

A close-up portrait of a woman with dark, curly hair, looking slightly to the side. She is wearing a blue top. The background is blurred.

kovecta

Politique de qualité

Politiques corporatives 2025

Table des matières

01

OBJET

02

CHAMP D'APPLICATION

03

PRINCIPES GÉNÉRAUX D'ACTION

04

MISE À JOUR ET RÉVISION

01 Objet

La présente Politique de qualité (ci-après dénommée « la Politique ») a pour objectif de définir les principes fondamentaux de Konecta, groupe multinational de sociétés spécialisées dans la prestation de services et de solutions numériques de gestion de la relation client (ci-après dénommé « Konecta », « l'Entreprise », « la Société » ou « la Compagnie »), en matière de qualité, en fonction des objectifs et des besoins de l'Entreprise.

La présente Politique s'inscrit dans le prolongement du cadre réglementaire de Konecta et complète les dispositions du paragraphe « Engagements en matière de qualité » du Code d'éthique. Par ailleurs, elle répond aux attentes des parties prenantes de Konecta (employés, clients, partenaires et actionnaires, investisseurs, institutions financières, fournisseurs, administration publique et organismes de réglementation) tout en veillant au respect scrupuleux des lois et réglementations en vigueur dans chaque pays, de ses propres exigences et des normes internationales. La présente Politique sera affichée sur le site web de l'entreprise (www.konecta.com) de sorte à ce toutes les parties prenantes puissent la consulter.

Konecta se consacre principalement à l'externalisation des processus métier (*Business Process Outsourcing -BPO-*), y compris la fourniture de services et de solutions numériques. Elle propose des solutions de bout en bout qui couvrent tout le cycle de vie des clients, avec une offre omnicanale intégrée et numérique visant à améliorer l'efficacité de ses processus et à accompagner l'évolution de ses services.

Pour ce faire, l'Entreprise s'adapte en permanence aux besoins du marché grâce à :

- Son orientation client et sa capacité à croître avec lui, en répondant à ses besoins à tout moment.
- Sa volonté constante d'innover et d'adapter rapidement de nouvelles solutions.



02

Champ d'application

La présente Politique s'applique à l'échelle mondiale à toutes les entités de Konecta dans le cadre de son Programme de conformité. Elle est soutenue par la Direction générale de l'Entreprise.

Par conséquent, cette Politique est à respecter par tous les employés de Konecta, indépendamment du poste ou des fonctions qu'ils exercent au sein de l'organisation ou de leur situation géographique.

Sans préjudice de ce qui précède, son champ d'application peut être élargi, si cela s'avère nécessaire et possible eu égard à la nature de la relation, à toutes les personnes physiques et/ou morales liées à Konecta sur le plan commercial ou professionnel, par une relation autre que celle relevant du droit du travail : fournisseurs, sous-traitants et travailleurs de la chaîne d'approvisionnement, et partenaires commerciaux.

Étant donné que de nombreuses sociétés de Konecta ont leur siège social en dehors de l'Union européenne, la réglementation interne sera adaptée à la réglementation propre à chaque État, tout en respectant et en garantissant les principes fondamentaux énoncés ici, dans le souci de l'amélioration constante des procédures et des capacités opérationnelles pour le développement de ses activités.



03

Principes généraux d'action

Konecta dispose dans la plupart des régions d'un système de management de la qualité basé sur la norme ISO 9001, visant à :

- Ce que les services fournis répondent aux exigences et aux attentes des clients.
- Garantir la communication interne des exigences du client.
- Disposer d'un plan de formation accessible à tous les employés de Konecta.
- Ce que tous les services soient dotés d'un contrôle qualité garantissant le respect des exigences convenues avec chaque client.
- Encourager la participation des employés à la gestion, au développement et à la mise en œuvre du système de management.
- Veiller au respect de la législation et de la réglementation applicables dans chaque pays, ainsi que des autres engagements pris volontairement.
- Maintenir le contact permanent auprès des clients et des fournisseurs afin de collaborer conjointement à l'amélioration des services fournis.

Ces engagements se concrétisent et se déploient en objectifs et cibles spécifiques, dans le cadre d'un processus d'amélioration continue en fonction de leurs ressources et de leurs impacts.



04

Mise à jour et révision

La Politique de qualité est révisée de façon périodique ainsi que toutes les fois que nécessaire, afin de l'adapter aux changements dans le modèle d'entreprise ou à l'adoption de réglementations directement applicables, afin d'en garantir à tout moment l'efficacité et la conformité.

REMARQUE: la présente Politique a été révisée et approuvée le 16 décembre 2025 par la plus haute instance dirigeante et remplace toute version antérieure de celle-ci, le présent document étant le seul valable à compter de ladite date.

Contrôle des versions

Version	Date de révision	Révisé	Validé	Approuvé	Motif de la modification
2	22/06/2021	Qualité et Environnement Organisation et Procédures	Direction Juridique	Conseil d'administration	Révision générale de la politique
3	19/12/2022	Qualité et Environnement Organisation et Procédures	Direction Juridique	Conseil d'administration	Révision générale de la politique
4	16/12/2025	Qualité Organisation et Procédures	Direction Juridique	Conseil d'administration	Adaptation aux exigences légales Adaptation au nouveau format et à l'image de marque