



2016

دليل الإحصاء
ANNUAIRE STATISTIQUE

2016 دليل الإحصاء
ANNUAIRE STATISTIQUE



2016

دليل الإحصاء
ANNUAIRE STATISTIQUE



البريد التونسي
LA POSTE TUNISIENNE

01	Réseau commercial de la poste	الشبكة التجارية للبريد	01
02	Activités financières	الخدمات المالية للبريد	02
03	Services postaux	الخدمات البريدية	03
04	Qualité de service et écoute client	جودة الخدمات وآليات الإصغاء إلى الحريف	04
05	Ressources humaines	الموارد البشرية	05

RÉSEAU COMMERCIAL DE LA POSTE

الشبكة التجارية للبريد

	2016	2015	2014	2013	
Nombre des bureaux de poste	1 017	1 014	1 009	1 003	العدد الجملي لمكاتب البريد
Nombre d'agences RapidPost	36	36	35	35	عدد وكالات البريد السريع
Nombre d'agences Colis Postaux	27	29	28	28	عدد وكالات الطرود البريدية
Poste Ambulante	41	40	42	44	بريد متجول
Nombre total du réseau commercial	1 121	1 119	1 114	1 110	العدد الجملي للشبكة التجارية
Couverture des bureaux de Poste (Nombre d'habitants / bureau de poste)	9 797	10 583	10 473	10 406	التغطية البريدية لكل مكتب بريد (ساكن/مكتب بريد)
Nombre de Centres de distribution	63	63	64	64	عدد مراكز التوزيع
Nombre de publipostes	148	246	246	246	عدد المراكز العمومية للبريد
Couverture commerciale de la Poste (nombre d'habitants/point de contact)	8 245	7 691	7 650	7 589	التغطية التجارية للبريد (ساكن/ نقطة اتصال)
Nombre de bureaux informatisés	912	868	791	742	عدد مكاتب البريد المجهزة بالإعلامية

RÉPARTITION DU RÉSEAU COMMERCIAL DE LA POSTE
PAR GOUVERNORAT EN 2016

توزيع الشبكة التجارية للبريد
حسب الولايات إلى موفى سنة 2016

Gouvernorat	عدد الموزعات الآلية للأوراق المالية DAB	المراكز العمومية للبريد Publipostes	مراكز التوزيع Centres de distribution	البريد المتجول ambulante	وكالات الطرود البريدية Agences colis postaux	وكالات البريد السرير Agences RapidPost	عدد مكاتب البريد Nombre des bureaux de poste	الولاية
Tunis	39	4	13	1	2	6	62	تونس
Ariana	9	3	5	0	2	3	24	أريانة
Ben Arous	12	4	7	0	1	2	30	بن عروس
Manouba	6	12	3	1	1	1	25	منوبة
Bizert	7	0	3	2	1	1	46	بنزرت
Nabeul	14	13	4	3	2	2	67	نابل
Zaghouan	3	2	1	2	1	1	20	زغوان
Sousse	19	2	4	2	1	1	50	سوسة
Monastir	16	10	2	1	1	1	53	المنستير
Mahdia	10	7	1	1	1	1	45	المهدية
Sfax	10	4	4	2	1	3	80	صفاقس
Gabès	6	0	1	1	1	1	52	قابس
Médenine	9	39	4	2	3	3	65	مدنين
Jandouba	7	2	1	2	0	1	40	جندوبة
Le Kef	7	2	1	2	1	1	29	الكاف
Beja	4	1	1	3	1	1	32	باجة
Siliana	3	1	1	2	0	0	33	سليانة
Kairouan	6	2	1	3	1	1	48	القيروان
Kasserine	6	3	1	2	1	1	45	القصرين
Sidi Bouzid	6	18	1	3	1	1	45	سيدي بوزيد
Gafsa	6	10	1	2	1	1	40	قفصة
Tozeur	4	2	1	1	1	1	19	توزر
Kébili	4	3	1	2	1	1	31	قبلي
Tataouine	6	4	1	1	1	1	36	تطاوين
Total	219	148	63	41	27	36	1017	المجموع



الخدمات المالية للبريد
Activités financières

EPARGNE POSTAL

حسابات الإيداع

	2016	2015	2014	2013	
Nombre d'épargnants à la Poste (mille épargnants)	3 982	3 871	3 764	3 647	عدد المدخرين (ألف مدخر)
Volume des avoirs (million de dinars)	4 378	3 941	3 716	3 542	حجم أرصدة الإيداع (مليون دينار)
Nombre de comptes en dinar convertible	13 169	13 166	13 170	13 177	عدد حسابات الإيداع بالدينار القابل للتحويل
Volume des avoirs des comptes en dinar convertible (million de dinars)	8,70	7,90	8,50	8,40	حجم أرصدة حسابات الإيداع بالدينار القابل للتحويل (مليون دينار)

Evolution des avoirs des épargnants
(unité : million de dinars)تطور حجم أرصدة الإيداع
(الوحدة : مليون دينار)

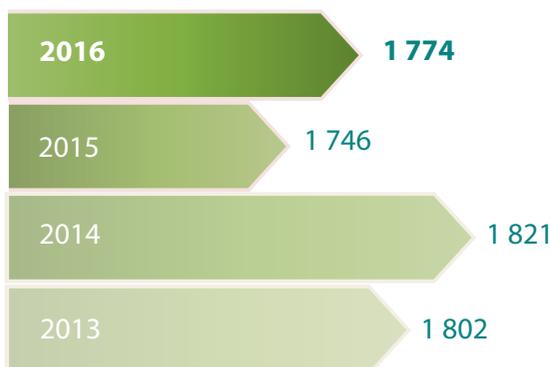
LES CHÈQUES POSTAUX

الشبكات البريدية

	2016	2015	2014	2013	
Nombre de comptes courants postaux (mille)	1 774	1 746	1 821	1 802	عدد الحسابات الجارية البريدية (ألف)
Avoir moyen des comptes (en million de dinars)	1 532	1 427	1 422	1 407	معدل أرصدة الشبكات البريدية (مليون دينار)
Nombre d'adhérents au service CCP Net	27 052	24 672	22 215	19 702	عدد المنخرطين بخدمة CCPNet
Nombre de virements à travers le site CCPNet (mille)	309	393	397	563	عدد العمليات المنجزة عبر موقع CCP Net (ألف)
Montant des virements à travers le site CCPNet (million de dinars)	4 021	3 765	3 982	4 001	مبلغ التحويلات المنجزة عبر موقع CCP Net (مليون دينار)

Evolution du nombre de comptes courants postaux
(Unité : mille)

تطور عدد الحسابات الجارية البريدية
(الوحدة: ألف)



LES OPÉRATIONS FINANCIÈRES VIA
LA TÉLÉCOMPENSATION

المعاملات عبر منظومة المقاصة الإلكترونية

(unité : mille opérations)

(الوحدة: ألف عملية)

	2016	2015	2014	2013	
Nombre de Virements					التحويلات
• reçus	2 882	3 292	2 819	2 452	• عدد العمليات المقبولة
• remis	2 759	2 834	2 528	2 619	• عدد العمليات المودعة
Nombre de chèques					الشيكات
• reçus	171	180	189	194	• عدد الشيكات المقبولة
• remis	737	786	798	794	• عدد الشيكات المودعة
Nombre de Traités et effets					الكمبيالات
• reçus	43	47	54	45	• عدد الكمبيالات المقبولة
• remis	0,86	0,64	0,85	0,78	• عدد الكمبيالات المودعة
Total des opérations	6 624	7 140	6 389	6 105	مجموع العمليات

Evolution du nombre des opérations
via le système de la télécompensation
en 2016 (Unité : mille opérations)

تطور عدد العمليات عبر منظومة
المقاصة الإلكترونية سنة 2016
(الوحدة: ألف عملية)



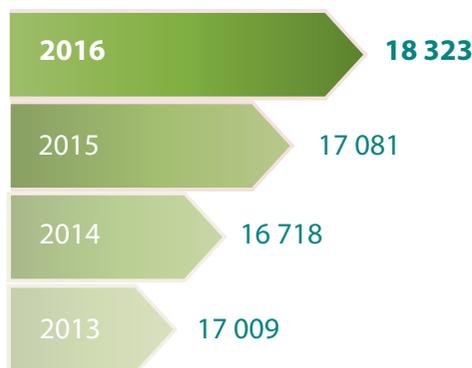
MANDATS ÉLECTRONIQUES À L'ÉCHELLE NATIONALE

الحوالات الإلكترونية على الصعيد الوطني

	2016	2015	2014	2013	
Nombre mandat minute" (mille)	4 094	3 819	3 619	3 344	عدد الحوالات العاجلة في دقائق (ألف)
Montant des mandats minute (millions de dinars)	1 065	1 015	954	839	مبلغ الحوالات العاجلة في دقائق (مليون دينار)
Nombre mandat e-pension (mille)	12 138	11 102	10 682	10 796	عدد الحوالات الصادرة عن الصناديق الإجتماعية e-pension (ألف)
Montant des mandats e-pension (million de dinars)	1 958	1 791	1 593	1 508	مبلغ حوالات e-pension (مليون دينار)
Nombre mandat e-bourse (mille)	441	373	412	403	عدد الحوالات الصادرة عن دواوين الخدمات الجامعي e-bourse (ألف)
Montant mandat e-bourse (million de dinars)	122	95	100	91	مبلغ حوالات e-bourse (مليون دينار)
Nombre mandat organismes (mille)	1 058	1201	1 405	1 752	عدد الحوالات الصادرة عن مؤسسات أخرى (ألف)
Montant (million de dinars)	255	234	278	308	مبلغ الحوالات الصادرة عن مؤسسات أخرى (مليون دينار)
Nombre total des mandats électroniques (mille mandats)	18 323	17 081	16 718	17 009	مجموع الحوالات الإلكترونية (ألف حوالة)
Montant total des mandats électroniques (million de dinars)	3 482	3 216	3 003	2 812	المبلغ الجملي للحوالات الإلكترونية (مليون دينار)

Evolution du nombre des mandats électroniques (unité : mille mandats)

تطور عدد الحوالات الإلكترونية (الوحدة: ألف حوالة)



TRANSFERT ÉLECTRONIQUE D'ARGENT À L'ÉCHELLE INTERNATIONALE

التحويلات المالية الإلكترونية على الصعيد الدولي

	2016	2015	2014	2013	
Nombre d'opérations de transfert électronique d'argent via le réseau Western Union	1 001 126	998 633	972 151	948 446	عدد التحويلات عبر شبكة ويسترن يونيون :
• destinés à l'étranger	17 105	26 376	32 792	34 565	• صادرة إلى الخارج
• reçus de l'étranger	984 021	972 002	939 359	913 881	• واردة من الخارج
Nombre de mandats Eurogiro :	45 555	56 747	73 286	84 602	عدد التحويلات عبر شبكة أورو جيرو :
• destinés à l'étranger	7 460	7 350	7 393	7 603	• صادرة إلى الخارج
• reçus de l'étranger	38 095	49 397	65 893	76 999	• واردة من الخارج
Nombre de mandats IFS/IMO	53 996	53 220	45 856	46 490	عدد التحويلات عبر منظومة IFS/IMO :
• destinés à l'étranger	205	148	218	244	• صادرة إلى الخارج
• reçus de l'étranger	53 791	53 072	45 638	46 246	• واردة من الخارج
Total des opérations de Transfert électronique d'argent	1 100 677	1 108 345	1 091 293	1 079 538	مجموع التحويلات المالية الإلكترونية
Montant total des opérations de Transfert électronique d'argent (mille de dinars)	682 261	670 982	679 863	658 549	مجموع مبالغ التحويلات (ألف دينار)

Evolution du montant des transferts d'argent reçu de l'étranger (unité : mille dinars)



تطور مبالغ التحويلات المالية الواردة من الخارج (الوحدة: ألف دينار)

MONÉTIQUE

النقديات

	2016	2015	2014	2013	
Nombre de DAB de la Poste	219	212	178	178	عدد الموزعات الآلية للأوراق المالية
Nombre de cartes électroniques de La Poste Tunisienne :	783 985	669 693	558 315	444 944	عدد البطاقات الإلكترونية للبريد التونسي
• e-Dinar Smart	658 725	545 269	447 661	340 898	• بطاقة e-Dinar Smart
• DINARPOSTE VISA ELECTRON	109 568	113 441	103 677	103 076	• دينار البريد فيزا إلكترون
• BON VOYAGE	2 393	1 836	1 384	970	• BON VOYAGE
• Carte salaire	11 529	7 812	5 593	510	• بطاقة شهرتك
• Carte CTI	1 770	1 335	-	-	• بطاقة CTI
Nombre d'opérations de retrait à partir des DAB de la Poste (mille opérations) avec les :	4 459	3 835	3 934	3 657	عدد عمليات السحب من الموزعات الآلية البريدية للأوراق المالية بواسطة (ألف عملية) :
• cartes de la Poste Tunisienne	3 534	3 047	3 283	3 068	• بطاقات البريد التونسي
• cartes bancaires	730	642	523	486	• بطاقات المؤسسات البنكية
• cartes Visa International et Master Card	195	146	128	103	• البطاقات الدولية فيزا وماستر كارد

Evolution du nombre de cartes électroniques de la Poste Tunisienne



تطور عدد البطاقات الإلكترونية للبريد التونسي

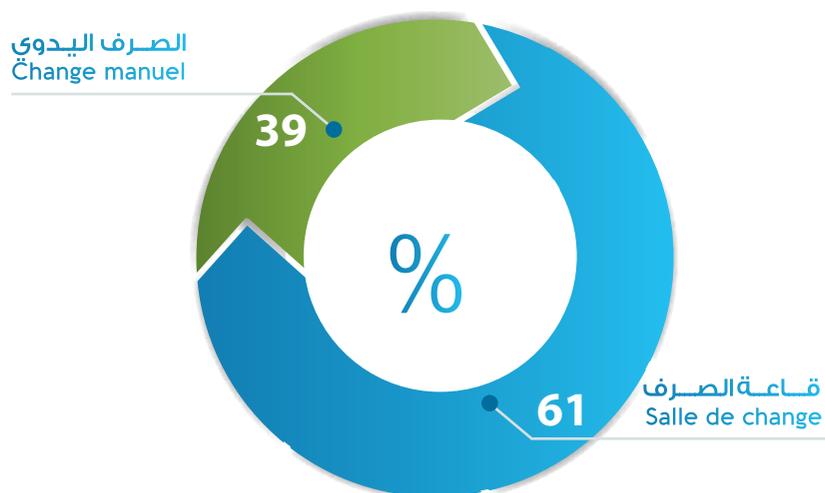
CHANGE

الصرف

	2016	2015	2014	2013	
Activité de la salle de change					نشاط قاعة الصرف
Nombre d'opérations	10 304	9 223	10 260	9 543	عدد المعاملات
Montant des opérations (mille dinars)	740 788	706 371	625 274	649 231	مبلغ المعاملات (ألف دينار)
Change manuel dans les bureaux de Poste					الصرف اليدوي بمكاتب البريد
Nombre d'opérations d'achat et de vente de devises	387 225	385 579	460 660	440 221	عدد عمليات بيع وشراء العملة
Montant des opérations d'achat et de vente de devises (mille dinars)	470 482	335 110	441 922	431 724	مبالغ عمليات بيع وشراء العملة (ألف دينار)
Bénéfice sur change (mille dinars)	8 197	7 840	7 012	8 604	أرباح الصرف (ألف دينار)

Répartition activité de change

توزيع نشاط الصرف



SERVICES NUMÉRIQUE

Les paiements électroniques

الخدمات الرقمية

الدفوعات الإلكترونية

	2016	2015	2014	2013	
Nombre de cartes e-Dinar Smart	658 725	545 269	447 661	340 898	عدد بطاقات e-Dinar Smart
Nombre de sites de commerce électronique utilisant la plateforme e-dinar	365	347	321	303	عدد مواقع التجارة الإلكترونية التي تعتمد منظومة الدينار الإلكتروني
Nombre total d'opérations de paiement via Internet	726 115	699 726	687 145	692 950	عدد عمليات التجارة الإلكترونية عبر شبكة الأنترنت :
• à l'échelle Nationale	721 455	679 062	684 853	690 486	• على الصعيد الوطني
• à partir de l'étranger	4 660	2 664	2 292	2 464	• من الخارج
Vente des certificats électroniques au niveau du réseau de la Poste	1 181	1 010	762	774	بيع الشهادات الإلكترونية بالشبكة البريدية

Nombre total d'opérations de paiement via Internet

عدد عمليات التجارة الإلكترونية عبر شبكة الأنترنت



SERVICES NUMÉRIQUE

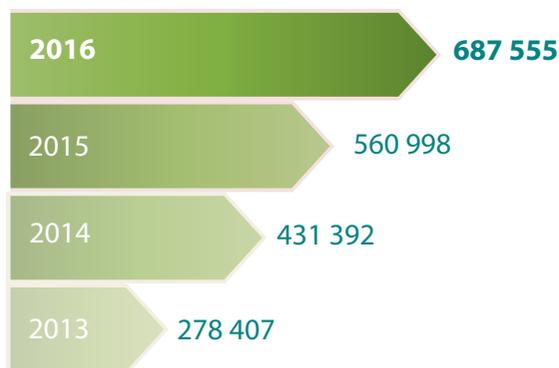
MobiPost

الخدمات الرقمية
الخدمات عبر الهاتف الجوال

	2016	2015	2014	2013	
Activité Mobile					الدفع بواسطة الهاتف الجوال
• Nombre d'adhérents	687 555	560 998	431 392	278 407	• عدد المنخرطين
• Nombre d'opérations	2 580 316	2 435 724	2 268 146	-	• عدد العمليات
Nombre mandat via Mobile	108 390	67 917	80 601	32 751	عدد الحولات المستخلصة عبر الهاتف الجوال
Inclusion Financière					الإدماج المالي
• Nombre des IMF inscrits dans le système Mobispost	2	2	1		• عدد مؤسسات التمويل الصغير المنخرطة في منظومة الدفع عبر الهاتف الجوال
• Nombre de versement de micro crédit	5 687	5 539	1 711		• عدد عمليات تنزيل القروض الصغرى
• Nombre de remboursement de crédit	40 604	23 275	2 298		• عدد عمليات تسوية آجال القروض
Nombre de paiement factures	1 439	1 068	971		عدد الفواتير المستخلصة عبر الهاتف الجوال
Nombre des virements	123 236	125 810	117 741		عدد التحويلات المالية

Evolution du nombre d'adhérents

تطور عدد المنخرطين



SERVICES À VALEUR AJOUTÉE

Poste-assurance

خدمات ذات قيمة مضافة

ادخار التأمين عبر البريد

	2016	2015	2014	2013	
Service Minha					خدمة "منحة"
Nombre de comptes d'épargne "Minha"	9 978	8 547	8 069	7 560	عدد حسابات الإيداع "منحة"
Montant des avoirs (mille dinars)	1 755	1 549	1 575	1 560	المبالغ المودعة (الف دينار)
Service Motmen					خدمة "مطمأن"
Nombre de comptes d'épargne "Motmen"	1 185	1 076	1 035	986	عدد حسابات الإيداع "مطمأن"
Montant des avoirs (mille dinars)	499	467	468	482	المبالغ المودعة (ألف دينار)
Service postassistance voyage					خدمة إحاطة عند السفر للخارج
Nombre d'opérations	82 373	69 349	58 650	49 414	عدد العقود المكتتبة
Commission (mille dinars)	329	277	234	199	العمولة (ألف دينار)

Evolution du Service postassistance voyage

تطور خدمة إحاطة عند السفر للخارج



SICAV TANIT

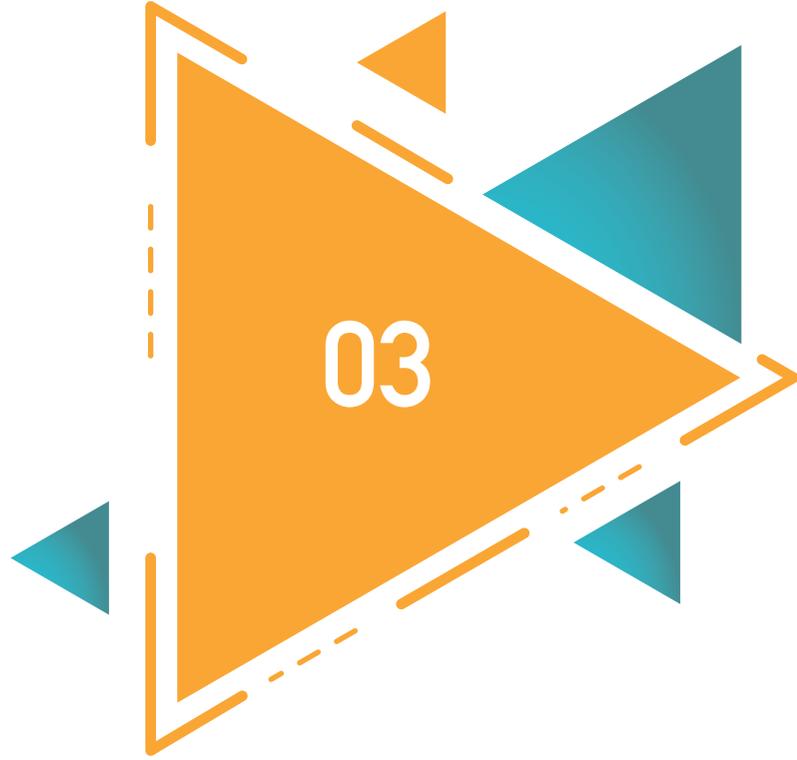
سيكاف تانيت

	2016	2015	2014	2013	
Nombre d'actionnaires Sicav Tanit	2 543	2 407	2 349	2 280	عدد حسابات سيكاف تانيت
Montant des actifs (mille dinars)	58 472	49 668	45 180	44 485	الأصول الصافية (ألف دينار)

Evolution du nombre d'actionnaires Sicav Tanit

تطور عدد حسابات سيكاف تانيت





الخدمات البريدية
Services Postaux

TIMBRE POSTE

الطابع البريدية

	2016	2015	2014	2013	
Nombre des émissions	17	12	19	21	عدد الإصدارات
Nombre de timbre poste émis par l'imprimerie de la Poste Tunisienne (million)	18,70	20,70	20,10	18,00	عدد الطابع البريدية المصنعة بمطبعة البريد التونسي الوحدة (مليون) منها :
• a l'échelle nationale	16,35	16,80	18,10	14,50	• على المستوى الداخلي
• au profit des pays étrangers	2,35	3,90	2,00	3,50	• لفائدة الدول الأجنبية

Evolution du nombre de timbre poste émis par l'imprimerie de la Poste Tunisienne (unité : million)



تطور عدد الطابع البريدية المصنعة بمطبعة البريد التونسي (الوحدة: مليون)

COURRIER

المراسلات

Unité : (million d'envoi)

الوحدة : (مليون مراسلة)

	2016	2015	2014	2013	
Nombre de courrier ordinaire de régime interne	79,96	72,40	68,13	64,66	عدد المراسلات العادية في النظام الداخلي
Nombre de courrier recommandé de régime interne	3,68	2,60	3,50	3,24	عدد المراسلات المسجلة في النظام الداخلي
Total du courrier de régime interne	83,64	75	71,63	67,90	مجموع المراسلات في النظام الداخلي
Nombre de courrier ordinaire de régime international					عدد المراسلات العادية في النظام الدولي
• destiné à l'étranger	2,06	2,22	2,38	2,19	• الصادرة إلى الخارج
• reçu de l'étranger	2,68	3,06	3,33	3,36	• الواردة من الخارج
Nombre de courrier recommandé de régime international					عدد المراسلات المسجلة في النظام الدولي
• destiné à l'étranger	0,21	0,22	0,24	0,25	• الصادرة إلى الخارج
• reçu de l'étranger	0,23	0,13	0,12	0,11	• الواردة من الخارج
Total du courrier de régime international	5,18	5,63	6,07	5,91	مجموع المراسلات في النظام الدولي
Nombre total de courrier	88,82	80,63	77,80	73,80	العدد الجملي للمراسلات
Volume du courrier de régime international (mille kg)	192,15	208,85	238,50	235	حجم المراسلات في النظام الدولي (ألف كغ)

Nombre total du courrier
(unité : million d'envois)



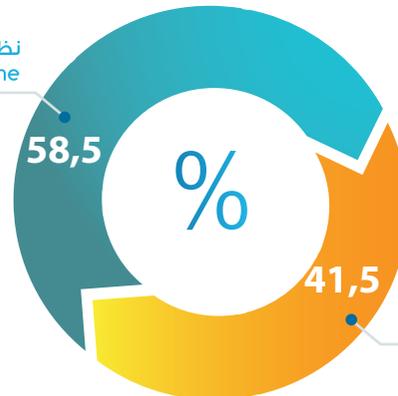
العدد الجملي للمراسلات
(الوحدة : مليون مراسلة)

RapidPost

البريد السريع

	2016	2015	2014	2013	
Nombre d'envois (en milliers)	852,26	795,10	769,37	709,60	البريد السريع العادي (الف بعيثة)
* régime interne	836	775	748	688,20	* عدد البعثات في النظام الداخلي
* régime international dont :	16,26	20,10	21,37	21,40	* عدد البعثات في النظام الدولي
* Import	16	19,70	21	20,30	* واردة من الخارج
* Export	0,26	0,40	0,37	1,08	* موجهة إلى الخارج
Nombre d'envois personnalisés (en milliers)	576,6	573,90	626,24	691,40	البريد السريع المشخص (الف بعيثة)
* régime interne	0,50	0,50	0,24	0,40	* عدد البعثات في النظام الداخلي
* régime international dont :	576,10	574,40	626	691	* عدد البعثات في النظام الدولي منها
* Import	302,5	331,74	343	411	* واردة من الخارج
* Export	273,6	262,70	283	280	* موجهة إلى الخارج
Nombre total des envois (EMS+Personnalisé) (en milliers)	1 428	1 369	1 395	1 401	العدد الجملي للبعثات (عادي+مشخص) (الف بعيثة)
Nombre d'entreprises abonnées aux services de RapidPost	4 679	4 507	4 306	4 275	عدد المؤسسات المتعاقدة مع شبكة البريد السريع
Nombre total de bouquets de fleurs distribués par RapidPost	6 794	7 970	6 422	6 772	عدد باقات زهور البريد المباعه

Répartition de l'activité RapidPost

نظام داخلي
Régime interne

توزيع نشاط البريد السريع

نظام دولي
Régime international

COLIS POSTAUX

الطرود البريدية

(Unité : mille colis)

(الوحدة : ألف طرد)

	2016	2015	2014	2013	
Nombre de colis de régime interne	116	99,5	92	73	عدد الطرود في النظام الداخلي
Nombre de colis de régime international dont :	103,6	108,5	112	114	عدد الطرود في النظام الدولي :
• Import	62,5	66,5	58	61	• الواردة من الخارج
• Export	41	42	54	53	• الصادرة إلى الخارج
Total du trafic des Colis-Postaux	219,6	208	204	187	مجموع الطرود البريدية

Evolution des colis-postaux

(Unité : mille colis)

تطور عدد الطرود البريدية

(الوحدة : ألف طرد)



SERVICES À VALEUR AJOUTÉE POUR LES ENTREPRISES

Dédouanement

خدمات ذات قيمة مضافة لفائدة المؤسسات

التسريح الديواني

	2016	2015	2014	2013	
Nombre d'opérations de dédouanement	4004	4114	3090	3843	عدد عمليات التسريح الديواني
Nombre d'entreprises abonnées au service de dédouanement fourni par la Poste	48	48	48	48	عدد المؤسسات المتعاقدة في خدمة التسريح الديواني

Courrier hybride

(Unité : million d'envois)

البريد اللامادي

(الوحدة: مليون مراسلة)

	2016	2015	2014	2013	
Nombre de courrier traité par la plateforme de courrier hybride	22.8	23,5	24,7	23,40	عدد مراسلات البريد اللامادي
Nombre d'entreprises abonnées	16	17	17	17	عدد المؤسسات المتعاقدة

Service Web Telegram

المراسلات البرقية

	2016	2015	2014	2013	
Nombre de télégrammes via WebTelegram (mille)	1493	1423	1335	1 335	عدد المراسلات عبر منظومة الواب تلقرام (ألف)
Nombre d'entreprises abonnées	122	122	107	107	عدد المؤسسات المعتمدة لمنظومة Web Telegram

PUBLIPOSTAGE

(Unité : mille envois)

الإشهار عبر البريد

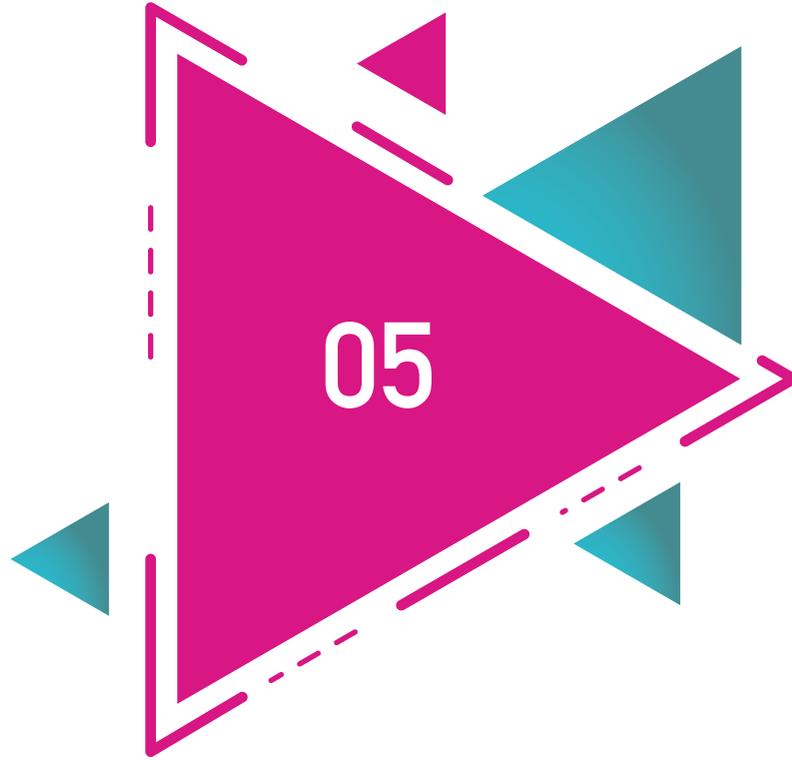
(الوحدة : ألف مراسلة)

	2016	2015	2014	2013	
Nombre d'envois "sans adresse"	2 787	3 115	3 590	2 151	عدد المطويات الغير معنونة
Nombre de mailings adressés	787	682	720	627	عدد المراسلات الإشهارية المعنونة
Total du courrier publicitaire	3 574	3 797	4 310	2 778	مجموع المراسلات الإشهارية
Nombre d'entreprises abonnées	378	380	447	388	عدد المؤسسات المتعاقدة

Evolution des envois publicitaires
2016 (Unité : mille envois)

تطور عدد المراسلات الإشهارية
خلال سنة 2016 (الوحدة : ألف مراسلة)





جودة الخدمات وآليات الإصغاء للحرير
Qualité de service et écoute client

CENTRE D'APPEL 1828

مركز النداء 1828

	2016	2015	2014	2013	
Activité centre d'appel	947	897	1 020	1 392	نشاط مركز النداء
• appels entrants	559	706	943	1 276	• واردة (ألف)
• appels sortants	332	149	42	87	• صادرة (ألف)
Nombre des réponses par e-mail	55	41	35	28	رسائل الكترونية e-mail موجهة للحرفاء (ألف)

Evolution de l'activité du centre d'appel 1828 (unité : mille appels)

تطور نشاط مركز النداء 1828
(الوحدة: ألف مكالمة)



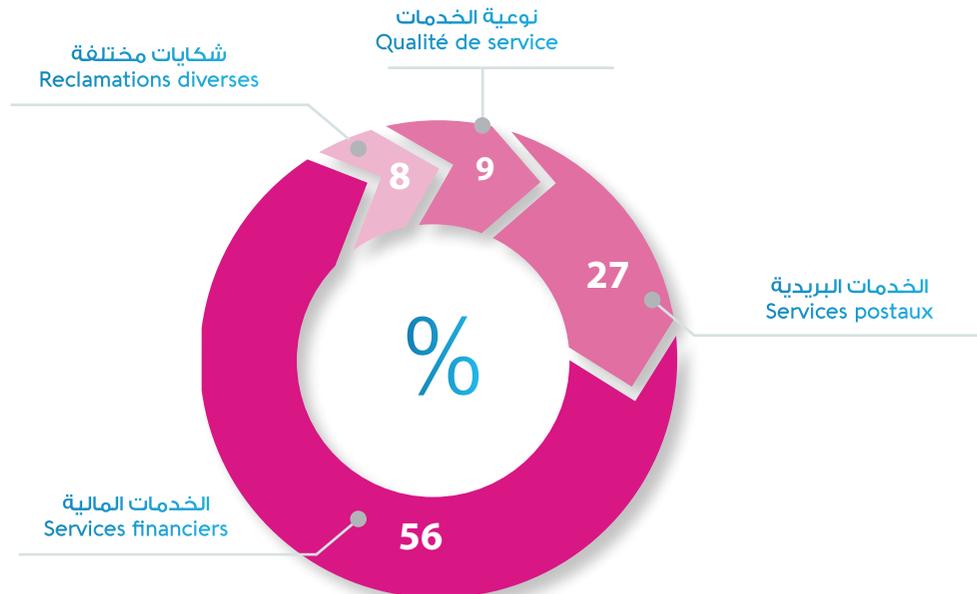
BUREAU DES RELATIONS AVEC LE CITOYEN 1838

مكتب العلاقات مع المواطن 1838

	2016	2015	2014	2013	
Total des réclamations reçus	1 038	963	835	1 611	مجموع الشكايات الواردة على المكتب المتعلقة
• Services postaux	281	246	186	385	• الخدمات البريدية
• Services financiers	582	572	530	586	• الخدمات المالية
• Qualité de service	94	32	34	208	• نوعية الخدمات
• Divers	81	113	85	432	• شكايات مختلفة
Demandes de renseignements	4 935	6 299	3 442	4 142	طلب إرشادات

Répartition de l'activité du BRC

توزيع النشاط حسب الخدمة 2016



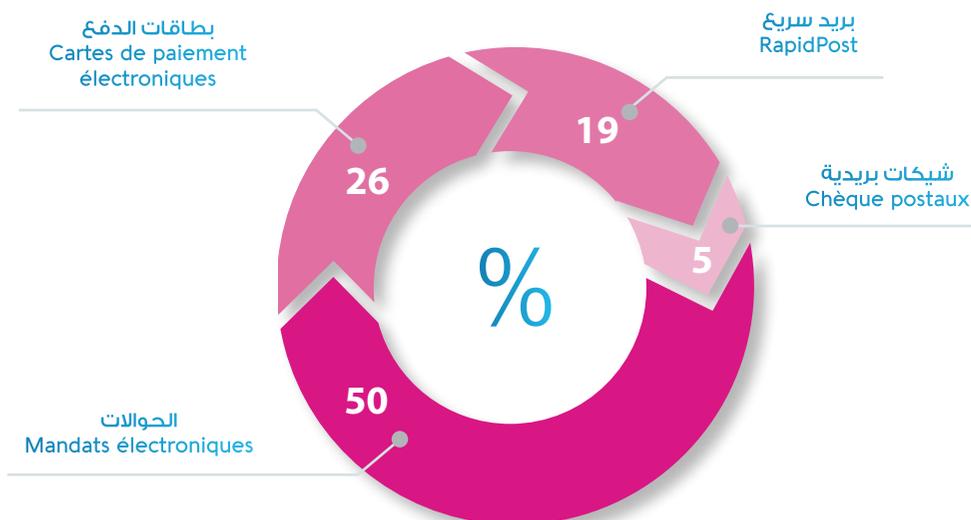
SERVICE MPOSTE

خدمة الإرساليات القصيرة

	2016	2015	2014	2013	
Nombre de SMS envoyés aux clients des services (mille):	1 458	1337	1 007	995	مجموع الإرساليات القصيرة منها موجهة لحرفاء (الف):
• RapidPost	283	275	403	225	• البريد السريع
• Chèques postaux	67	64	63	123	• الشيكات البريدية
• Mandats électroniques	729	637	416	612	• الحوالات الإلكترونية
• Cartes de paiement électronique	379	361	125	35	• بطاقات الدفع الإلكتروني

Répartition des SMS envoyés par type de service en 2016

توزيع الإرساليات حسب الخدمة لسنة 2016



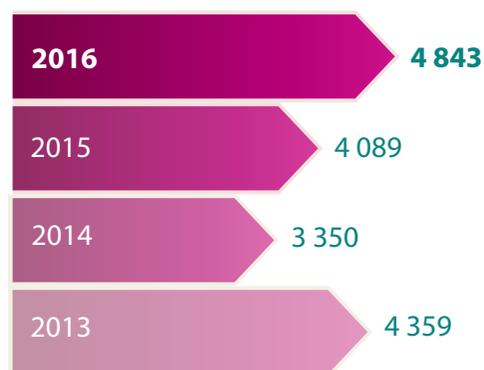
AUDIT DU CITOYEN SUPERVISEUR

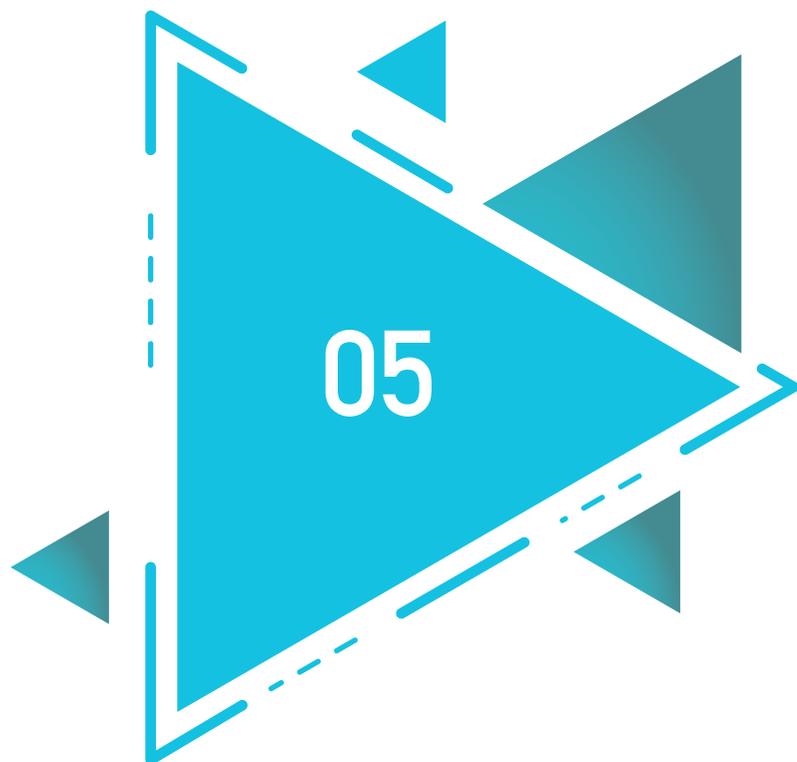
ملاحظات فريق المواطن الرقيب

	2016	2015	2014	2013	
Nombre de visites effectuées par l'équipe du citoyen superviseur dans le réseau de la Poste	577	515	423	567	عدد الزيارات التي قام به فريق المواطن الرقيب للشبكة البريدية
Nombre de remarques positives enregistrés par le citoyen superviseur	4 843	4089	3 350	4 359	عدد الملاحظات الإيجابية لفريق المواطن الرقيب

Evolution du nombre de remarques positives enregistrés par le citoyen superviseur

تطور عدد الملاحظات الإيجابية لفريق المواطن الرقيب





الموارد البشرية
Ressources humaines

RESSOURCES HUMAINES

الموارد البشرية

	2016	2015	2014	2013	
Effectif total	9 748	9 633	9 706	9 005	العدد الجملي للموارد البشرية :
* cadres(bac+4 et plus)	4 044	3 650	3 519	3 519	* صنف إطار (مستوى بكالوريا + 4 واكثر)
* agents de maîtrise(bac+2)	3 717	4 039	4 170	4 436	* صنف تسيير (مستوى بكالوريا +2)
* agents d'exécution(bac)	1 987	1 944	2 017	1 050	* صنف تنفيذ (مستوى بكالوريا)
Taux d'encadrement (%)	41,48	37,89	36,30	39,08	نسبة التأطير (%)
Nombre de recrutements/an	429	336	226	313	مجموع الإنتدابات :
* cadres	84	46	3	-	* صنف إطار
* agents de maitrise	202	239	53	180	* صنف تسيير
* agents d'exécution	143	51	170	133	* صنف تنفيذ

Répartition du personnel de la Poste

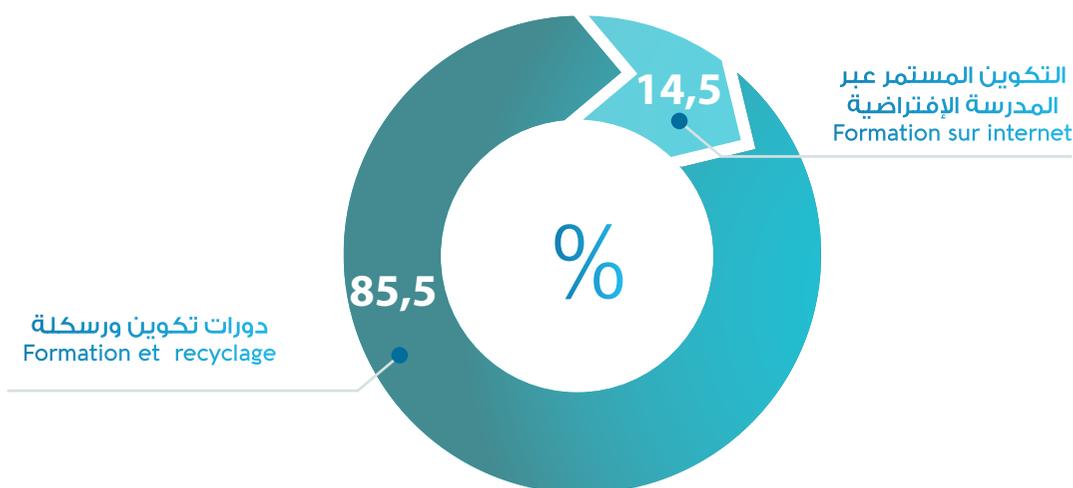
توزيع الموارد البشرية 2016



FORMATION ET RECYCLAGE

دورات التكوين والرسكلة

	2016	2015	2014	2013	
Nombre de participants aux cycles de formation et de recyclage	3 486	2 391	2 955	2 969	عدد المشاركين في دورات تكوين ورسكلة
Nombre de jours de formation	11 435	8 298	7 736	7 589	عدد أيام التكوين والرسكلة
Fonds alloués à la formation (million de dinars)	0,72	0,54	0,61	0,45	اعتمادات التكوين (مليون دينار)

Répartition des actions de formation
2016توزيع المتكولين حسب آليات
التكوين 2016

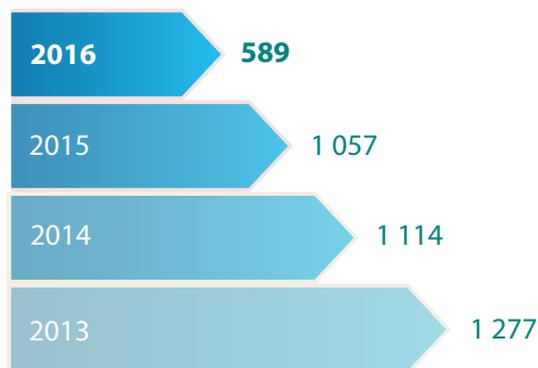
L'ÉCOLE VIRTUELLE DE LA POSTE TUNISIENNE

التكوين عن بعد عبر شبكة الأنترنت

	2016	2015	2014	2013	
Personnel inscrit à l'école virtuelle de la Poste	589	1 057	1 114	1 277	عدد المتكويين بالمدرسة الافتراضية للبريد
Nombre d'heures d'enseignement à distance (mille)	0,60	0,97	2,50	8,50	العدد الجملي لساعات التعلم عبر الأنترنت (ألف)
Nombre des e-mails échangés entre les apprenants et leurs tuteurs (mille)	0,37	11	49	58	عدد الرسائل الإلكترونية المتبادلة بين المتكويين والمدرسين (ألف)
Nombre des agents promus	24	35	56	37	عدد الأعوان الناجحين

Nombre de Personnel inscrit à l'école virtuelle de la Poste en 2016

تطور عدد المتكويين بالمدرسة الافتراضية للبريد لسنة 2016



FORMATION À DISTANCE TRAINPOST

منظومة التكوين عن بعد TRAINPOST

	2016	2015	2014	2013	
Nombre d'apprenants au niveau de TRAINPOST	2 095	1 945	1 527	1 622	* عدد المتكويين بمنظومة TRAINPOST
Nombre d'heures d'enseignement via Internet	74 136	63 507	54 934	41 099	* العدد الجملي لساعات التعلم عبر الأنترنت
Nombre de pays adhérents à TRAINPOST	125	122	123	120	* عدد الدول المنخرطة في منظومة TRAINPOST
Nombre de cours via TRAINPOST	35	34	34	38	عدد الدروس التي تؤمنها المدرسة الافتراضية TRAINPOST

Evolution du nombre d'apprenants à TRAINPOST

تطور عدد المتكويين عبر موقع TRAINPOST



LA COUVERTURE POSTALE

التغطية البريدية

Ce ratio est calculé en rapportant la population totale au nombre de points de contact :

يتم احتساب التغطية التجارية البريدية كالتالي :

$$\text{Couverture commerciale postale} = \frac{\text{Population totale}^{(*)}}{\text{Nombre de points de contact}^{(**)}}$$

$$\frac{\text{العدد الجملي للسكان}^{(*)}}{\text{عدد نقاط الإتصال}^{(**)}} = \text{التغطية التجارية البريدية}$$

(*) Population totale selon l'institut National de la statistique.
(**) Nombre de points de contact = (Nombre de bureaux de Poste + Nombre d'agences Colis Postaux + Nombre d'agences RapidPost + Nombre de Centres de distribution + Nombre de publipostes).

(*) عدد السكان حسب إحصائيات المعهد الوطني للإحصاء .
(**) عدد نقاط الإتصال = (عدد مكاتب البريد + عدد وكالات البريد السريع + عدد وكالات الطرود البريدية + عدد مراكز التوزيع + عدد المراكز العمومية للبريد).

LA COUVERTURE POSTALE

التغطية البريدية لكل مكتب بريد

Ce ratio est calculé en rapportant la population totale au nombre de bureaux de poste :

يتم احتساب التغطية البريدية لكل مكتب بريد كالتالي :

$$\text{Couverture postale} = \frac{\text{Population totale}^{(*)}}{\text{Nombre de bureaux de poste}}$$

$$\frac{\text{العدد الجملي للسكان}^{(*)}}{\text{عدد مكاتب البريد}} = \text{التغطية البريدية لكل مكتب بريد}$$

(*) Population totale selon l'institut Nationale de la statistique.

(*) عدد السكان حسب إحصائيات المعهد الوطني للإحصاء .

COURRIER

المراسلات

- Le nombre de courrier ordinaire dans le régime interne :
Le nombre de courrier dans le régime interne est arrêté grâce à la machine de tri (OCR) :
المراسلات العادية في النظام الداخلي :
يتم ضبط عدد المراسلات في النظام الداخلي بالإعتماد على العدد المتوفر بآلة فرز المراسلات.
- Le nombre de courrier ordinaire dans le régime international :
Le nombre de courrier ordinaire dans le régime international est arrêté selon les normes de l'Union Postale Universelle.
المراسلات العادية في النظام الدولي :
يتم احتساب عدد المراسلات العادية في النظام الدولي حسب المواصفات الدولية للإتحاد البريدي العالمي .

TAUX D'ENCADREMENT

نسبة التأطير

Le taux d'encadrement est calculé comme suit :
يتم احتساب نسبة التأطير كالتالي :

Le taux d'encadrement	Nombre de cadre (ayant un niveau minimum de Bac4+ ou équivalent)	عدد الإطارات (مستوى بكالوريا 4+ على الأقل أو ما يعادل)	نسبة التأطير
	Effectif total de la poste Tunisienne	العدد الجملي للعاملين بالبريد التونسي	

SERIE TEMPORELLE

سلسلة السنوات

Le choix s'est porté sur une série formée par les 4 dernières années
2016 - 2015 - 2014 - 2013
تم اعتماد سلسلة تتكون من السنوات الأربعة الأخيرة
2016 - 2015 - 2014 - 2013



دليل الإحصاء
ANNUAIRE STATISTIQUE

2016

Rue hedi Noura, 1030Tunis • E-mail : ONP@poste.tn • www.poste.tn • 1828

 @Poste_Tn