

دليل الإحصاء Annuaire Statistique 2017





دليل الإحصاء

Annuaire
Statistique

2017

03

الخدمات البريدية
Services postaux

02

الخدمات المالية للبريد
Activités financières

01

الشبكة التجارية للبريد
Réseau commercial
de la poste

05

الموارد البشرية
Ressources
humaines

04

جودة الخدمات وآليات
الإصغاء إلى الحريف
Qualité de service
et écoute client

RÉSEAU COMMERCIAL DE LA POSTE

الشبكة التجارية للبريد

	2017	2016	2015	2014	
Nombre des bureaux de poste	1 021	1 017	1 014	1 009	العدد الجملي لمكاتب البريد
Nombre d'agences RapidPost	35	36	36	35	عدد وكالات البريد السريع
Nombre d'agences Colis Postaux	28	27	29	28	عدد وكالات الطرود البريدية
Poste Ambulante	41	41	40	42	بريد متجول
Nombre total du réseau commercial	1 125	1 121	1 119	1 114	العدد الجملي للشبكة التجارية
Couverture des bureaux de Poste (Nombre d'habitants / bureau de poste)	10 734	10 652	10 569	10 599	التغطية البريدية لكل مكتب بريد (ساكن/مكتب بريد)
Nombre de Centres de distribution	62	63	63	64	عدد مراكز التوزيع
Nombre de publipostes	148	148	246	246	عدد المراكز العمومية للبريد
Couverture commerciale de la Poste (nombre d'habitants/point de contact)	8 718	8 558	7 887	7 823	التغطية التجارية للبريد (ساكن/ نقطة اتصال)
Nombre de bureaux informatisés	924	912	868	791	عدد مكاتب البريد المجهزة بالإعلامية

RÉPARTITION DU RÉSEAU COMMERCIAL DE LA POSTE PAR GOUVERNORAT EN 2017

توزيع الشبكة التجارية للبريد حسب
الولايات إلى موفى سنة 2017

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 السريع Agences RapidPost	عدد مكاتب البريد Nombre des bureaux de poste	الولاية
Tunis	44	4	13	1	2	6	61	تونس
Ariana	11	3	6	0	2	3	24	أريانة
Ben Arous	15	4	7	1	1	1	31	بن عروس
Manouba	10	12	3	1	1	1	26	منوبة
Bizert	10	0	3	2	1	1	47	بنزرت
Nabeul	16	13	2	2	2	2	68	نابل
Zaghouan	6	2	1	2	1	1	20	زغوان
Sousse	27	2	4	2	1	1	52	سوسة
Monastir	18	10	2	1	1	1	53	المنستير
Mahdia	15	7	1	2	1	1	45	المهدية
Sfax	17	4	4	2	1	3	81	صفاقس
Gabès	10	0	1	2	1	1	51	قابس
Médenine	11	39	4	2	3	3	65	مدنين
Jendouba	10	2	1	2	1	1	40	جندوبة
Le Kef	11	2	1	2	1	1	29	الكاف
Beja	4	1	1	2	1	1	31	باجة
Siliana	7	1	1	2	0	0	31	سليانة
Kairouan	10	2	1	3	1	1	47	القروان
Kasserine	8	3	1	2	1	1	44	القصرين
Sidi Bouzid	9	18	1	2	1	1	45	سيدي بوزيد
Gafsa	12	10	1	2	1	1	41	قفصة
Tozeur	7	2	1	1	1	1	19	توزر
Kébili	7	3	1	1	1	1	33	قبيلي
Tataouine	7	4	1	2	1	1	37	تطاوين
Total	302	148	62	41	28	35	1 021	المجموع



الخدمات المالية للبريد

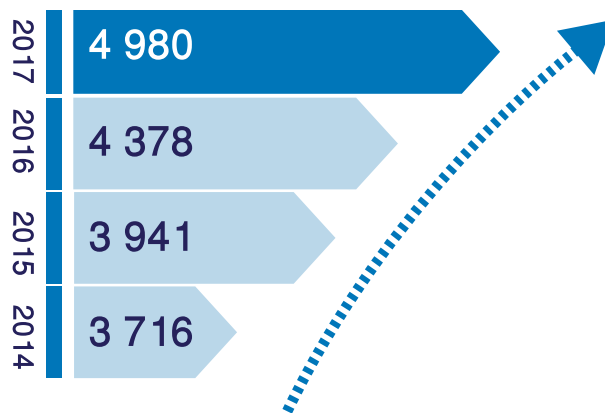
Activités financières

02

EPARGNE POSTAL

حسابات الإيداع

	2017	2016	2015	2014	
Nombre d'épargnants à la Poste (mille épargnants)	3 755	3 982	3 871	3 764	عدد المدخرين (ألف مدخر)
Volume des avoirs (million de dinars)	4 980	4 378	3 941	3 716	حجم أرصدة الإيداع (مليون دينار)
Nombre de comptes en dinar convertible	11 254	13 169	13 166	13 170	عدد حسابات الإيداع بالدينار القابل للتحويل
Volume des avoirs des comptes en dinar convertible (million de dinars)	9,40	8,70	7,90	8,50	حجم أرصدة حسابات الإيداع بالدينار القابل للتحويل (مليون دينار)



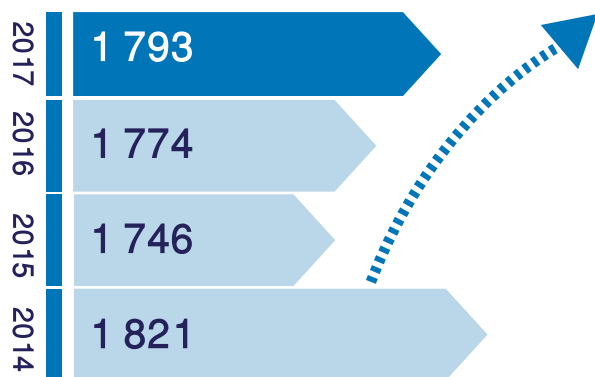
تطور حجم أرصدة الإيداع
(الوحدة : مليون دينار)

Evolution des avoirs des épargnants
(unité : million de dinars)

LES CHÈQUES POSTAUX

الشبكات البريدية

	2017	2016	2015	2014	
Nombre de comptes courants postaux (mille)	1 793	1 774	1 746	1 821	عدد الحسابات الجارية البريدية (ألف)
Nombre d'adhérents au service CCP Net	30 156	27 052	24 672	22 215	عدد المنخرطين بخدمة CCPNet
Nombre de virements à travers le site CCPNet (mille)	431	309	393	397	عدد العمليات المنجزة عبر موقع CCP Net (ألف)
Montant des virements à travers le site CCPNet (million de dinars)	4 500	4 021	3 765	3 982	مبلغ التحويلات المنجزة عبر موقع CCP Net (مليون دينار)



تطور عدد الحسابات الجارية
البريدية (الوحدة: ألف)

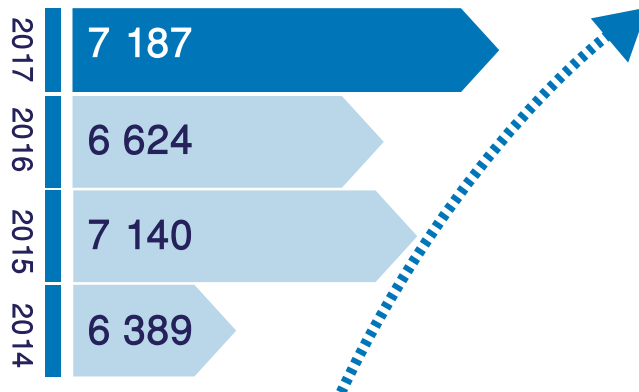
Evolution du nombre de comptes
courants postaux (Unité : mille)

LES OPÉRATIONS FINANCIÈRES VIA
LA TÉLÉCOMPENSATIONالمعاملات عبر منظومة
المقاصة الإلكترونية

(unité : mille opérations)

(الوحدة : ألف عملية)

	2017	2016	2015	2014	
Nombre de Virements					التحويلات
• reçus	3 257	2 882	3 292	2 819	• عدد العمليات المقبولة
• remis	2 959	2 759	2 834	2 528	• عدد العمليات المودعة
Nombre de chèques					الشيكات
• reçus	182	171	180	189	• عدد الشيكات المقبولة
• remis	753	737	786	798	• عدد الشيكات المودعة
Nombre de Traités et effets					الكمبيالات
• reçus	35	43	47	54	• عدد الكمبيالات المقبولة
• remis	0,60	0,86	0,64	0,85	• عدد الكمبيالات المودعة
Total des opérations	7 187	6 624	7 140	6 389	مجموع العمليات



تطور عدد العمليات عبر منظومة
المقاصة الإلكترونية سنة 2017
(الوحدة : ألف عملية)

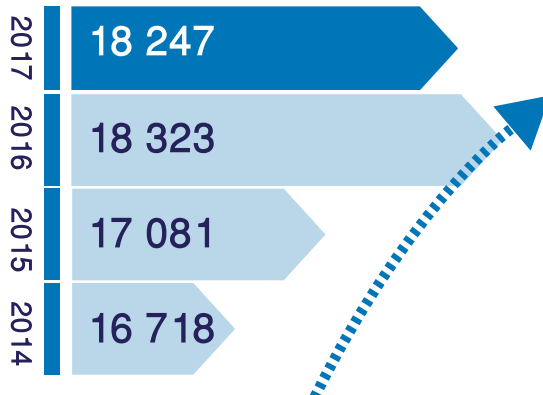
Evolution du nombre des opérations
via le système de la télécompensation
en 2017 (Unité : mille opérations)

MANDATS ÉLECTRONIQUES À L'ÉCHELLE NATIONALE

	2017	2016	2015	2014
Nombre mandat minute" (mille)	4 280	4 094	3 819	3 619
Montant des mandats minute (millions de dinars)	1 146	1 065	1 015	954
Nombre mandat e-pension (mille)	10 144	12 138	11 102	10 682
Montant des mandats e-pension (million de dinars)	1 852	1 958	1 791	1 593
Nombre mandat e-bourse (mille)	353	441	373	412
Montant mandat e-bourse (million de dinars)	130	122	95	100
Nombre mandat organismes (mille)	2 894	1 058	1 201	1 405
Montant (million de dinars)	508	255	234	278
Nombre total des mandats électroniques (mille mandats)	18 247	18 323	17 081	16 718
Montant total des mandats électroniques (million de dinars)	3 742	3 482	3 216	3 003

الحوالات الإلكترونية على الصعيد الوطني

عدد الحوالات العاجلة في دقائق (ألف)
 مبلغ الحوالات العاجلة في دقائق (مليون دينار)
 عدد الحوالات الصادرة عن الصناديق الإجتماعية e-pension (ألف)
 مبلغ حوالات e-pension (مليون دينار)
 عدد الحوالات الصادرة عن دواوين الخدمات الجامعية e-bourse (ألف)
 مبلغ حوالات e-bourse (مليون دينار)
 عدد الحوالات الصادرة عن مؤسسات أخرى (ألف)
 مبلغ الحوالات الصادرة عن مؤسسات أخرى (مليون دينار)
 مجموع الحوالات الإلكترونية (ألف حوالة)
 المبلغ الجملي للحوالات الإلكترونية (مليون دينار)



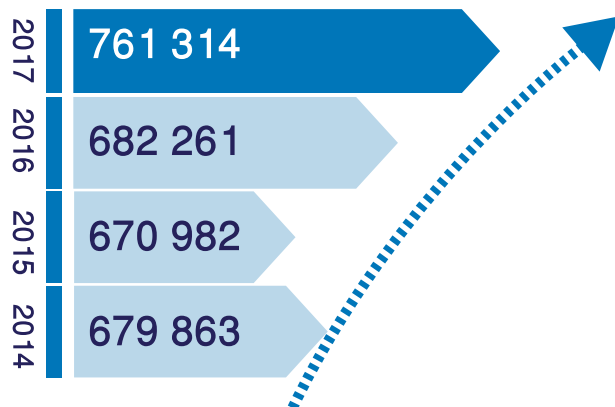
تطور عدد الحوالات الإلكترونية
 (الوحدة: ألف حوالة)

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

TRANSFERT ÉLECTRONIQUE D'ARGENT À L'ÉCHELLE INTERNATIONALE

التحويلات المالية الإلكترونية
على الصعيد الدولي

	2017	2016	2015	2014	
Nombre d'opérations de transfert électronique d'argent via le réseau Western Union	1 068 400	1 001 126	998 633	972 151	عدد التحويلات عبر شبكة ويسترن يونيون :
• destinés à l'étranger	8 397	17 105	26 376	32 792	• صادرة إلى الخارج
• reçus de l'étranger	1 060 003	984 021	972 002	939 359	• واردة من الخارج
Nombre de mandats Eurogiro :	38 524	45 555	56 747	73 286	عدد التحويلات عبر شبكة أورو جيرو :
• destinés à l'étranger	5 330	7 460	7 350	7 393	• صادرة إلى الخارج
• reçus de l'étranger	33 194	38 095	49 397	65 893	• واردة من الخارج
Nombre de mandats IFS/IMO	52 598	53 996	53 220	45 856	عدد التحويلات عبر منظومة IFS/IMO :
• destinés à l'étranger	96	205	148	218	• صادرة إلى الخارج
• reçus de l'étranger	52 502	53 791	53 072	45 638	• واردة من الخارج
Total des opérations de Transfert électronique d'argent	1 159 522	1 100 677	1 108 345	1 091 293	مجموع التحويلات المالية الإلكترونية
Montant total des opérations de Transfert électronique d'argent (mille de dinars)	761 314	682 261	670 982	679 863	مجموع مبالغ التحويلات (ألف دينار)



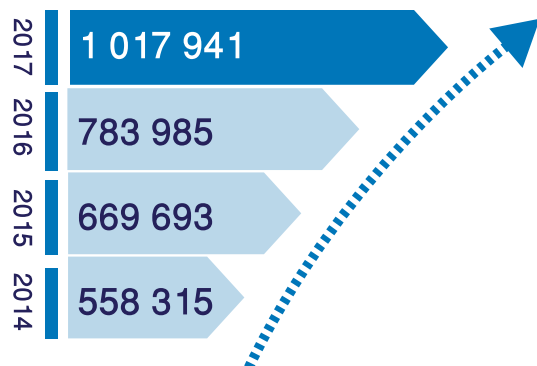
تطور مبالغ التحويلات المالية الواردة
من الخارج (الوحدة : ألف دينار)

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

MONÉTIQUE

النقديات

	2017	2016	2015	2014	
Nombre de DAB de la Poste	302	219	212	178	عدد الموزعات الآلية للأوراق المالية
Nombre de cartes électroniques de La Poste Tunisienne :	1 017 941	783 985	669 693	558 315	عدد البطاقات الإلكترونية للبريد التونسي
• e-Dinar Smart	875 569	658 725	545 269	447 661	• بطاقة e-Dinar Smart
• DINARPOSTE VISA ELECTRON	115 142	109 568	113 441	103 677	• دينار البريد فيزا إلكترون
• e_Dinar Travel	4 947	2 393	1 836	1 384	• بطاقة سفر Travel
• Carte salaire	16 613	11 529	7 812	5 593	• بطاقة شهريتك
• Carte CTI	5 670	1 770	1 335	-	• بطاقة CTI
Nombre d'opérations de retrait à partir des DAB de la Poste (mille opérations) avec les :	4 939	4 459	3 835	3 934	عدد عمليات السحب من الموزعات الآلية البريدية للأوراق المالية بواسطة (الف عملية) :
• cartes de la Poste Tunisienne	3 730	3 534	3 047	3 283	• بطاقات البريد التونسي
• cartes bancaires	1 048	730	642	523	• بطاقات المؤسسات البنكية
• cartes Visa International et Master Card	161	195	146	128	• البطاقات الدولية فيزا وماستر كارد



تطور عدد البطاقات الإلكترونية للبريد التونسي

Evolution du nombre de cartes électroniques de la Poste Tunisienne



carte Corporate
carte Corporate



carte pro
carte pro



DigiCard
DigiCard

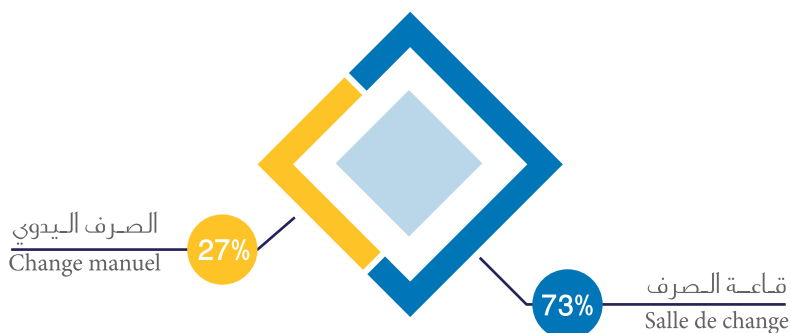


e-Dinar Travel
e-Dinar Travel

CHANGE

الصرف

	2017	2016	2015	2014	
Activité de la salle de change					نشاط قاعة الصرف
Nombre d'opérations	11 858	10 304	9 223	10 260	عدد المعاملات
Montant des opérations (mille dinars)	1 458 458	740 788	706 371	625 274	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	433 136	387 225	385 579	460 660	عدد عمليات بيع وشراء العملة
Montant des opérations d'achat et de vente de devises (mille dinars)	535 563	470 482	335 110	441 922	مبالغ عمليات بيع وشراء العملة (ألف دينار)
Bénéfice sur change (mille dinars)	19 039	8 197	7 840	7 012	أرباح الصرف (ألف دينار)



توزيع مبالغ نشاط الصرف

Répartition des montant des opérations de change

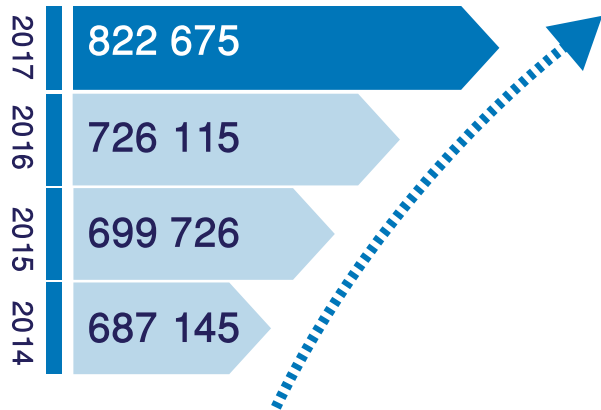
SERVICES NUMÉRIQUE

LES PAIEMENTS ÉLECTRONIQUES

الخدمات الرقمية

الدفعات الإلكترونية

	2017	2016	2015	2014	
Nombre de cartes e-Dinar Smart	875 569	658 725	545 269	447 661	عدد بطاقات e-Dinar Smart
Nombre de sites de commerce électronique utilisant la plateforme e-dinar	395	365	347	321	عدد مواقع التجارة الإلكترونية التي تعتمد منظومة الدينار الإلكتروني
Nombre total d'opérations de paiement via Internet	822 675	726 115	699 726	687 145	عدد عمليات التجارة الإلكترونية عبر شبكة الأنترنت :
• à l'échelle Nationale	815 177	721 455	679 062	684 853	• على الصعيد الوطني
• à partir de l'étranger	7 498	4 660	2 664	2 292	• من الخارج
Vente des certificats électroniques au niveau du réseau de la Poste	1 100	1 181	1 010	762	بيع الشهادات الإلكترونية بالشبكة البريدية



عدد عمليات التجارة الإلكترونية عبر شبكة الأنترنت

Nombre total d'opérations de paiement via Internet

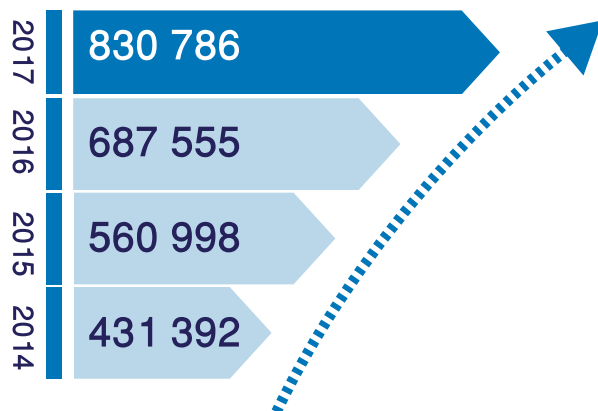
SERVICES NUMÉRIQUE

MOBIPOST

الخدمات الرقمية

الخدمات عبر الهاتف الجوال

	2017	2016	2015	2014	
Activité Mobile					الدفع بواسطة الهاتف الجوال
• Nombre d'adhérents	830 786	687 555	560 998	431 392	• عدد المنخرطين
• Nombre d'opérations	3033 136	2 580 316	2 435 724	2 268 146	• عدد العمليات
Nombre mandat via Mobile	127 956	108 390	67 917	80 601	عدد الحوالات المستخلصة عبر الهاتف الجوال
Inclusion Financière					الإدماج المالي
• Nombre des IMF inscrits dans le système MobiPost	3	2	2	1	• عدد مؤسسات التمويل الصغير المنخرطة في منظومة الدفع عبر الهاتف الجوال
• Nombre de versement de micro crédit	20 399	5 687	5 539	1 711	• عدد عمليات تنزيل القروض الصغرى
• Nombre de remboursement de crédit	65 143	40 604	23 275	2 298	• عدد عمليات تسوية آجال القروض
Nombre de paiement factures	1 632	1 439	1 068	971	عدد الفواتير المستخلصة عبر الهاتف الجوال
Nombre de virements	142 354	123 236	125 810	117 741	عدد التحويلات المالية



تطور عدد المنخرطين

Evolution du nombre d'adhérents

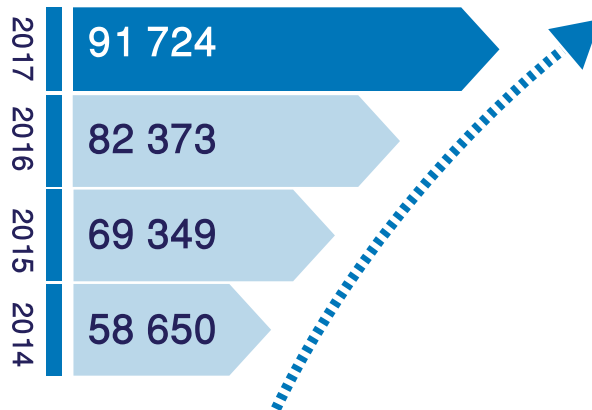
SERVICES À VALEUR AJOUTÉE

POSTE-ASSURANCE

خدمات ذات قيمة مضافة

ادخار التأمين عبر البريد

	2017	2016	2015	2014	
Service Minha					خدمة "منحة"
Nombre de comptes d'épargne "Minha"	14 840	9 978	8 547	8 069	عدد حسابات الإدخار "منحة"
Montant des avoirs (mille dinars)	2 410	1 755	1 549	1 575	المبالغ المودعة (الف دينار)
Service Motmen					خدمة "مطمأن"
Nombre de comptes d'épargne "Motmen"	1 903	1 185	1 076	1 035	عدد حسابات الإدخار "مطمأن"
Montant des avoirs (mille dinars)	632	499	467	468	المبالغ المودعة (ألف دينار)
Service postassistance voyage					خدمة إحاطة عند السفر للخارج
Nombre d'opérations	91 724	82 373	69 349	58 650	عدد العقود المكتتبة
Commission (mille dinars)	439	329	277	234	العمولة (ألف دينار)



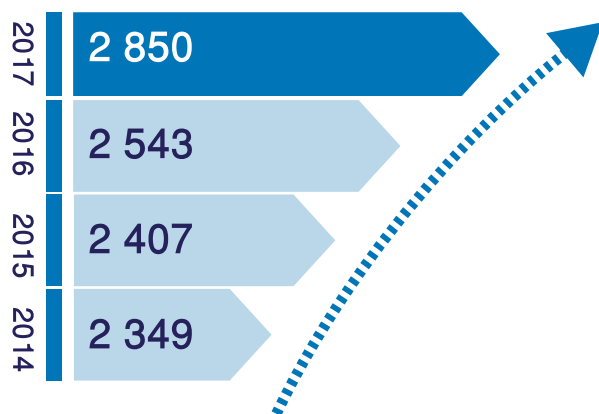
تطور خدمة إحاطة عند السفر للخارج

Evolution du Service postassistance voyage

SICAV TANIT

سيكاف تانيت

	2017	2016	2015	2014	
Nombre d'actionnaires Sicav Tanit	2 850	2 543	2 407	2 349	عدد حسابات سيكاف تانيت
Montant des actifs (mille dinars)	64 957	58 472	49 668	45 180	الأصول الصافية (ألف دينار)



تطور عدد حسابات سيكاف تانيت

Evolution du nombre d'actionnaires
Sicav Tanit



الخدمات البريدية

Services Postaux

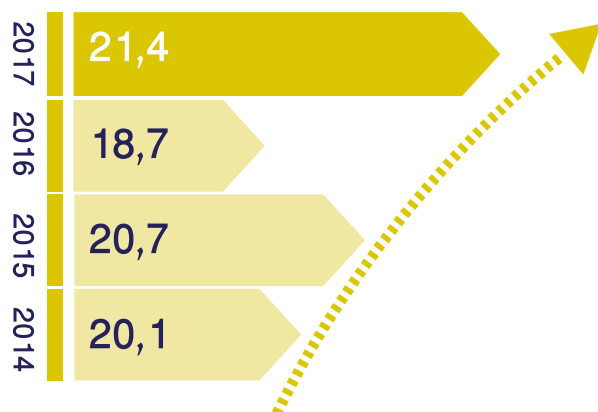


03

TIMBRE POSTE

الطوابع البريدية

	2017	2016	2015	2014	
Nombre des émissions	17	17	12	19	عدد الإصدارات
Nombre de timbre poste émis par l'imprimerie de la Poste Tunisienne (million)	21.40	18.70	20,70	20.10	عدد الطوابع البريدية المصنعة بمطبعة البريد التونسي الوحدة (مليون) منها :
• a l'échelle nationale	19.80	16.35	16,80	18.10	• على المستوى الداخلي
• au profit des pays étrangers	1.60	2.35	3,90	2	• لفائدة الدول الأجنبية



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

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

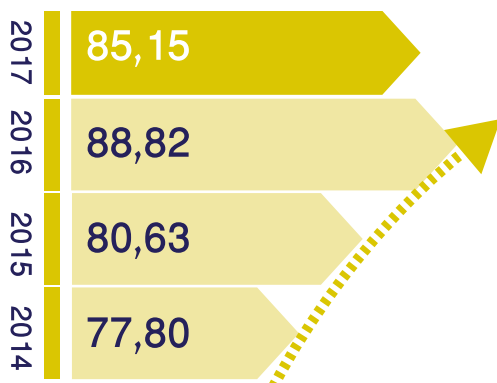
COURRIER

Unité : (million d'envoi)

المراسلات

الوحدة : (مليون مراسلة)

	2017	2016	2015	2014	
Nombre de courrier ordinaire régime interne	77.21	79,96	72,40	68,13	عدد المراسلات العادية في النظام الداخلي
Nombre de courrier recommandé régime interne	3.24	3,68	2,60	3,50	عدد المراسلات المسجلة في النظام الداخلي
Total du courrier de régime interne	80.45	83.64	75	71,63	مجموع المراسلات في النظام الداخلي
Nombre de courrier ordinaire régime international					عدد المراسلات العادية في النظام الدولي
• destiné à l'étranger	1.85	2,06	2,22	2,38	• الصادرة إلى الخارج
• reçu de l'étranger	2.54	2,68	3,06	3,33	• الواردة من الخارج
Nombre de courrier recommandé de régime international					عدد المراسلات المسجلة في النظام الدولي
• destiné à l'étranger	0.19	0,21	0,22	0,24	• الصادرة إلى الخارج
• reçu de l'étranger	0.12	0,13	0,13	0,12	• الواردة من الخارج
Total du courrier de régime international	4.70	5.18	5,63	6,07	مجموع المراسلات في النظام الدولي
Nombre total de courrier	85.15	88,82	80,63	77,80	العدد الجملي للمراسلات



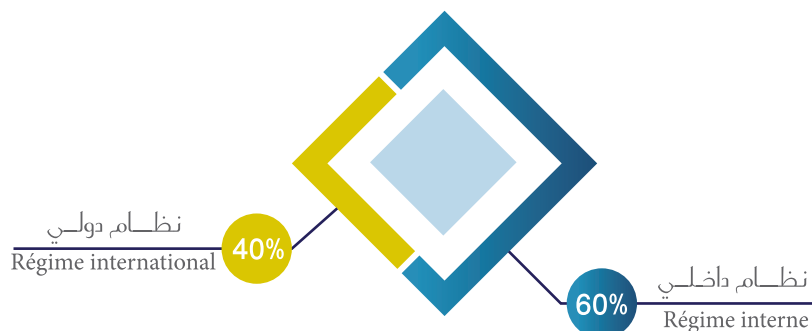
العدد الجملي للمراسلات
(الوحدة : مليون مراسلة)

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

RAPIDPOST

البريد السريع

	2017	2016	2015	2014	
Nombre d'envois (en mille)	867.80	852,26	795,10	769,37	البريد السريع العادي (ألف بعيثة)
• régime interne	852.30	836	775	748	• عدد البعثات في النظام الداخلي
• régime international dont :	15.60	16,26	20,10	21,37	• عدد البعثات في النظام الدولي
• Import	15.50	16	19,70	21	• واردة من الخارج
• Export	0.15	0,26	0,40	0,37	• موجهة إلى الخارج
Nombre d'envois personnalisés (en mille)	552.30	576,60	573,90	626,24	البريد السريع المشخص (ألف بعيثة)
• régime interne	0.27	0,50	0,50	0,24	• عدد البعثات في النظام الداخلي
• régime international dont :	552.10	576,10	574,40	626	• عدد البعثات في النظام الدولي منها
• Import	278.40	302,50	331,74	343	• واردة من الخارج
• Export	273.70	273,60	262,70	283	• موجهة إلى الخارج
Nombre total des envois (EMS+Personnalisé) (en mille)	1 420	1 428	1 369	1 395	العدد الجملي للبعثات (عادي+مشخص) (ألف بعيثة)
Nombre d'entreprises abonnées aux services de RapidPost	4 856	4 679	4 507	4 306	عدد المؤسسات المتعاقدة مع شبكة البريد السريع
Nombre total de bouquets de fleurs distribués par RapidPost	6 156	6 794	7 970	6 422	عدد باقات زهور البريد المباعة



توزيع نشاط البريد السريع

Répartition de l'activité RapidPost

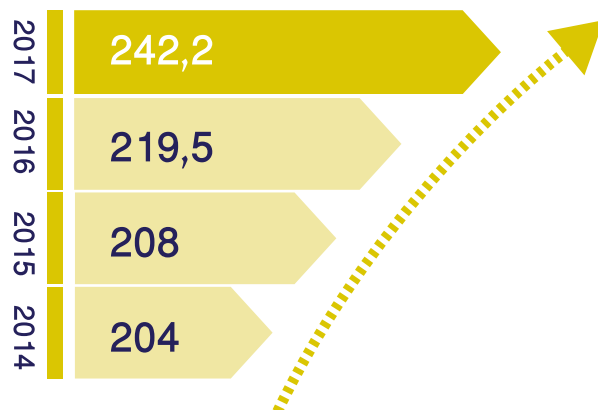
COLIS POSTAUX

الطرود البريدية

(Unité : mille colis)

(الوحدة : ألف طرد)

	2017	2016	2015	2014	
Nombre de colis de régime interne	119.40	116	99,50	92	عدد الطرود في النظام الداخلي
Nombre de colis de régime international dont :	122.70	103.50	108,50	112	عدد الطرود في النظام الدولي :
• Import	65.90	62.50	66,50	58	• الواردة من الخارج
• Export	56.80	41	42	54	• الصادرة إلى الخارج
Total du trafic des Colis-Postaux	242.10	219.50	208	204	مجموع الطرود البريدية



تطور عدد الطرود البريدية
(الوحدة : ألف طرد)

Evolution des colis-postaux
(Unité : mille colis)

SERVICES À VALEUR AJOUTÉE POUR LES ENTREPRISES

Dédouanement

Nombre d'opérations de dédouanement

Nombre d'entreprises abonnées au service de dédouanement fourni par la Poste

2017	2016	2015	2014
3 417	4 004	4 114	3 090
35	48	48	48

خدمات ذات قيمة مضافة لفائدة المؤسسات

التسريح الديواني

عدد عمليات التسريح الديواني

عدد المؤسسات المتعاقدة في خدمة التسريح الديواني

Courrier hybride

(Unité : million d' envois)

Nombre de courrier traité par la plateforme de courrier hybride

Nombre d'entreprises abonnées

2017	2016	2015	2014
21.10	22.80	23,50	24,70
16	16	17	17

البريد اللامادي

(الوحدة : مليون مراسلة)

عدد مراسلات البريد اللامادي

عدد المؤسسات المتعاقدة

Service Web Telegram

Nombre de Télégrammes via WebTelegram (mille)

Nombre d'entreprises abonnées

2017	2016	2015	2014
1 446	1 493	1 423	1 335
127	122	122	107

المراسلات البرقية

عدد المراسلات عبر منظومة الواب تلقرام (الف)

عدد المؤسسات المعتمدة لمنظومة Web Telegram

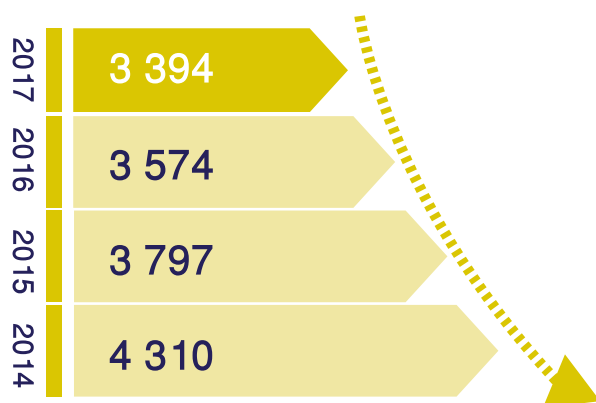
PUBLIPOSTAGE

الإشهار عبر البريد

(Unité : mille envois)

(الوحدة : ألف مراسلة)

	2017	2016	2015	2014	
Nombre d'envois "sans adresse"	2 668	2 787	3 115	3 590	عدد المطويات الغير معنونة
Nombre de mailings adressés	726	787	682	720	عدد المراسلات الإشهارية المعنونة
Total du courrier publicitaire	3 394	3 574	3 797	4 310	مجموع المراسلات الإشهارية
Nombre d'entreprises abonnées	341	378	380	447	عدد المؤسسات المتعاقدة



تطور عدد المراسلات الإشهارية

خلال سنة 2017

(الوحدة : ألف مراسلة)

Evolution des envois publicitaires
2017 (Unité : mille envois)

جودة الخدمات وآليات
الإصغاء للحريف

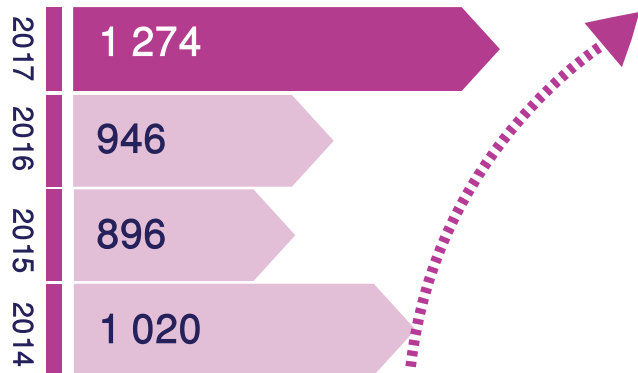
Qualité de service et
écoute client

04

CENTRE D'APPEL 1828

مركز النداء 1828

	2017	2016	2015	2014	
Activité centre d'appel (mille appel)	1 274	946	896	1 020	نشاط مركز النداء (ألف مكالمة)
• appels entrants	972	559	706	943	• واردة
• appels sortants	280	332	149	42	• صادرة
Nombre des réponses par e-mail (mille)	22	55	41	35	رسائل الكترونية e-mail موجهة للحرفاء (ألف)



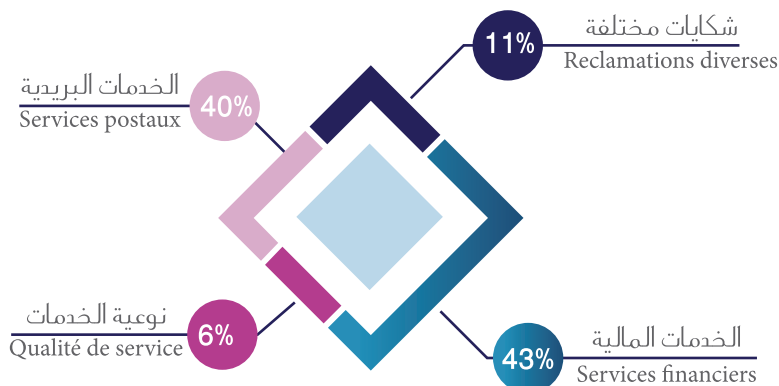
تطور نشاط مركز النداء 1828
(الوحدة : ألف مكالمة)

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

BUREAU DES RELATIONS AVEC LE CITOYEN

مكتب العلاقات مع المواطن

	2017	2016	2015	2014	
Total des réclamations reçus	872	1 038	963	835	مجموع الشكايات الواردة على المكتب المتعلقة
• Services postaux	346	281	246	186	• الخدمات البريدية
• Services financiers	369	582	572	530	• الخدمات المالية
• Qualité de service	44	94	32	34	• نوعية الخدمات
• Divers	94	81	113	85	• شكايات مختلفة
Demandes de renseignements	4 365	4 935	6 299	3 442	طلب إرشادات



توزيع النشاط حسب الخدمة 2017

Répartition de l'activité du BRC

AUDIT DU CITOYEN SUPERVISEUR

ملاحظات فريق المواطن الرقيب

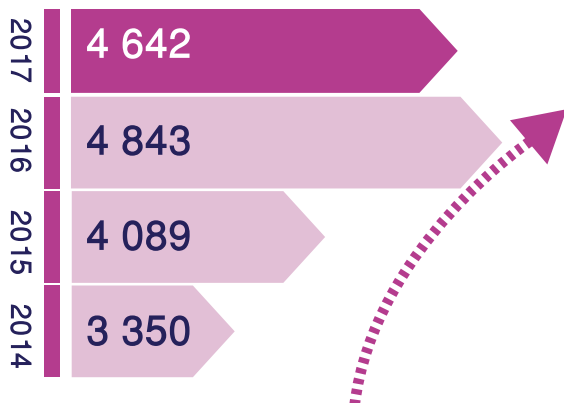
Nombre de visites effectuées par l'équipe du citoyen superviseur dans le réseau de la Poste

Nombre de remarques positives enregistrés par le citoyen superviseur

2017	2016	2015	2014
536	577	515	423
4 642	4 843	4 089	3 350

عدد الزيارات التي قام به فريق المواطن الرقيب للشبكة البريدية

عدد الملاحظات الإيجابية لفريق المواطن الرقيب



تطور عدد الملاحظات الإيجابية لفريق المواطن الرقيب

Evolution du nombre de remarques positives enregistrés par le citoyen superviseur

الموارد البشرية

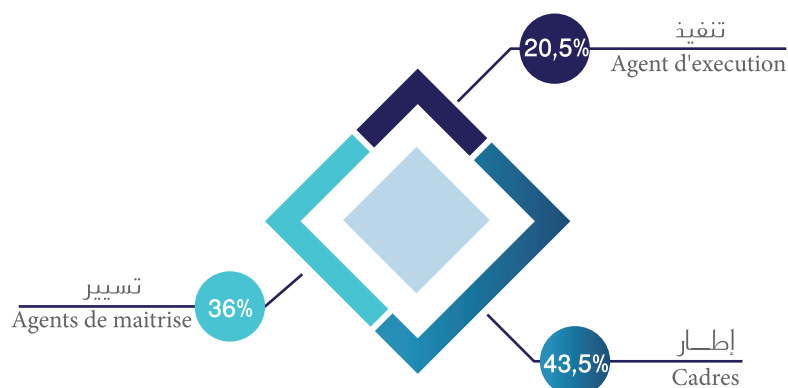
Ressources humaines

05

RESSOURCES HUMAINES

الموارد البشرية

	2017	2016	2015	2014	
Effectif total	9 603	9 759	9 633	9 706	العدد الجملي للموارد البشرية :
• cadres	4 170	4 042	3 650	3 519	• صنف إطار
• agents de maîtrise	3 438	3 724	4 039	4 170	• صنف تسيير
• agents d'exécution	1 995	1 993	1 944	2 017	• صنف تنفيذ
Taux d'encadrement (%)	43,42	41,42	37,89	36,30	نسبة التأطير (%)
Nombre de recrutements/an	202	485	336	226	مجموع الإنتدابات :
• cadres	23	93	46	3	• صنف إطار
• agents de maitrise	77	220	239	53	• صنف تسيير
• agents d'exécution	102	172	51	170	• صنف تنفيذ



توزيع الموارد البشرية 2017
Répartition du personnel de la Poste

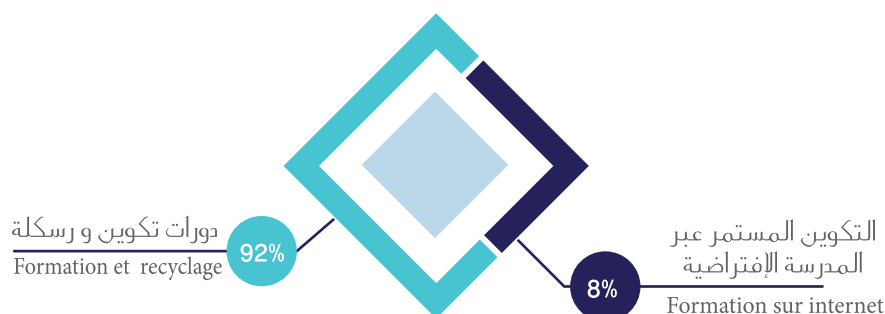
FORMATION ET RECYCLAGE

دورات التكوين والرسكلة

- Nombre de participants aux cycles de formation et de recyclage
- Nombre de jours de formation
- Fonds alloués à la formation (million de dinars)

2017	2016	2015	2014
4 012	3 486	2 389	2 955
12 345	11 435	8 298	7 736
0.80	0,72	0,65	0,61

- عدد المشاركين في دورات تكوين ورسكلة
- عدد أيام التكوين والرسكلة
- اعتمادات التكوين (مليون دينار)



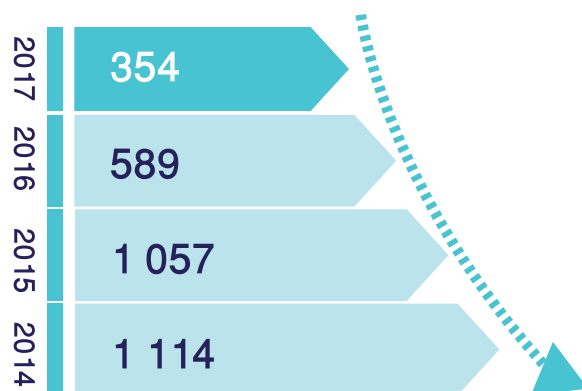
توزيع المتكولين حسب آليات التكوين 2017

Répartition des actions de formation 2017

L'ÉCOLE VIRTUELLE DE LA POSTE TUNISIENNE

التكوين عن بعد عبر شبكة الأنترنت

	2017	2016	2015	2014	
Personnel inscrit à l'école virtuelle de la Poste	354	589	1 057	1 114	عدد المتكويين بالمدرسة الافتراضية للبريد
Nombre d'heures d'enseignement à distance (mille)	0.16	0,60	0,97	2,50	العدد الجملي لساعات التعلم عبر الأنترنت (الف)
Nombre des e-mails échangés entre les apprenants et leurs tuteurs (mille)	0,08	3.70	11,2	50,9	عدد الرسائل الإلكترونية المتبادلة بين المتكويين والمدرسين (الف)
Nombre des agents promus	22	24	35	56	عدد الأعوان الناجحين



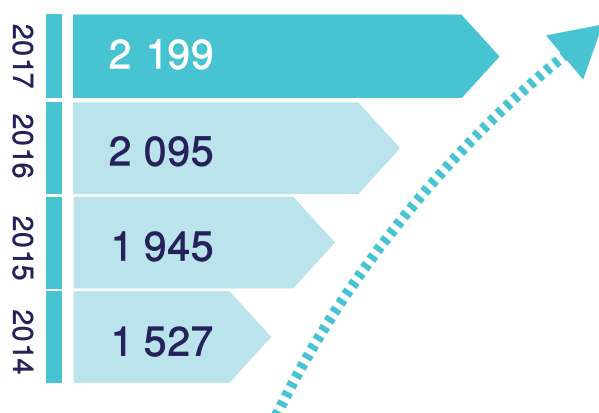
تطور عدد المتكويين بالمدرسة الافتراضية للبريد لسنة 2017

Nombre de Personnel inscrit à l'école virtuelle de la Poste en 2017

FORMATION À DISTANCE TRAINPOST

منظومة التكوين عن بعد TRAINPOST

	2017	2016	2015	2014	
Nombre d'apprenants au niveau de TRAINPOST	2 199	2 095	1 945	1 527	عدد المتكويين بمنظومة TRAINPOST
Nombre d'heures d'enseignement via Internet	53 297	74 136	63 507	54 934	العدد الجملي لساعات التعلم عبر الأنترنت
Nombre de pays adhérents à TRAINPOST	132	125	122	123	عدد الدول المنخرطة في منظومة TRAINPOST
Nombre de cours via TRAINPOST	33	35	34	34	عدد الدروس التي تؤمنها المدرسة الافتراضية TRAINPOST
Nombre de certificats de participation octroyés aux apprenants admis à la formation TRAINPOST	863	1251	965	788	عدد شهادات المشاركة المسندة للناجحين في تدريبات TRAINPOST



تطور عدد المتكويين عبر موقع
TRAINPOST

Evolution du nombre d'apprenants
à TRAINPOST

ACTION SOCIAL ET CULTURELLE

العمل الإجتماعي والثقافي

	2017	2016	2015	2014	
Nombre de familles des postiers bénéficiant des colonies de vacances	580	577	453	333	عدد العائلات البريدية المنتفعة مصيف العائلات
Nombre des enfants des postiers honorés lors de la journée du savoir	447	494	448	523	عدد ابناء البريدين المكرمين بيوم العلم
Nombre des postiers bénéficiant de prêts personnels	11	22	11	18	عدد البريدين المنتفعين بالقروض الشخصية
Nombre des retraités qui ont été honorés	303	321	372	–	تكريم المتقاعدين
Nombre d'associations bénéficiant de subvention de la part de la Poste Tunisienne	21	9	–	–	عدد الجمعيات المنتفعة بالدعم

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 :

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

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

(*) 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 :

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

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

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

(*) عدد السكان حسب إحصائيات المعهد الوطني للإحصاء .

COURRIER

- 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) :
- 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

- المراسلات العادية في النظام الداخلي :
يتم ضبط عدد المراسلات في النظام الداخلي بالإعتماد على العدد المتوفر بألة فرز المراسلات.
- المراسلات العادية في النظام الدولي :
يتم احتساب عدد المراسلات العادية في النظام الدولي حسب المواصفات الدولية للإتحاد البريدي العالمي .

TAUX D'ENCADREMENT

Le taux d'encadrement est calculé comme suit :

$$\text{Le taux d'encadrement} = \frac{\text{Nombre de cadre (ayant un niveau minimum de Bac+4 ou équivalent)}}{\text{Effectif total de la poste Tunisienne}}$$

نسبة التأطير

يتم احتساب نسبة التأطير كالتالي :

$$\text{نسبة التأطير} = \frac{\text{عدد الإطارات (مستوى بكالوريا +4 على الأقل أو ما يعادل)}}{\text{العدد الجملي للعاملين بالبريد التونسي}}$$

SERIE TEMPORELLE

Le choix s'est porté sur une série formée par les 4 dernières années 2014 - 2015 - 2016 - 2017

سلسلة السنوات

تم اعتماد سلسلة تتكون من السنوات الأربعة الأخيرة
2017 - 2016 - 2015 - 2014



LA POSTE TUNISIENNE

Rue Hédi Nouira 1030 Tunis

Tél : (+216)71.839.000 – Fax : (+216)71.831.174

Call Center : 1828 / E-mail : ONP@poste.tn

Site Web : www.poste.tn

 @laposte_tn

