



## **COMMUNIQUE DE PRESSE**

### **La satisfaction du client au cœur de la stratégie du Centre Technique de l'Emballage et du Conditionnement**

Convaincu de l'importance d'une organisation interne efficace pour atteindre ses objectifs, assurer la satisfaction de sa clientèle et maîtriser parfaitement ses processus de fonctionnement dans un environnement économique de plus en plus exigeant, le Centre Technique de l'Emballage et du Conditionnement, PACKTEC, renforce ses acquis par l'obtention de la Certification ISO 9001 de son Système de Management de la Qualité ainsi que le Label « Marhaba » pour la qualité de l'accueil.

En effet, après avoir réussi l'accréditation des analyses réalisées par ses laboratoires par les organismes accréditateurs Allemand DAP et Tunisien TUNAC, garantissant ainsi la reconnaissance de son expertise technique à l'échelle nationale et internationale, PACKTEC a entamé une démarche qualité visant la certification de toutes ses prestations et de son organisation interne, couvrant les services liés aux analyses et essais, à la formation, au design packaging, à l'assistance, au système d'information et à la veille stratégique.

Ayant misé sur l'amélioration continue de la qualité des services offerts aux clients, le Centre a pu obtenir le Label de la qualité d'accueil « Marhaba » délivré par l'Institut National de la Normalisation et de la Propriété Industrielle INNORPI, qui a évalué et reconnu la qualité des prestations d'accueil du Centre et leurs conformité aux standards internationaux, se traduisant par un système d'information fiable, des réponses fournies à la demande des clients et un espace d'accueil destiné à recevoir, informer et orienter les visiteurs. L'objectif recherché consiste à répondre au mieux aux attentes des clients et à leur offrir, à cette fin, des services des renseignements rapides et efficaces et à établir une relation de confiance et de partenariat.

Pour relever ces défis, tout le personnel du Centre s'est mobilisé autour d'un objectif commun, à savoir améliorer l'organisation du Centre et mettre la satisfaction du client au cœur de sa stratégie.

Engagé dans une démarche d'amélioration continue depuis sa création, le Centre bénéficie aujourd'hui d'une reconnaissance de ses compétences humaines et techniques. Il

s'active de plus en plus pour offrir des prestations au diapason des évolutions technologiques et réglementaires, tout en se basant sur l'optimisation de ses capacités et ses moyens techniques, la mise en place d'une organisation interne efficace et fiable en parfaite adéquation avec la demande de ses clients ainsi que l'amélioration de la qualité d'accueil. L'objectif : assumer pleinement son rôle de partenaire technique et accompagner les industriels pour vaincre les difficultés techniques et relever les défis de l'exportation.