

La SBIN a pour ambition, à l'horizon 2026, d'être un champion national, acteur de référence de la transformation digitale du Bénin, opérateur préféré des Béninois. Elle se doit d'être une entreprise digitale, humaine et résolument engagée client.

Pour y parvenir, j'ai décidé de mettre en place, maintenir et mettre à jour un Système de Management Intégré (SMI) conformément aux normes nationales et internationales. Ce système doit permettre à la SBIN de :

- Fournir en permanence des produits/services conformes aux exigences des clients, légales et réglementaires applicables ;
- Améliorer les performances et maîtriser les coûts ;
- Prendre en compte les risques et opportunités associés au contexte et aux objectifs de la SBIN ;
- Appréhender les enjeux pour une meilleure adaptation ;
- Maîtriser les activités, les processus et les parcours client ;
- Améliorer la satisfaction des besoins présents et futurs des clients et parties intéressées pertinentes puis gagner des nouveaux marchés.

A cet effet, Je m'engage, en mettant à disposition des ressources pour :

- Répondre aux exigences réglementaires, normatives et celles des clients ;
- Promouvoir l'engagement et la compétence du personnel ;
- Améliorer en continu les performances des processus.

Ce système doit être périodiquement évalué et amélioré à travers des revues de processus, des audits, des enquêtes de satisfaction des clients et des parties intéressées pertinentes, le traitement des non-conformités et des réclamations clients puis la revue de direction.

Je m'implique personnellement dans le pilotage de notre Système de Management Intégré (SMI) en m'appuyant sur la Direction en charge de la Qualité, les propriétaires et les pilotes de processus pour sa conception, son implémentation, son évaluation et son amélioration.

Je compte sur le concours de l'ensemble du personnel, afin que cette démarche soit dynamique, qu'elle prenne tout son sens et qu'elle soit valorisante pour tous et pour chacun, avec la conviction que les efforts entrepris vont dans le sens d'améliorer durablement nos performances.

Cette politique est communiquée à l'ensemble des agents et est mise à disposition des parties intéressées de la SBIN. Elle sert de cadre à l'établissement, à la révision et à la transformation périodique des objectifs des différents processus qui composent notre système de management intégré.



Omar Gueye NDIAYE
Directeur Général

