

1<sup>ère</sup> Entreprise Postale en Afrique subsaharienne Certifiée ISO 9001

## POLIQUE QUALITE ET ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

Chers clients, chers collègues,

« Faire de la Poste du Bénin, à l'horizon 2020 une entreprise prospère, vecteur du développement des prestations postales et financières et des produits des technologies de l'information et de la communication » est notre vision. La réalisation de cette noble vision nécessite que LA POSTE DU BENIN soit une infrastructure de proximité *au triple plan : physique, numérique et financier*. Il est tout aussi important d'affirmer notre disponibilité à garantir la satisfaction permanente des besoins et attentes de nos clients et autres parties intéressées par des offres de services innovants et adaptés.

Ainsi, LA POSTE DU BENIN engagée dans la démarche qualité depuis 2014, son système de management de la qualité a évolué et s'inscrit désormais dans l'application des exigences de l'ISO 9001 :2015. Elle s'appuie sur un système de management de la qualité (SMQ) basé sur l'efficacité des processus, l'identification et la maîtrise des risques.

Notre politique qualité orientée sur la conformité de nos pratiques aux exigences légales et réglementaires, aux besoins et attentes de nos parties intéressées pertinentes, comprend cinq axes que sont :

- **Amélioration continue de nos performances pour la restauration de la confiance de notre clientèle.**
- **Développement de nouveaux produits et promotion de l'ensemble des produits commercialisés ;**
- **Renforcement de la compétitivité et amélioration de l'outil de production ;**
- **L'innovation et l'adaptation aux changements ;**
- **Amélioration de la gouvernance.**

En conséquence, je vous exhorte, chers collègues, à une implication forte dans la mise en œuvre de notre Système de Management de la Qualité (SMQ) pour le progrès et la pérennité de notre entreprise.

En ma qualité de premier responsable, je m'engage à mettre à votre disposition les ressources nécessaires et à assurer le respect de toutes les exigences du SMQ pour que LA POSTE DU BENIN renforce sa dynamique basée sur le service de qualité.

**La Poste du Bénin : la qualité, notre engagement !**

**Le Directeur Général**

**S. Jonas GBENAMENTO**