

POLITIQUE QUALITE

GROUPE TELECOM ALGERIE

مجمع اتصالات الجزائر
•XO•U +EIE+•NU•IEI I I:XX•N:O
GROUP TELECOM ALGERIA



Dans un environnement en constante évolution, marqué par les exigences de numérisation, de performance, de maîtrise des risques et de conformité, GTA place la qualité au cœur de sa stratégie et de son fonctionnement. Notre politique qualité s'inscrit dans une volonté forte de répondre durablement aux enjeux liés à :

- La transformation numérique de nos pratiques, systèmes et processus ;
- L'excellence opérationnelle et l'amélioration continue de notre performance globale ;
- La souveraineté numérique et la maîtrise de nos infrastructures, données et outils critiques ;
- La rentabilité, à travers l'optimisation des ressources et la réduction des non-qualités ;
- La réglementation et la conformité, par le respect rigoureux des exigences applicables.

Pour relever ces enjeux, nous nous appuyons sur les valeurs qui fondent notre identité et guident nos actions :

- **Excellence:** viser en permanence la qualité de service, la fiabilité et la performance optimales ;
- **Leadership:** mobiliser les équipes, donner du sens, anticiper et conduire le changement ;
- **Éthique:** agir avec intégrité, transparence et responsabilité dans toutes nos décisions ;
- **Innovation:** encourager la créativité, la modernisation et l'adoption de solutions adaptées ;
- **Synergie:** renforcer la coopération, l'écoute et la complémentarité entre les acteurs ;
- **Durabilité:** inscrire nos actions dans une logique de pérennité, de responsabilité et de progrès durable.

À ce titre, nous nous engageons à :

1. **Développer un système de management de la qualité performant, structuré et évolutif, fondé sur l'approche processus, la maîtrise des risques et l'amélioration continue ;**
2. **Moderniser et digitaliser nos pratiques, afin d'améliorer la traçabilité, la fiabilité des données, l'efficacité des processus et la réactivité du GTA et de ses filiales ;**
3. **Renforcer l'excellence opérationnelle, en optimisant nos méthodes de travail, en standardisant les bonnes pratiques et en améliorant en continu la qualité de nos prestations ;**
4. **Garantir la maîtrise et la sécurité de nos systèmes, données et infrastructures critiques, dans une logique de souveraineté, de résilience et de protection des actifs stratégiques ;**
5. **Améliorer la performance économique du GTA et de ses filiales, par une meilleure utilisation des ressources, la prévention des dysfonctionnements et la réduction des coûts de non-qualité ;**
6. **Assurer la conformité réglementaire, normative et contractuelle, en veillant au respect des exigences applicables et à la mise en œuvre des dispositions nécessaires à leur maîtrise ;**
7. **Développer les compétences, la responsabilisation et l'implication du personnel, en favorisant l'écoute, la formation, le partage d'expérience et le travail collectif ;**
8. **Promouvoir une culture qualité durable, fondée sur la responsabilité, l'exemplarité, la satisfaction des parties intéressées et la recherche permanente de progrès ;**
9. **Fournir à nos filiales et à leurs clients des services fiables, conformes, réactifs et à forte valeur ajoutée, en plaçant leur satisfaction au centre de nos priorités, en veillant à la bonne compréhension de leurs besoins et attentes, et en recherchant en permanence l'amélioration de la qualité de service ;**

Pour ce faire, je m'engage à mettre à disposition les moyens nécessaires à la mise en œuvre de cette politique, à définir des objectifs qualité mesurables, à suivre régulièrement les résultats obtenus et à soutenir toute démarche contribuant à l'amélioration continue de notre système de management de la qualité.

La présente politique qualité constitue le premier jalon d'une démarche structurée visant à inscrire durablement l'organisme dans une dynamique d'amélioration continue et de recherche de l'excellence. À ce titre, elle s'appuie sur les principes et lignes directrices de la norme ISO 9004 : 2018 afin de renforcer la performance globale, la satisfaction des clients et la création de valeur pour l'ensemble des parties intéressées.

J'attends que l'ensemble des collaborateurs s'approprie cette politique qualité, la décline dans leurs activités et contribue, par leur engagement et leur sens des responsabilités, à l'atteinte des objectifs de performance, de qualité de service et d'amélioration continue de l'organisme.

16 JUL. 2025
Président Directeur Général
M. ANDALOUSSI Ahmed Hichem
GROUPE TELECOM ALGERIE
Direction Générale
EPE / S.A



في بيئة تشهد تطورًا مستمرًا، تتسم بمتطلبات التحول الرقمي، وتحقيق الأداء، وإدارة المخاطر، والامتثال، يضع مجمع اتصالات الجزائر الجودة في صميم استراتيجيته وآليات عمله. وتجسد سياسة الجودة لدينا التزامًا راسخًا بالاستجابة المستدامة للقضايا المتعلقة بما يلي:

- التحول الرقمي لممارساتنا وأنظمتنا وعملياتنا؛
- التميز التشغيلي والتحسين المستمر لأدائنا الشامل؛
- السيادة الرقمية والتحكم في بنيتنا التحتية وبياناتنا وأنظمتنا الحيوية؛
- تعزيز المردودية، من خلال الاستخدام الأمثل للموارد والحد من تكاليف عدم الجودة؛
- الامتثال للتشريعات واللوائح، من خلال التقيد الصارم بالمتطلبات المعمول بها.

ولمواجهة هذه القضايا، نستند إلى مجموعة من القيم التي تجسّد هويتنا وتوجّه أعمالنا، وهي:

- التميز: السعي الدائم إلى تحقيق أعلى مستويات جودة الخدمات والموثوقية والأداء.
- الريادة: تحفيز فرق العمل، وترسيخ الرؤية المشتركة، واستشراف التغيير وقيادته.
- النزاهة: التصرف بأمانة وشفافية ومسؤولية في جميع قراراتنا وممارساتنا.
- الابتكار: تشجيع الإبداع والتحديث واعتماد الحلول الملائمة والمبتكرة.
- التكامل: تعزيز التعاون، والإصغاء، والتكامل بين مختلف الأطراف المعنية.
- الاستدامة: اعتماد نهج يضمن استمرارية المؤسسة، ويعزز المسؤولية، ويدعم التقدم المستدام.

في هذا الإطار، نلتزم بما يلي:

1. تطوير نظام إدارة جودة فعال، منظم وقابل للتطوير، يركز على منهجية العمليات، وإدارة المخاطر، والتحسين المستمر؛
2. تحديث ممارساتنا ورقمنتها، بما يعزز إمكانية التتبع، وموثوقية البيانات، وكفاءة العمليات، وسرعة استجابة مجمع اتصالات الجزائر وشركاته التابعة؛
3. تعزيز التميز التشغيلي من خلال تحسين أساليب العمل، وتوحيد أفضل الممارسات، والارتقاء المستمر بجودة خدماتنا؛
4. ضمان التحكم في أنظمتنا، وبياناتنا، وبنيتنا التحتية الحيوية وتأمينها، في إطار يعزز السيادة الرقمية، والمرونة، وحماية الأصول الاستراتيجية؛
5. تحسين الأداء الاقتصادي لمجمع اتصالات الجزائر وشركاته التابعة، من خلال الاستخدام الأمثل للموارد، والوقاية من الاختلالات، وتقليل تكاليف عدم الجودة؛
6. ضمان الامتثال للوائح والمعايير والعقود من خلال الالتزام بالمتطلبات المعمول بها، واتخاذ التدابير الكفيلة بضمان تطبيقها؛
7. تنمية كفاءات الموظفين، وتعزيز روح المسؤولية لديهم، وتشجيع مشاركتهم، من خلال ترسيخ ثقافة الإصغاء، والتكوين المستمر، وتبادل الخبرات، والعمل الجماعي؛
8. ترسيخ ثقافة جودة مستدامة قائمة على المسؤولية، والقُدوة الحسنة، ورضا الأطراف المعنية، والسعي الدائم نحو التحسين؛
9. تقديم خدمات موثوقة، مطابقة للمعايير، سريعة الاستجابة، وذات قيمة مضافة عالية لشركائنا التابعة ولعملائها، من خلال جعل رضاهم في صميم أولوياتنا، والحرص على فهم احتياجاتهم وتوقعاتهم، والعمل باستمرار على تحسين جودة الخدمات المقدمة.

ومن أجل تحقيق ذلك، ألتزم بتوفير جميع الموارد اللازمة لتطبيق هذه السياسة، وتحديد أهداف جودة واضحة وقابلة للقياس، والمتابعة الدورية للنتائج المحققة، ودعم جميع المبادرات التي تسهم في التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة لدينا. وتُعد هذه السياسة اللبنة الأولى لمنهجية مؤسسية متكاملة تهدف إلى ترسيخ ثقافة التحسين المستمر والسعي نحو التميز داخل المؤسسة. وانطلاقًا من ذلك، فإنها تستند إلى مبادئ وتوجيهات معيار ISO 9004:2018، بما يسهم في تعزيز الأداء الشامل، ورفع مستوى رضا العملاء، وتحقيق قيمة مستدامة لجميع الأطراف المعنية.

وأُتطلع إلى أن يلتزم جميع الموظفين بهذه السياسة، وأن يترجموها إلى ممارسات فعلية في مختلف أنشطتهم، وأن يسهموا، من خلال التزامهم وإحساسهم بالمسؤولية، في تحقيق أهداف المؤسسة المتعلقة بالأداء، وجودة الخدمات، والتحسين المستمر.



In a constantly evolving environment, shaped by the growing demands of digitalization, performance, risk management and compliance, GTA places quality at the heart of its strategy and operations.

Our quality policy reflects a strong commitment to addressing, in a sustainable way, the challenges related to:

- the digital transformation of our practices, systems and processes;
- operational excellence and the continuous improvement of our overall performance;
- digital sovereignty and the control of our critical infrastructure, data and tools;
- profitability through resource optimization and reduction poor-quality costs;
- regulatory and contractual compliance, through strict observance of applicable requirements.

To meet these challenges, we rely on the values that define our identity and guide our actions:

- **Excellence:** continuously striving for service quality, reliability and optimal performance;
- **Leadership:** mobilizing teams, providing vision, anticipating change and leading transformation;
- **Ethics:** acting with integrity, transparency and responsibility in all our decisions;
- **Innovation:** encouraging creativity, modernization and the adoption of tailored solutions;
- **Synergy:** strengthening cooperation, communication and stakeholders' complementarity;
- **Sustainability:** ensure every action we take contribute to sustainability, responsibility and long-term progress.

In this context, we are committed to:

1. **develop a high-performing, structured and scalable quality management system based on a process approach, risk management and continuous improvement;**
2. **modernize and digitize our practices in order to improve traceability, data reliability, process efficiency and GTA and its subsidiaries responsiveness;**
3. **strengthen operational excellence by optimizing our working methods, standardizing best practices and continuously improving the quality of our services;**
4. **ensure the control, security and resilience of our critical systems, data and infrastructure, with a particular focus on sovereignty and the protection of strategic assets;**
5. **improve the economic performance of GTA and its subsidiaries through better resource allocation, failures and nonconformities prevention, and the reduction of poor-quality costs;**
6. **ensure regulatory, standards and contractual compliance, by identifying applicable obligations and implementing the necessary measures to control them;**
7. **develop our staff skills, accountability and engagement by promoting active listening, training, knowledge sharing and teamwork;**
8. **foster a sustainable quality culture based on responsibility, exemplary leadership, stakeholder satisfaction and a constant pursuit of progress;**
9. **provide our subsidiaries and their customers with reliable, compliant, responsive and high-value-added services by placing their satisfaction at the heart of our priorities, ensuring a deep understanding of their needs and expectations, and continuously improving service quality.**

To this end, I am committed to providing the necessary resources for the implementation of this policy, defining measurable quality objectives, regularly monitoring the results achieved and supporting any initiative that contributes to the constant improvement of our quality management system.

This quality policy is the first step in a structured approach aimed at establishing the organization as a sustainable entity committed to a continuous improvement and the pursuit of excellence. It is based on the principles and guidelines of the ISO 9004:2018 standard, with the objective of strengthening overall performance, customer satisfaction and value creation for all stakeholders.

I expect all employees to embrace this quality policy, integrate it into their daily work and contribute, through their commitment and sense of responsibility, to achieving the organization's objectives in terms of performance, service quality and permanent improvement.

ANDALOUSSI Ahmed Richeam
16 JUL. 2026 Chief Executive Officer
Direction Générale
-2-
EPE / SPA