Qualité et Conformité** est de mettre en place le système assurance qualité initial, de le valider, le faire évoluer et d'y faire adhérer tout le personnel du GIM-UEMOA. Il est le représentant de la Direction Générale au sens du paragraphe 5.3 de la Norme ISO 9001 version 2015 et a, nonobstant d'autres responsabilités, la responsabilité et l'autorité pour :

- S'assurer que le Système de Management de la Qualité est conforme aux exigences de la norme ISO 9001 en vigueur
- S'assurer que les processus délivrent les résultats attendus
- Rendre compte en particulier à la Direction Générale, de la performance du Système de Management de la Qualité et des opportunités d'amélioration
- S'assurer de la promotion de l'orientation client à tous les niveaux de l'organisme
- S'assurer que lorsque des modifications du Système de Management de la Qualité sont planifiées et mises en œuvre, l'intégrité du Système de Management de la Qualité est maintenue.

**Cette politique qualité doit être comprise, partagée et appliquée par tous.** Nous pourrions ainsi identifier puis éliminer durablement nos dysfonctionnements et faire bénéficier toutes nos parties intéressées des progrès accomplis. L'implication du personnel à tous les niveaux est garante de l'atteinte des objectifs. Nous comptons sur le dynamisme, l'esprit de coopération et le sens de la responsabilité de chacun pour une participation active à la mise en œuvre afin d'en assurer la réussite.



Fait à Dakar, le 10 novembre 2020

Minayegnan COULIBALY  
Directeur Général