



ENGAGEMENT
QUALITE UPU

Chers clients, chers collègues,

« Faire de la Poste du Bénin S.A, à l'horizon 2020 une entreprise prospère, vecteur du développement des prestations postales, financières et des produits technologiques de l'information et de la communication » est notre vision.

Partant de ce grand dessein, la Poste du Bénin ambitionne de se réinventer à travers une démarche stratégique de croissance durable dont les principaux leviers sont :

- la satisfaction de la clientèle ;
- la qualité de ses prestations ;
- et la motivation de ses travailleurs.

Ainsi, après s'être engagée dans le Système de Management de la Qualité (SMQ) construit selon les exigences de la norme ISO 9001 :2008, la Poste du Bénin s'oriente à nouveau à fournir des services de qualité suivant les standards internationaux sur le cœur de son métier : **l'activité courrier**.

Prenant donc appui sur la conformité de nos pratiques aux exigences internationales et à la satisfaction de la clientèle, nous prenons l'engagement à travers notre politique Qualité de d'atteindre les objectifs ci-après :

- Organiser la communication interne à l'entreprise sur les normes de qualité de service, les objectifs et les performances réalisées,
- Former, sensibiliser et mobiliser les ressources humaines pour la réalisation des objectifs de qualité de service, de sécurité et de satisfaction de la clientèle,
- Mettre à la disposition des services les moyens matériels suffisants en véhicules de toutes sortes, en outils de bureautique, en systèmes d'information et en matériel d'exploitation divers,
- Garantir l'engagement du personnel à réaliser le meilleur service à la clientèle,

- Perpétuer les valeurs d'éthique et de transparence notamment dans les domaines de la qualité de service et de la sécurité des biens, des personnels, des clients et des revenus financiers de la Poste du Bénin,
- Evaluer le niveau de la satisfaction client et rechercher une amélioration continue dans le respect des normes de la Qualité.

L'atteinte de ces objectifs ne peut se faire qu'à travers une ressource humaine fortement engagée dans la mise en œuvre du processus de la **certification UPU**.

C'est pourquoi, en ma Qualité de premier responsable, je m'engage à jouer ma partition dans toutes ses dimensions pour que la POSTE DU BENIN SA retrouve une nouvelle dynamique basée sur un service de Qualité

La Poste du Bénin : la Qualité notre engagement.

Fait à Cotonou, le 01 Février 2016



LE
DIRECTEUR
GÉNÉRAL
Parfait AGBLONON
Directeur Général