

## Politique qualité Icosnet SPA

**Mission** : Mettre à la disposition des clients des solutions de qualité (Accès, UC, Cloud et Cyber sécurité) dans les technologies de l'information et de la communication sur le marché national.

**Vision** : Devenir un opérateur de référence par la diversité de produits, l'expertise et la qualité, dans le marché des TIC national puis international.

**Valeur** : Qualité de service – Anticipation – Innovation – Veille technologique – Satisfaction client

**Orientations stratégiques** : Afin de remplir notre mission dans le respect de nos valeurs, nous réitérons notre engagement pour une amélioration continue de notre système qualité suivant les exigences applicables et les exigences de la norme ISO 9001.

Ainsi, et en prenant en compte le contexte de l'entreprise, nous avons définis les 03 orientations stratégiques ci-dessous pour les années 2022-2025 supportées par 07 axes de la politique qualité comme suit :

**1. Orientation 1 : DIVERSIFIER ET DEVELOPPER NOTRE PARC CLIENTS.**

Elle est soutenue par les axes ci-dessous :

**Axe1** : Consolider et développer notre parc client,

**Axe2** : Enrichir le panier produits pour accompagner le client dans sa transformation numérique,

**Axe3** : Développer notre activité sur le marché international,

**2. Orientation 2 : PERFECTIONNER L'ORGANISATION ET LA QUALITE OPERATIONNELLE.**

Elle est soutenue par les axes ci-dessous :

**Axe1** : Développer une organisation orientée performance,

**Axe2** : Renforcer le socle de compétences de l'entreprise,

**Axe3** : Veiller à assurer la conformité de nos métiers et processus et aligner nos valeurs sociétales aux normes internationales applicables,

**3. Orientation 3 : SE POSITIONNER EN TANT QU'ACTEUR DANS LES GRANDES MUTATIONS DU MONDE DU NUMERIQUE ET DE SES NOUVEAUX PARADIGMES.**

Elle est soutenue par l'axe ci-dessous :

**Axe1** : Maintenir l'effort de veille technologique et anticiper sur les métiers du futur

Par ailleurs, nous nous engageons à mettre en œuvre tous moyens nécessaires et surveillons les performances globales de notre système chaque fois que nécessaire lors de changements éminents nous appelant à revoir notre politique et objectifs opérationnels.

Je demande à chaque collaboratrice et collaborateur de contribuer activement à l'atteinte des objectifs fixés que nous revoyons au minimum à chaque début d'exercice.

**LE DIRECTEUR GENERAL**

16/06/2022

