

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.

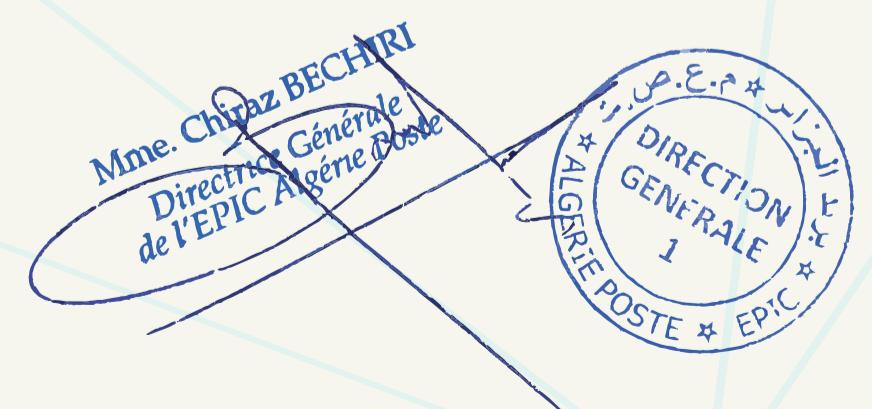
Ainsi, la Politique Qualité d'Algérie Poste s'articule autour des **Axes Stratégiques** suivants :

- 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.



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

سياسة الجودة لبريد الجزائر

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

تسترشد هذه السياسة الجودة بمحاور استراتيجية واضحة، وتحدد أهدافنا والالتزامات، وتعتمد في تنفيذها على أنظمة تسيير مطابقة للمعايير الدولية، وعلى رأسها المعايير 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، ترتكز سياسة الجودة لبريد الجزائر على المحاور الاستراتيجية التالية:

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

تماشياً 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 العائد البريدية؛
- ضمان تغطية شاملة وسهولة الوصول إلى الخدمات البريدية والميدانية وال數字ية، في جميع أنحاء التراب الوطني؛
- تحسين تجربة الزبون وتعزيز رضاه من خلال استقبال ذي جودة، وخدمات موثوقة، شفافة ومخصصة؛
- ضمان الأمان والامتثال والتحكم في المخاطر في جميع أنشطة المؤسسة؛
- تطوير كفاءات والتزام الموظفين لدعم الأداء والابتكار؛
- تثمين وتعزيز تراث الطوابعية الوطنية في الأسواق المحلية والدولية؛
- دمج ممارسات مستدامة ومسؤولة للمساهمة في التنمية الاجتماعية والبيئية.

في هذا الإطار، نلتزم بتسيير جميع الوسائل الضرورية لتنفيذ هذه السياسة بفعالية وضمان تطبيقها، بهدف تلبية احتياجات وططلعات زبائنا، مع ضمان التنمية المستدامة واستدراية بريد الجزائر

مركز الاتصال
15-30
Centre d'Appel

بوابة الشكاوى
RECLAMATION.POSTE.DZ
Portail Reclamations

دائماً في خدمتك
Toujours à votre service