



Tunis le Juin 2021

Engagement, Confiance, performance pour une meilleure Qualité

La poste tunisienne opère dans un environnement concurrentiel, et en même temps elle est chargée par l'État - en tant qu'institution publique - de fournir les services postaux universels (les services de base) sur tout le territoire national. À cet effet elle est appelée à l'évaluation et à l'amélioration continue de la qualité de ces services et ce pour répondre à ces engagements envers les normes internationales de qualité.

A cet effet, et afin d'avoir la capacité de fournir le service postal public qui répond aux attentes des clients et des autres parties concernées de manière satisfaisante, la Poste Tunisienne s'engage à mettre en place progressivement un système de management de la qualité conforme à la norme ISO 9001 version 2015 au niveau des structures postales tel que déterminer dans la liste ci-jointe.

Cette action de déploiement du SQM prend en compte l'environnement, le contexte et les enjeux internes et externes d'où la Poste Tunisienne est existée. Pour cela cette politique repose sur les axes suivants:

- Amélioration continue du pourcentage de satisfaction des clients et autres parties prenantes,
- Mesurer la performance et l'efficacité des structures du postales,
- Développer les capacités professionnelles et motiver le personnel,
- offrir les moyens et les conditions de prévention et de protection contre les risques et notamment ceux qui sont liés aux systèmes des TIC,
- Mettre à la disposition toutes les énergies et les ressources qui conduisent à la modernisation et au développement des services postaux en réponse aux attentes et aux besoins des clients, notamment la mobilisation des compétences professionnelles nécessaires
- Mettre en place des moyens de communication et de dialogue avec les principales parties prenantes concernant leurs attentes et leur offrir les informations nécessaires dans le respect des principes et des valeurs.

En conséquence, et dans le cadre des efforts d'extension du système qualité, qui comprend la liste des structures mentionnées sur ce site web, La Poste Tunisienne, représentée par tous ses cadres et agents impliqués par ce processus de SMQ, s'engage pour adhérer aux efforts nécessaires pour la mise en œuvre de la politique qualité et à son application de la part de tous les agents afin d'assurer la pérennité de ce système pour surmonter les défis et atteindre les divers objectifs relatifs à la progression du secteur postal



PDG de La Poste Tunisienne

Sami Mekki

تونس في جوان 2021

الالتزام، الثقة، الفاعلية <<== من أجل جودة أفضل
يعمل البريد التونسي في بيئة اقتصادية تنافسية وفي الوقت ذاته فهو مُكأف من قبل الدولة -باعتباره مؤسسة عمومية- بتوفير الخدمات البريدية الشاملة على جميع مناطق التراب الوطني، ويحرص في هذا الإطار على إتاحة الخدمة البريدية للجميع (أشخاصاً ومؤسسات) في أفضل جودة وأحسن الأجل الممكنة بما يستدعي التقييم والتحسين المستمر لتحقيق شروط الالتزام بمعايير الجودة العالمية.

وتحقيقاً لهذه الغاية، وبهدف توفير وإسداء خدمات عمومية تستجيب لانتظارات الحرفاء والأطراف المعنية الأخرى بطريقة مرضية، حرص البريد التونسي على إرساء نظام إدارة الجودة طبقاً للمواصفة ايزو 9001 صيغة 2015 بالوحدات البريدية مع الأخذ بعين الاعتبار محيط وسياقات ورهانات البريد التونسي الداخلية والخارجية.

وترتكز هذه السياسة على التوجهات التالية:

- ✓ التحسين المتواصل والرفع من درجة رضاء الحرفاء والأطراف المعنية الأخرى،
- ✓ قياس الأداء والفاعلية للهيكل المُسدي للخدمات البريدية،
- ✓ تطوير القدرات المعرفية وتحفيز الأعوان والإطارات،
- ✓ توفير وسائل وظروف الوقاية والسلامة من المخاطر وخاصة ما يتعلّق منها بالأنظمة التكنولوجية والمعلوماتية،
- ✓ وضع كلّ الطاقات والموارد للارتقاء والتطوير استجابة لرغبات وتطلّعات الحرفاء ومن بينها العمل على اكتساب الكفاءة المهنية اللازمة.
- ✓ إرساء وسائل تواصل وحوار مع الأطراف المعنية الأساسية حول انتظاراتها ومدّها بالمعلومات اللازمة في كنف احترام المبادئ والقيم.

وعليه وفي إطار تعميم هذا النظام والذي يشمل قائمة الهياكل الوارد ذكرها بموقع الواب للمؤسسة، يلتزم البريد التونسي ممثلاً في جميع اطاراته وأعوانه المشمولين بهذا التمشي على بذل كل الجهود لتحقيق سياسة الجودة وتطبيقها من قبل الجميع لضمان ديمومة هذا النظام لمواجهة التحديات وكسب الرهانات المختلفة والمساهمة في النهوض بهذا القطاع.

الرئيس المدير العام

للدويان الوطني للبريد

سامي المكي

