



POLITIQUE QUALITE

06/10/2026

CORIS BANK INTERNATIONAL Mali entend être spontanément et durablement reconnue comme la Banque qui offre le meilleur et le plus à toutes les parties intéressées, et confirmer ses valeurs de Confiance, Originalité, Responsabilité, Intégrité et Sociabilité sur le marché malien.

C'est dans ce cadre qu'elle s'engage à fournir des produits et services conformes aux exigences convenues, à écouter ses clients, à développer les compétences de ses équipes, à maîtriser ses risques, à saisir les opportunités utiles, à promouvoir une culture qualité fondée sur le leadership et un comportement éthique, et à améliorer en permanence l'efficacité de son Système de Management de la Qualité.

Cette vision repose essentiellement d'une part, sur un Système de Management de la Qualité en conformité avec les exigences du référentiel ISO 9001 : 2015, et sur les orientations stratégiques dont les principaux axes sont les suivants :

- l'optimisation de la gestion du capital humain et la transformation de l'organisation ;
- le renforcement de la gestion holistique des risques ;
- l'innovation commerciale et amélioration de la satisfaction client ;
- le renforcement des performances économiques et opérationnelles ;
- l'engagement dans la transformation durable.

2. Quelques Objectifs qualité critiques

Objectif	Indicateur	Cible	Période	Pilote	Fréquence	Source	Action si écart
Satisfaction client	Score satisfaction	95%	Annuel	Marketing	Annuel	Enquêtes	Analyse + CAPA
Livraison à temps	OTD : taux de livraison des produits et services à la clientèle en %	≥ 95%	Mensuel	DCE/DRC /DFI	Mensuel	fichiers de suivi	Plan d'actions
Non-conformités internes	NC/100 ordres	≤ 20	Mensuel	SMQ	Mensuel	Fiches de contrôle	Analyse causes
Fournisseurs critiques	% évalués conformes	≥ 90%	Annuel	Moyens Généraux	Annuel	Évaluations	Requalification/ rupture
Compétences clés	% habilitations à jour	100%	Mensuel	DCH	Mensuel	Matrice compétences	Plan formation

Objectif	Indicateur	Cible	Période	Pilote	Fréquence	Source	Action si écart
CAPA efficaces (actions correctives)	% efficacité validée	≥ 90%	Trimestriel	SMQ	Mensuel	fichier CAPA	Reprise action

3. Plan de communication de la politique Qualité

- Affichage / intranet
- Accueil des nouveaux collaborateurs
- Briefs d'équipe
- Réunions de pilotage
- Revue de Direction
- Communication aux parties intéressées pertinentes

4. Déclaration de la Direction Générale

Pour atteindre les résultats escomptés je confirme que les objectifs qualité sont cohérents avec les orientations stratégiques, que les ressources nécessaires sont prévues et que les résultats sont examinés régulièrement.

J'invite tous nos collaborateurs et partenaires à s'approprier cette Politique Qualité et à s'engager à nos côtés dans la quête permanente de l'excellence.

Aissata Koné SIDIBE
Directeur Général

