



POLITIQUE QUALITÉ

(Ref : AD.007.V04)

NOTRE VISION

« **GIM-UEMOA, Facilitateur, Catalyseur et Fédérateur de l'écosystème des paiements de l'UEMOA** »

Les bouleversements de l'industrie du paiement, caractérisés par des mutations de modèles industriels et économiques et des boucles d'innovation créent un nouveau paradigme. Afin de prendre en compte les besoins présents des clients et anticiper sur leur évolution, le GIM-UEMOA renforce sa résilience par le développement d'un écosystème ouvert et des ponts avec l'ensemble des instruments de paiement alternatifs à la carte.

Cette nécessité d'adaptation s'inscrit dans son nouveau plan stratégique qui se décline au niveau de ses 3 activités :

- **Le Schéma de paiement** pour un rayonnement de la carte de paiement régionale au-delà de la zone UEMOA,
- **Le Switching** pour assurer l'interopérabilité des transactions électroniques de tous les acteurs du marché,
- **Le Processing** pour une mutualisation des moyens de production et un développement des infrastructures clés.

Certifié ISO 9001 version 2015, notre Système de Management de la Qualité (SMQ) constitue un levier de gouvernance responsable soutenant une culture d'entreprise orientée vers l'excellence et l'innovation. Il contribue fortement à l'atteinte de nos objectifs stratégiques à travers les 7 axes majeurs ci-après :

- Poursuivre l'excellence opérationnelle et rendre notre fonctionnement agile
- Offrir des solutions innovantes et à valeur ajoutée
- Améliorer l'expérience client grâce au renforcement du dispositif d'écoute, à l'application d'accords de niveaux de services, à la symétrie des attentions écoute client - écoute collaborateur
- Faciliter l'accès de nos infrastructures aux différents acteurs
- Développer et préserver un capital humain à la hauteur des enjeux et des exigences
- Sécuriser notre patrimoine dans toutes ses dimensions et maîtriser les risques inhérents à nos activités
- Veiller au respect de toutes les exigences légales, réglementaires et à celles de nos parties intéressées.

Je m'engage à :

- **Allouer les ressources nécessaires à la conformité et l'amélioration continue du système de management**
- **Soutenir le Responsable de la Cellule Qualité dans sa mission de coordination et d'animation du système**
- **Encourager les pilotes de processus et les contributeurs actifs dans leur rôle de stimulateur de progrès**

J'exhorte le Comité de Direction et l'ensemble des collaborateurs à s'approprier cette politique et à contribuer efficacement à sa mise en œuvre, gage de performance durable.



Dakar, le 19/08/24

Minayegnan COULIBALY
Directeur Général