

POLITIQUE QUALITE DE THALES SERVICES NUMERIQUES

Thales Services Numériques a pour ambition d'être une entreprise de services numériques reconnue comme une référence dans nos secteurs clés, démontrant une croissance rentable plus rapide que le marché.

Notre focus est d'assurer en permanence la performance, la résilience et la sécurité des systèmes d'information critiques de nos clients confrontés aux nombreuses avancées de l'informatique et aux évolutions constantes des cybermenaces.

L'innovation, la capacité à accompagner la transformation numérique de nos clients, la maîtrise du développement de solutions sur mesure sécurisées, la gestion des systèmes d'information les plus critiques et la cybersécurité sont nos marqueurs.

Partenaires de confiance dans la durée du groupe Thales et des clients privés et publics les plus exigeants, nous leur garantissons ainsi la maîtrise de bout en bout des technologies numériques, au service de leurs enjeux de sécurité et de performance économique et opérationnelle.

Cette ambition s'inscrit dans une démarche de progrès cohérente et partagée qui, en mobilisant l'ensemble du personnel, vise à poursuivre une croissance profitable et durable en garantissant une innovation dans un cadre maîtrisé, en développant nos prises de commandes et le volume de nos activités, tout en renforçant notre leadership sur nos marchés et la confiance de nos clients. La politique que nous mettons en œuvre pour supporter ces orientations stratégiques repose sur 2 axes.

➤ **Amélioration permanente de la satisfaction de nos Clients, moteur de notre croissance :**

- Ecouter et mesurer régulièrement la satisfaction de nos clients et mener les plans d'actions nécessaires.
- Délivrer des services et des prestations conformes aux exigences contractuelles.
- Respecter les délais de livraison et la qualité de nos services ou de nos prestations.
- Assurer la disponibilité des systèmes que nous réalisons.
- Renforcer la proximité avec nos clients en France et à l'international.

➤ **Accroissement de la compétitivité des opérations de l'entreprise :**

- Rechercher l'excellence et l'exemplarité dans l'exécution de nos contrats.
- Promouvoir une démarche d'amélioration continue.
- Maîtriser et appliquer notre référentiel Chorus 2.0.
- Développer la compétence de nos collaborateurs pour améliorer notre productivité et favoriser la croissance.

La Qualité et la satisfaction de nos Clients sont nos priorités à Thales Services Numériques, inscrites notamment dans les valeurs du Groupe Thales.

L'engagement de tous dans cette démarche est une condition de réussite pour démontrer notre capacité d'amélioration constante de la qualité de nos services et de nos prestations et d'écoute et de compréhension des besoins de nos clients.

En qualité de Directeur Général de Thales Services Numériques, je m'engage à mobiliser les ressources nécessaires à la mise en œuvre de cette politique et engage chacun de mes collaborateurs à la respecter et à la faire respecter, dans nos activités quotidiennes, afin de renforcer la confiance de nos parties prenantes, en particulier nos clients, partenaires et fournisseurs.



Walter Cappilati
Directeur Général de Thales Services Numériques