

## LA POLITIQUE QUALITÉ D'ALGÉRIE POSTE

Dans le cadre de sa vision stratégique et de son engagement envers l'excellence, notre Établissement s'attache à offrir des services postaux et des services financiers postaux fiables, accessibles et innovants, centrés sur la satisfaction de nos clients, la sécurité de l'information, la valorisation de nos collaborateurs et le développement durable.

Cette Politique Qualité, guidée par des axes stratégiques clairement définis, précise nos objectifs et nos engagements et repose sur la mise en œuvre des **Systèmes de Management** conformes aux standards internationaux, principalement la Norme **ISO 9001 : 2015**, ainsi que sur **le Référentiel de la Qualité d'Accueil « FI KHIDMATIKOUM »**. Cette approche garantit l'amélioration continue des processus, la maîtrise des risques, la protection des données, l'optimisation des conditions d'accueil et la satisfaction durable de l'ensemble des parties prenantes.

Ainsi, la **Politique Qualité d'Algérie Poste** s'articule autour des **Axes Stratégiques** suivants :

- Inclusion Financière et Monétique Digitale ;
- Réseau Logistique et Chaîne Courrier /Colis Modernisés ;
- Réseau de Proximité Physique et Digital ;
- Expérience Client, Marque et Communication de Confiance ;
- Gouvernance et Maîtrise des Risques ;
- Ressources Humaines et Compétences ;
- Développement Local et International de la Philatélie ;
- Engagement Social et Environnemental.

En cohérence avec ces axes stratégiques, Algérie Poste définit comme priorité l'atteinte des **Objectifs Qualité** suivants :

- Assurer l'inclusion financière et développer la monétique digitale en élargissant l'accès aux services financiers postaux numériques ;
- Optimiser la rapidité, la fiabilité et la traçabilité d'acheminement et de distribution des envois postaux ;
- Assurer une couverture complète et un accès facile aux services postaux et services financiers postaux physiques et digitaux sur l'ensemble du territoire;
- Améliorer l'expérience client et renforcer sa satisfaction à travers un accueil de qualité, des services fiables, transparents et personnalisés;
- Garantir la sécurité, la conformité et la maîtrise des risques dans toutes les activités de l'Établissement;
- Développer les compétences et l'engagement des collaborateurs pour soutenir la performance et l'innovation;
- Valoriser et promouvoir le patrimoine philatélique national sur le marché local et international;
- Intégrer des pratiques durables et responsables pour contribuer au développement social et environnemental;

Dans ce cadre, nous nous engageons à mobiliser tous les moyens nécessaires pour déployer efficacement cette politique et garantir son application, afin de satisfaire pleinement les besoins et attentes de notre clientèle, tout en assurant le développement durable et la pérennité d'Algérie Poste.

Mme. Chiraz BECHIRI  
Directrice Générale  
de l'EPIC Algérie Poste

المديرة العامة لبريد الجزائر  
La Directrice Générale d'Algérie Poste  
Mme BECHIRI

## سياسة الجودة لبريد الجزائر

في إطار رؤيتها الاستراتيجية والتزامها بالتميز، تحرص مؤسستنا على تقديم خدمات بريدية وخدمات مالية بريدية موثوقة، ميسرة ومبتكرة، تتمحور حول رضا الزبائن، وأمن المعلومات، واثمين كفاءات موظفينا، وتحقيق التنمية المستدامة.

تسترشد هذه السياسة الجودة بمحاور استراتيجية واضحة، وتحدد أهدافنا والتزاماتنا، وتعتمد في تنفيذها على أنظمة تسيير مطابقة للمعايير الدولية، وعلى رأسها المواصفة **ISO 9001:2015**، إضافة إلى مرجع **جودة الاستقبال «في خدمتكم»**. ويضمن هذا النهج التحسين المستمر للعمليات، والتحكم في المخاطر، وحماية البيانات، وتحسين شروط الاستقبال، وتحقيق رضا دائم لجميع الأطراف المعنية.

و عليه، تركز سياسة الجودة لبريد الجزائر على المحاور الاستراتيجية التالية:

- الشمول المالي والنقدي الرقمي؛
- شبكة لوجستية وسلسلة بريد/طرود محدثة؛
- شبكة الحضور الميداني و الرقمي؛
- تجربة الزبون، العلامة التجارية، والتواصل الموثوق ؛
- الحوكمة والتحكم في المخاطر؛
- الموارد البشرية و الكفاءات؛
- تطوير الطوابعية على المستوى الوطني والدولي؛
- الالتزام الاجتماعي والبيئي.

تماشيا مع هذه المحاور الاستراتيجية، تحدد بريد الجزائر كأولوية تحقيق أهداف الجودة التالية:

- ضمان الشمول المالي وتطوير المدفوعات الرقمية من خلال توسيع الوصول إلى الخدمات المالية البريدية الرقمية؛
- تحسين سرعة وموثوقية وتتبع نقل وتوزيع البعثات البريدية؛
- ضمان تغطية شاملة وسهولة الوصول إلى الخدمات البريدية والخدمات المالية البريدية، الميدانية و الرقمية، في جميع أنحاء التراب الوطني؛
- تحسين تجربة الزبون وتعزيز رضاه من خلال استقبال ذي جودة، وخدمات موثوقة، شفافة ومخصصة؛
- ضمان الأمن والامتثال والتحكم في المخاطر في جميع أنشطة المؤسسة؛
- تطوير كفاءات والتزام الموظفين لدعم الأداء والابتكار؛
- تثمين وتعزيز تراث الطوابعية الوطني في الأسواق المحلية والدولية؛
- دمج ممارسات مستدامة ومسؤولية للمساهمة في التنمية الاجتماعية والبيئية.

في هذا الإطار، نلتزم بتسخير جميع الوسائل اللازمة لتنفيذ هذه السياسة بفعالية وضمان تطبيقها، بهدف تلبية احتياجات وتطلعات زبائننا، مع ضمان التنمية المستدامة واستمرارية بريد الجزائر

مركز الإتصال  
15-30  
Centre d'Appel

بوابة الشكاوي  
RECLAMATION.POSTE.DZ  
Portail Reclamations

دائما في خدمتكم  
Toujours à votre service