

## CERTIFICATION DE L'ARCEP À LA NORME ISO 9001-2015

Lomé, le 21 décembre 2023

La cérémonie de remise officielle du certificat ISO 9001 : 2015 à l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) par SGS France, leader mondial de la certification, ce mercredi 20 décembre 2023, présidée par Madame Cina Lawson, Ministre de l'Économie Numérique et de la Transformation Digitale, a été marquée par la présence des dirigeants des institutions de la République, des autorités de régulation sectorielles, des opérateurs des communications électroniques et des postes, de l'ARCEP Bénin ainsi que des organisations des associations des consommateurs.

La certification de l'ARCEP à la Norme ISO 9001 : 2015 est le couronnement d'un long processus.

En effet, dès le démarrage de ses activités en novembre 2020, l'ARCEP s'est dotée d'un plan stratégique triennal 2021-2023 qui vise à moderniser sa gouvernance et à opérer une transformation digitale en s'appuyant sur les meilleures pratiques et standards internationaux en matière de qualité du management et ce, afin de « **promouvoir l'accès aux services numériques par une régulation par tous et pour tous** ». A ce titre, elle a mis la satisfaction de ses clients et autres parties intéressées pertinentes au centre de ses préoccupations en adoptant une approche qualité.

C'est ainsi que l'ARCEP a opté en novembre 2022 pour le Système de Management de la Qualité (SMQ) mondialement connu basé sur la norme ISO 9001 version 2015 avec une Politique Qualité traduisant sa vision et s'appuyant sur une cartographie de neuf (9) processus pour la réalisation de sa mission dont un (1) processus management pour la gouvernance, trois (3) processus opérationnels autour du respect de la réglementation et de la protection des consommateurs, de la fourniture de services et de la régulation des marchés et cinq (5) processus supports qui se déclinent autour de l'administration et finances, de la gestion des ressources humaines, des commandes publiques, de la transformation digitale et des contrôles techniques.

Après 12 mois d'intenses travaux, l'ARCEP a été auditée et certifiée le 21 novembre 2023 selon les exigences de la norme ISO 9001 : 2015.

Au-delà de la reconnaissance internationale de la modernisation de sa gouvernance et de sa transformation digitale suivant les meilleurs standards, cette certification vient confirmer l'engagement de l'ARCEP dans une approche d'amélioration continue de la qualité.

Tout en saluant l'implication de tous les collaborateurs de l'ARCEP à travers leur engagement dans ce processus de certification, Madame le Ministre de l'Économie Numérique et de la Transformation Digitale a invité l'ARCEP, à pérenniser cet acquis précieux et à travailler davantage pour soutenir la stratégie digitale du gouvernement.

Pour toutes informations supplémentaires :

<https://arcep.tg/wp-content/uploads/2023/12/CP20231221-REMISE-DE-CERTIFICAT-ISO-9001V2015-A-L-ARCEP.pdf>

