

Dans un contexte mondialisé et concurrentiel caractérisé par l'économie numérique, Algérie Poste, investie d'une mission de service public et historiquement mandatée dans le cadre de son obligation de service universel, participe efficacement à la mise en place des politiques tracées par les pouvoirs publics et contribue au développement numérique de l'économie nationale en offrant des solutions innovantes qui améliorent l'utilisation des services postaux et des services financiers postaux pour tous les citoyens sur l'ensemble du territoire national.

A cet égard, Algérie Poste s'est engagée dans la mise en place d'un **Système de Management de la Qualité**, basé sur une approche d'amélioration continue et le respect des exigences de la **Norme Internationale ISO 9001**, permettant d'améliorer de manière efficace ses performances au service de ses clients et parties intéressées. De ce fait, la Politique Qualité d'Algérie Poste s'articule autour des **Axes Stratégiques** suivants :

- Soutenir l'inclusion financière et la digitalisation des moyens de paiement ;

A cet effet, nous nous engageons à mettre à disposition, tous les moyens nécessaires à la mise en œuvre de cette politique, au déploiement des objectifs et à l'amélioration continue du **Système de Management de la Qualité** afin de satisfaire les besoins et attentes de notre chère clientèle et d'assurer le développement et la pérennité d'Algérie Poste :

- Développer les prestations d'acheminement et de distribution et promouvoir les solutions pour le E-Commerce ;
- Animer l'activité philatélique nationale et la promouvoir à l'international ;
- Améliorer la qualité des services ;
- Développer et moderniser le réseau postal ;
- Appuyer les systèmes de gouvernance, de management de la performance et de la maîtrise des risques ;
- Valoriser les ressources humaines ;
- Contribuer à la préservation et à la protection de l'environnement.

De ces axes stratégiques, les **Objectifs Qualité** d'Algérie Poste se déclinent comme suit :

- Mettre en œuvre le Système de Management de la Qualité et améliorer sa performance ;
- Satisfaire les exigences légales et réglementaires applicables à nos activités ;
- Se conformer aux normes et standards nationaux et internationaux ;
- Satisfaire et fidéliser nos clients et parties intéressées ;
- Promouvoir l'amélioration continue par la mobilisation et l'implication de notre personnel.

- تطوير خدمات التوصيل و التوزيع والترويج للتجارة الإلكترونية ؛
- تفعيل نشاط هواة جمع الطوابع البريدية وطنيا والترويج له دوليا ؛
- تحسين نوعية الخدمات ؛
- تطوير وتحديث الشبكة البريدية ؛
- دعم أنظمة الحوكمة، إدارة الأداء والتحكم في المخاطر ؛
- تهيئة الموارد البشرية ؛
- المساهمة في الحفاظ على البيئة وحمايتها.
- ومن هذه المحاور الإستراتيجية، تتفرع أهداف الجودة لبريد الجزائر فيما يلي :
- تطبيق نظام إدارة الجودة و تحسين أدائه ؛
- تلبية المتطلبات القانونية والتنظيمية المطبقة على أنشطتنا ؛
- الإمتثال للمواصفات والمعايير الوطنية والدولية ؛
- إرضاء وكسب ثقة زبائننا والأطراف المعنية ؛
- تعزيز التحسين المستمر من خلال حشد وإشراك موظفينا.

في سياق عالمي تنافسي يميزه الإقتصاد الرقمي، فإن بريد الجزائر المنوط بمهمة الخدمة العمومية والمفوض تاريخيا بالالتزام بالخدمة الشاملة، يشارك بفعالية في وضع السياسات المسطرة من طرف السلطات العمومية ويساهم في التطور الرقمي للإقتصاد الوطني وذلك بتقديم حلول مبتكرة تحسن إستعمال الخدمات البريدية والخدمات المالية البريدية لجميع المواطنين في كامل التراب الوطني.

في هذا الصدد يلتزم بريد الجزائر بوضع نظام إدارة الجودة، مبني على أساس منهج التحسين المستمر والإمتثال لمتطلبات المواصفة الدولية **ISO 9001** ، الذي يسمح بتحسين فعال في أدائه لخدمة زبائنه والأطراف المعنية.

و بالتالي فإن سياسة الجودة لبريد الجزائر تشمل المحاور الإستراتيجية التالية :

- تدعيم الشمول المالي و رقمنة وسائل الدفع ؛

ولهذا الغرض نلتزم بتوفير جميع الوسائل اللازمة لتنفيذ هذه السياسة، وتحقيق الأهداف و بالتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة لأجل تلبية إحتياجات وتوقعات زبائننا الكرام و ضمان تطوير وإستدامة بريد الجزائر :

SATISFAIRE ET FIDÉLISER NOS CLIENTS

- Améliorer les conditions d'accueil des clients dans le réseau postal physique et numérique.
- Offrir des produits et des services innovants, fiables et adaptés aux exigences de nos clients.
- Assurer une écoute, une réactivité et une disponibilité auprès de nos clients.
- Répondre rapidement et efficacement aux attentes et besoins de nos clients.

DÉVELOPPER NOTRE SAVOIR FAIRE ET NOS COMPÉTENCES

- Maintenir et valoriser notre savoir-faire.
- Promouvoir le management des connaissances.
- Développer et promouvoir nos compétences .
- Favoriser l'initiative et le management participatif.

RESPECTER ET PROMOUVOIR NOS VALEURS

Universalité

Inclusivité

Fiabilité

Résilience

المدير العام لبريد الجزائر
Le Directeur Général d'Algérie Poste
Directeur Général
Louai Zidi

إحترام و تعزيز قيمنا

العالمية

الشمولية

الموثوقية

القدرة على الصمود

إرضاء وكسب ثقة زبائننا

- تحسين ظروف إستقبال الزبائن في الشبكة البريدية المادية والرقمية.
- تقديم منتجات و خدمات مبتكرة، موثوقة وملائمة لمتطلبات زبائننا .
- الإصغاء إلى إنشغالات زبائننا و ضمان الحضور الدائم والتجاوب الفعلي معهم.
- الإستجابة السريعة والفعالة لإحتياجات وتوقعات زبائننا.

تطوير مناهج عملنا ومهارتنا

- المحافظة على مناهج عملنا وتثمينها.
- دعم إدارة المعرفة.
- تطوير و ترقية مهارتنا .
- تشجيع المبادرة و الإدارة القائمة على المشاركة.