



دليل الإحصاء  
Annuaire  
Statistique  
2018







دليل الإحصاء

Annuaire  
Statistique

2018



الشبكة التجارية للبريد  
Réseau commercial de la Poste

01

الخدمات المالية للبريد  
Activités financières

02

الخدمات البريدية  
Services postaux

03

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

04

الموارد البشرية  
Ressources Humaines

05

## الشبكة التجارية للبريد Réseau Commercial de la Poste

|                                                                     | 2018          | 2017          | 2016          |                                             |
|---------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------------------------------------|
| <b>Nombre total des bureaux de poste</b>                            | <b>1 028</b>  | <b>1 021</b>  | <b>1 017</b>  | <b>العدد الجملي لمكاتب البريد</b>           |
| Nombre d'agences Rapid-Poste                                        | 36            | 35            | 36            | عدد وكالات البريد السريع                    |
| Nombre d'agences poste-colis                                        | 29            | 28            | 27            | عدد وكالات الطرود البريدية                  |
| Poste ambulante                                                     | 49            | 41            | 41            | بريد متجول                                  |
| Nombre total du réseau commercial                                   | 1 142         | 1 125         | 1 121         | العدد الجملي للشبكة التجارية                |
| <b>Couverture Postale</b>                                           | <b>10 197</b> | <b>10 484</b> | <b>10 578</b> | <b>التغطية البريدية لكل مكتب بريد</b>       |
| Nombre de Centres de distribution                                   | 62            | 62            | 63            | عدد مراكز التوزيع                           |
| Nombre de publipostes                                               | 148           | 148           | 148           | عدد المراكز العمومية للبريد                 |
| <b>Couverture Postale<br/>(nombre d'habitants/bureau et centre)</b> | <b>8 123</b>  | <b>8 340</b>  | <b>8 245</b>  | <b>التغطية البريدية (ساكن / نقطة اتصال)</b> |
| Nombre de bureaux informatisés                                      | 1 011         | 924           | 912           | عدد مكاتب البريد المجهزة بالإعلامية         |

RÉPARTITION DU RÉSEAU COMMERCIAL DE  
LA POSTE PAR GOUVERNORAT EN 2018

توزيع الشبكة التجارية للبريد حسب  
الولايات إلى موفى سنة 2018

| Gouvernorat | الألات الطرفية<br>TPE | عدد الموزعات<br>الآلية للأوراق<br>المالية<br>DAB | المراكز<br>العمومية<br>للبريد<br>Publipostes | مراكز التوزيع<br>Centres de<br>distribution | البريد<br>المتجول<br>Poste<br>ambulante | وكالات الطرود<br>البريدية<br>Agences<br>colis postaux | وكالات البريد<br>السريع<br>Agences<br>RapidPost | عدد مكاتب<br>البريد<br>Nombre des<br>bureaux de<br>poste | الولاية    |
|-------------|-----------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------|
| Tunis       | 3                     | 47                                               | 4                                            | 13                                          | 1                                       | 2                                                     | 6                                               | 63                                                       | تونس       |
| Ariana      | 0                     | 12                                               | 3                                            | 7                                           | 0                                       | 2                                                     | 3                                               | 25                                                       | أريانة     |
| Ben Arous   | 8                     | 17                                               | 4                                            | 6                                           | 0                                       | 1                                                     | 1                                               | 31                                                       | بن عروس    |
| Manouba     | 4                     | 10                                               | 12                                           | 3                                           | 2                                       | 1                                                     | 1                                               | 26                                                       | منوبة      |
| Bizert      | 0                     | 11                                               | 14                                           | 3                                           | 1                                       | 1                                                     | 1                                               | 47                                                       | بنزرت      |
| Nabeul      | 8                     | 16                                               | 0                                            | 2                                           | 4                                       | 2                                                     | 2                                               | 68                                                       | نابل       |
| Zaghuan     | 5                     | 6                                                | 2                                            | 1                                           | 3                                       | 1                                                     | 1                                               | 21                                                       | زغوان      |
| Sousse      | 4                     | 27                                               | 2                                            | 4                                           | 2                                       | 1                                                     | 1                                               | 52                                                       | سوسة       |
| Monastir    | 1                     | 20                                               | 10                                           | 2                                           | 1                                       | 1                                                     | 1                                               | 53                                                       | المنستير   |
| Mahdia      | 8                     | 16                                               | 7                                            | 1                                           | 1                                       | 1                                                     | 1                                               | 45                                                       | المهدية    |
| Sfax        | 4                     | 18                                               | 4                                            | 4                                           | 3                                       | 1                                                     | 3                                               | 82                                                       | صفاقس      |
| Gabès       | 9                     | 12                                               | 0                                            | 1                                           | 1                                       | 1                                                     | 1                                               | 51                                                       | قابس       |
| Médénine    | 7                     | 12                                               | 35                                           | 4                                           | 3                                       | 3                                                     | 3                                               | 65                                                       | مدنين      |
| Jendouba    | 1                     | 12                                               | 2                                            | 1                                           | 3                                       | 1                                                     | 1                                               | 41                                                       | جندوبة     |
| Le Kef      | 4                     | 11                                               | 3                                            | 1                                           | 2                                       | 1                                                     | 1                                               | 29                                                       | الكاف      |
| Beja        | 6                     | 6                                                | 1                                            | 1                                           | 2                                       | 1                                                     | 1                                               | 31                                                       | باجة       |
| Siliana     | 3                     | 7                                                | 2                                            | 1                                           | 3                                       | 1                                                     | 1                                               | 31                                                       | سليانة     |
| Kairouan    | 5                     | 11                                               | 3                                            | 1                                           | 4                                       | 1                                                     | 1                                               | 47                                                       | القروان    |
| Kasserine   | 5                     | 8                                                | 3                                            | 1                                           | 3                                       | 1                                                     | 1                                               | 45                                                       | القصرين    |
| Sidi Bouzid | 6                     | 9                                                | 18                                           | 1                                           | 2                                       | 1                                                     | 1                                               | 45                                                       | سيدي بوزيد |
| Gafsa       | 7                     | 12                                               | 10                                           | 1                                           | 2                                       | 1                                                     | 1                                               | 41                                                       | قفصة       |
| Tozeur      | 4                     | 7                                                | 2                                            | 1                                           | 2                                       | 1                                                     | 1                                               | 19                                                       | توزر       |
| Kébili      | 4                     | 8                                                | 3                                            | 1                                           | 3                                       | 1                                                     | 1                                               | 33                                                       | قبلي       |
| Tataouine   | 0                     | 9                                                | 4                                            | 1                                           | 1                                       | 1                                                     | 1                                               | 37                                                       | تطاوين     |
| Total       | 106                   | 324                                              | 148                                          | 62                                          | 49                                      | 29                                                    | 36                                              | 1 028                                                    | المجموع    |

# الخدمات المالية للبريد

Activités financières

02



## الخدمات المالية للبريد

### Activités financières

EPARGNE POSTAL

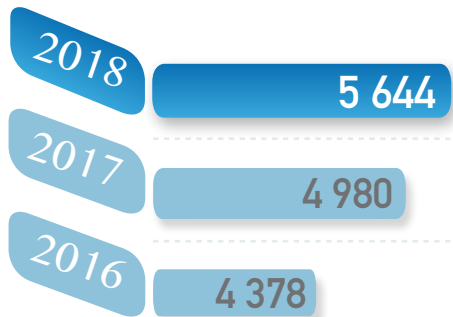
حسابات الإدخار

2018

2017

2016

| عدد المدخرين (ألف مدخر)                                        | 3 893  | 3 755  | 3 982  | Nombre d'épargnants à la Poste<br>(mille épargnants)                   |
|----------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|------------------------------------------------------------------------|
| حجم أرصدة الإدخار (مليون دينار)                                | 5 644  | 4 980  | 4 378  | Volume des avoirs (million de dinars)                                  |
| عدد حسابات الإدخار بالدينار القابل للتحويل                     | 11 318 | 11 254 | 13 169 | Nombre de comptes en dinar convertible                                 |
| حجم أرصدة حسابات الإدخار بالدينار القابل للتحويل (مليون دينار) | 9.60   | 9.40   | 8.70   | Volume des avoirs des comptes en dinar convertible (million de dinars) |



تطور حجم أرصدة الإدخار  
(الوحدة :مليون دينار)

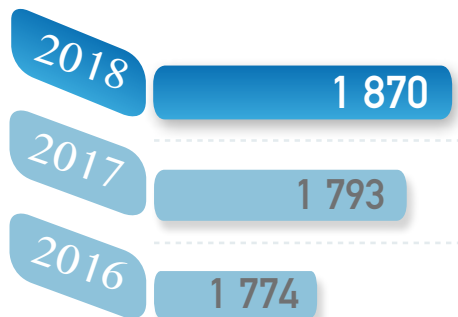
Evolution des avoirs des épargnants  
(unité : million de dinars)

## الخدمات المالية للبريد Activités financières

### LES CHÈQUES POSTAUX

### الشبكات البريدية

|                                                                    | 2018   | 2017   | 2016   |                                                       |
|--------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|-------------------------------------------------------|
| Nombre de comptes courants postaux (mille)                         | 1 870  | 1 793  | 1 774  | عدد الحسابات الجارية البريدية (ألف)                   |
| Nombre d'adhérents au service CCPNet                               | 33 612 | 30 156 | 27 052 | عدد المنخرطين بخدمة CCPNet                            |
| Nombre de virements à travers le site CCPNet (mille)               | 456    | 431    | 309    | عدد العمليات المنجزة عبر موقع CCP Net (ألف)           |
| Montant des virements à travers le site CCPNet (million de dinars) | 4 199  | 4 500  | 4 021  | 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 TÉLÉCOMPENSATION

## المعاملات عبر منظومة المقاصة الإلكترونية

(Unité: mille opérations)

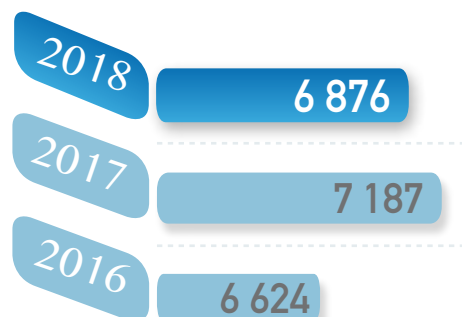
2018

2017

2016

(الوحدة: ألف عملية)

| التحويلات                 |       |       |       |                      |
|---------------------------|-------|-------|-------|----------------------|
| • عدد العمليات المقبولة   | 2 882 | 3 257 | 3 611 | • reçus              |
| • عدد العمليات المودعة    | 2 759 | 2 959 | 2 862 | • remis              |
| الشيكات                   |       |       |       |                      |
| • عدد الشيكات المقبولة    | 171   | 182   | 184   | • reçus              |
| • عدد الشيكات المودعة     | 737   | 753   | 180   | • remis              |
| الكمبيالات                |       |       |       |                      |
| • عدد الكمبيالات المقبولة | 43    | 35    | 39    | • reçus              |
| • عدد الكمبيالات المودعة  | 0.86  | 0.60  | 0.80  | • remis              |
| مجموع العمليات            | 6 624 | 7 187 | 6 876 | Total des opérations |



تطور عدد العمليات عبر منظومة  
المقاصة الإلكترونية سنة 2018  
(الوحدة: ألف عملية)

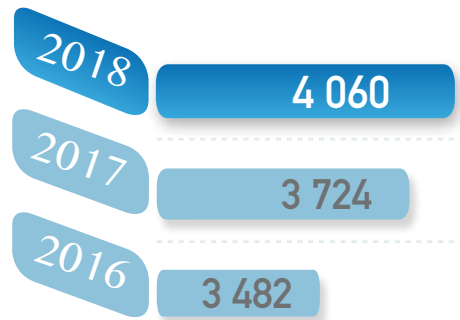
Evolution du nombre des opérations via le  
système de la télécompensation en 2018  
(Unité: mille opérations)

## الخدمات المالية للبريد Activités financières

MANDATS ÉLECTRONIQUES À  
L'ÉCHELLE NATIONALE

الحوالات الإلكترونية على  
الصعيد الوطني

|                                                                    | 2018          | 2017          | 2016          |                                                         |
|--------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------------------------------------------------|
| <b>Nombre total des mandats électroniques (mille mandats)</b>      | <b>18 294</b> | <b>18 247</b> | <b>18 323</b> | <b>مجموع الحوالات الإلكترونية (ألف حوالة)</b>           |
| <b>Montant total des mandats électroniques (million de dinars)</b> | <b>4 060</b>  | <b>3 724</b>  | <b>3 482</b>  | <b>المبلغ الجملي للحوالات الإلكترونية (مليون دينار)</b> |



تطور المبلغ الجملي  
للحوالات الإلكترونية  
(مليون دينار)

Evolution du Montant total  
des mandats électroniques  
(million de dinars)

TRANSFERT ÉLECTRONIQUE D'ARGENT  
À L'ÉCHELLE INTERNATIONALE

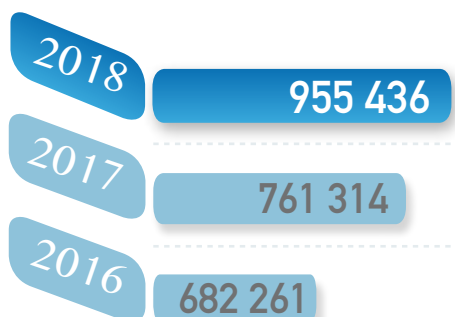
التحويلات المالية الإلكترونية  
على الصعيد الدولي

2018

2017

2016

| Nombre d'opérations de transfert électronique d'argent via le réseau Western Union | 1 242 533 | 1 068 400 | 1 001 126 | عدد التحويلات عبر شبكة ويسترن يونيون: |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|---------------------------------------|
| • destinés à l'étranger                                                            | 6 641     | 8 397     | 17 105    | • صادرة إلى الخارج                    |
| • reçus de l'étranger                                                              | 1 235 892 | 1 060 003 | 984 021   | • واردة من الخارج                     |
| Nombre de mandats Eurogiro :                                                       | 39 809    | 38 524    | 45 555    | عدد التحويلات عبر شبكة أورو جيرو :    |
| • destinés à l'étranger                                                            | 7 902     | 7 284     | 7 460     | • صادرة إلى الخارج                    |
| • reçus de l'étranger                                                              | 31 907    | 33 194    | 38 095    | • واردة من الخارج                     |
| Nombre de mandats IFS                                                              | 47 002    | 52 598    | 53 996    | عدد التحويلات عبر منظومة IFS :        |
| • destinés à l'étranger                                                            | 53        | 96        | 205       | • صادرة إلى الخارج                    |
| • reçus de l'étranger                                                              | 46 949    | 52 502    | 53 791    | • واردة من الخارج                     |
| Total des opérations de Transfert électronique d'argent                            | 1 329 344 | 1 159 522 | 1 100 677 | مجموع التحويلات المالية الإلكترونية   |
| Montant total des opérations de Transfert électronique d'argent (mille dinars)     | 955 436   | 761 314   | 682 261   | مجموع مبالغ التحويلات (ألف دينار)     |



تطور مبالغ التحويلات المالية  
الواردة من الخارج  
(ألف دينار)

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

## الخدمات المالية للبريد Activités financières

MONÉTIQUE

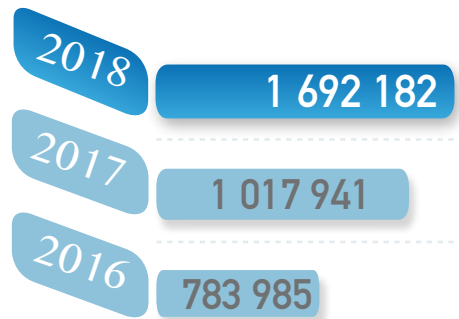
النقديات

2018

2017

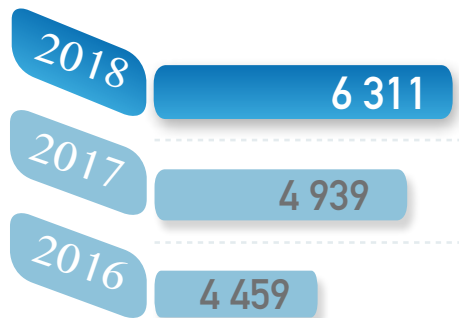
2016

| عدد الموزعات الآلية للأوراق المالية                                              | 2018      | 2017      | 2016    | عدد الموزعات الآلية للأوراق المالية                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|---------|----------------------------------------------------------------------------------|
| عدد الموزعات الآلية للأوراق المالية                                              | 324       | 302       | 219     | عدد الموزعات الآلية للأوراق المالية                                              |
| TPE                                                                              | 106       | -         | -       | TPE                                                                              |
| عدد البطاقات الإلكترونية للبريد التونسي:                                         | 1 692 182 | 1 017 941 | 783 985 | عدد البطاقات الإلكترونية للبريد التونسي:                                         |
| • e_Dinar Smart                                                                  | 1 529 366 | 875 569   | 658 725 | • بطاقة e-Dinar Smart                                                            |
| • DINARPOSTE VISA ELECTRON                                                       | 125 353   | 115 142   | 109 568 | • دينار البريد فيزا إلكتروني                                                     |
| • e_dinard Travel                                                                | 10 656    | 4 947     | 2 393   | • بطاقة سفر Travel                                                               |
| • Carte salaire                                                                  | 17 770    | 16 613    | 11 529  | • بطاقة شهريتك                                                                   |
| • Carte CTI                                                                      | 9 037     | 5 670     | 1 770   | • بطاقة CTI                                                                      |
| عدد عمليات السحب من الموزعات الآلية البريدية للأوراق المالية بواسطة (ألف عملية): | 6 311     | 4 939     | 4 459   | عدد عمليات السحب من الموزعات الآلية البريدية للأوراق المالية بواسطة (ألف عملية): |
| • cartes de la Poste Tunisienne                                                  | 4 743     | 3 730     | 3 534   | • بطاقات البريد التونسي                                                          |
| • cartes bancaires                                                               | 1 350     | 1 048     | 730     | • بطاقات المؤسسات البنكية                                                        |
| • cartes Visa International et Master Card                                       | 218       | 161       | 195     | • البطاقات الدولية فيزا وماستر كارد                                              |



تطور عدد البطاقات  
الإلكترونية للبريد التونسي

Evolution du nombre de cartes  
électroniques de La Poste  
Tunisienne



تطور عدد عمليات السحب من  
الموزعات الآلية البريدية للأوراق  
المالية  
( ألف عملية )

Evolution du nombre  
d'opérations de retrait à partir  
des DAB de la Poste  
( mille opérations )

## الخدمات المالية للبريد

### Activités financières

CHANGE

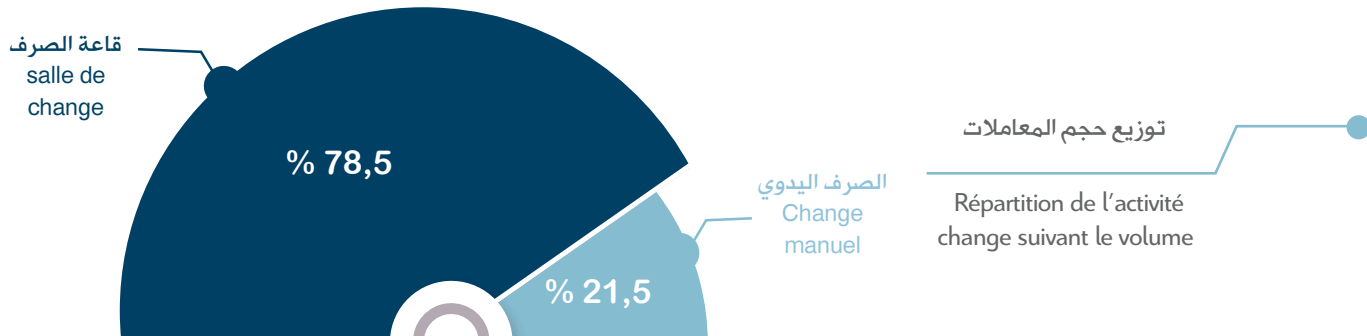
الصرف

2018

2017

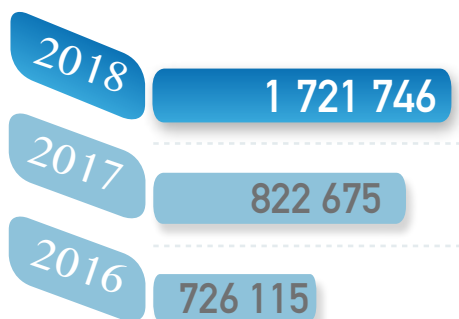
2016

| Activité de la salle de change                                       |               |               |              | نشاط قاعة الصرف                           |
|----------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|--------------|-------------------------------------------|
| Nombre d'opérations                                                  | 10 939        | 11 858        | 10 304       | عدد المعاملات                             |
| Montant des opérations (mille dinars)                                | 2 024 522     | 1 449 773     | 740 788      | مبلغ المعاملات (ألف دينار)                |
| <b>Change manuel dans les bureaux de Poste</b>                       |               |               |              | <b>الصرف اليدوي بمكاتب البريد</b>         |
| Nombre d'opérations d'achat et de vente de devises                   | 388 066       | 433 136       | 387 225      | عدد عمليات بيع وشراء العملة               |
| Montant des opérations d'achat et de vente de devises (mille dinars) | 558 543       | 535 563       | 470 482      | مبالغ عمليات بيع وشراء العملة (ألف دينار) |
| <b>Bénéfice sur change (mille dinars)</b>                            | <b>28 223</b> | <b>19 039</b> | <b>8 197</b> | <b>أرباح الصرف (ألف دينار)</b>            |





|                                                                          | 2018       | 2017       | 2016       |                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|--------------------------------------------------------------------|
| Nombre de sites de commerce électronique utilisant la plateforme e-dinar | 392        | 395        | 365        | عدد مواقع التجارة الإلكترونية التي تعتمد منظومة الدينار الإلكتروني |
| Nombre total d'opérations de paiement via Internet                       | 1 721 746  | 822 675    | 726 115    | عدد عمليات التجارة الإلكترونية عبر شبكة الأنترنت :                 |
| • à l'échelle Nationale                                                  | 1 717 527  | 815 177    | 721 455    | • على الصعيد الوطني                                                |
| • à partir de l'étranger                                                 | 4 219      | 7 498      | 4 660      | • من الخارج                                                        |
| Volume des opérations de commerce électronique via internet              | 50 734 046 | 37 044 267 | 33 331 585 | حجم عمليات التجارة لألكترونية عبر شبكة الأنترنت:                   |
| • à l'échelle Nationale                                                  | 50 601 057 | 36 791 320 | 33 175 446 | • على الصعيد الوطني                                                |
| • à partir de l'étranger                                                 | 132 989    | 252 947    | 156 139    | • من الخارج                                                        |
| Vente des certificats électroniques au niveau des bureaux de poste       | 1 208      | 1 100      | 1 181      | بيع الشهادات الإلكترونية بالشبكة البريدية                          |



تطور عدد عمليات التجارة الإلكترونية عبر شبكة الأنترنت

Evolution du nombre total d'opérations de paiement via Internet

## الخدمات المالية للبريد Activités financières

SERVICES NUMÉRIQUES  
SERVICES VIA MOBILE

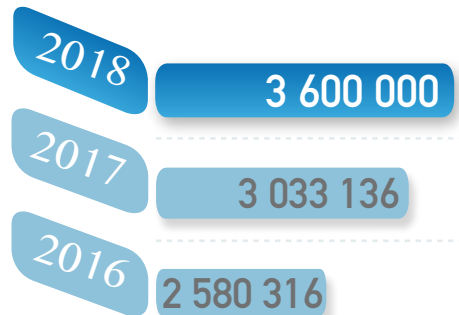
### الخدمات الرقمية الخدمات عبر الهاتف الجوال

2018

2017

2016

| Activité Mobile                                   |           |           | الدفع بواسطة الهاتف الجوال |                                                                        |
|---------------------------------------------------|-----------|-----------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| • Nombre d'adhérents                              | 661 142   | 603 327   | 687 555                    | • عدد المنخرطين                                                        |
| • Nombre d'opérations                             | 3 600 000 | 3 033 136 | 2 580 316                  | • عدد العمليات                                                         |
| Nombre mandat via Mobile                          | 165 982   | 127 956   | 108 390                    | عدد الحوالات المستخلصة عبر الهاتف الجوال                               |
| Inclusion financiere                              |           |           | الإدماج المالي             |                                                                        |
| • Nombre des IMFinscrits dans le système Mobipost | 6         | 3         | 2                          | • عدد مؤسسات التمويل الصغير المنخرطة في منظومة الدفع عبر الهاتف الجوال |
| • Nombre de remboursement de credit               | 90 488    | 65 143    | 40 604                     | • عدد عمليات تسوية آجال القروض                                         |
| Nombre de paiement factures                       | 2 324     | 1 632     | 1 439                      | عدد الفواتير المستخلصة عبر الهاتف الجوال                               |
| Nombre des virements                              | 192 619   | 142 354   | 123 236                    | عدد التحويلات المالية                                                  |



تطور عدد العمليات المنجزة  
بواسطة الهاتف الجوال

Evolution du nombre d'opérations  
de paiement via mobile

SERVICES À VALEUR AJOUTÉE  
POSTE-ASSURANCE

خدمات ذات قيمة مضافة  
ادخار التأمين عبر البريد

2018

2017

2016

| Service Minha                        |        |        |        | خدمة "منحة"                 |
|--------------------------------------|--------|--------|--------|-----------------------------|
| Nombre de comptes d'épargne "Minha"  | 19 567 | 14 840 | 9 978  | عدد حسابات الإدخار "منحة"   |
| Montant des avoirs (mille dinars)    | 3 747  | 2 410  | 1 755  | المبالغ المودعة (ألف دينار) |
| Service Motmen                       |        |        |        | خدمة "مطمان"                |
| Nombre de comptes d'épargne "Motmen" | 2 629  | 1 903  | 1 185  | عدد حسابات الإدخار "مطمان"  |
| Montant des avoirs (mille dinars)    | 955    | 632    | 499    | المبالغ المودعة (ألف دينار) |
| Service postassistance voyage        |        |        |        | خدمة إحاطة عند السفر للخارج |
| Nombre d'opérations                  | 93 212 | 91 724 | 82 373 | عدد العقود المكتتبة         |
| Commission (mille dinars)            | 648    | 439    | 329    | العمولة (ألف دينار)         |



## الخدمات المالية للبريد Activités financières

SICAV TANIT

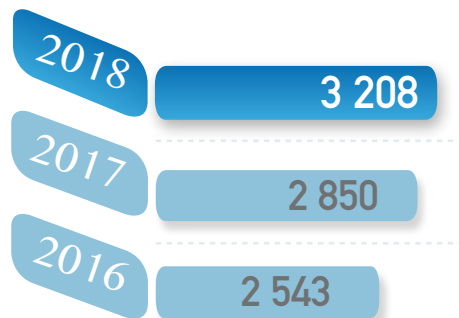
سيكاف تانيت

2018

2017

2016

| عدد حسابات سيكاف تانيت            | 2018   | 2017   | 2016   |
|-----------------------------------|--------|--------|--------|
| عدد حسابات سيكاف تانيت            | 3 208  | 2 850  | 2 543  |
| الأصول الصافية (ألف دينار)        | 64 800 | 64 957 | 58 472 |
| Montant des actifs (mille dinars) |        |        |        |



تطور عدد حسابات سيكاف تانيت

Evolution du nombre d'actionnaires  
Sicav Tanit

# الخدمات البريدية

## Services Postaux

03

## الخدمات البريدية Services Postaux

TIMBRE POSTE

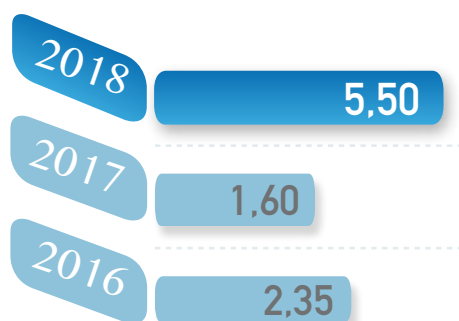
الطوابع البريدية

2018

2017

2016

| عدد الإصدارات                                                            | 2018  | 2017  | 2016  | عدد الطوابع البريدية المصنعة بمطبعة البريد التونسي الوحدة (مليون) منها : |
|--------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|--------------------------------------------------------------------------|
| عدد الطوابع البريدية المصنعة بمطبعة البريد التونسي الوحدة (مليون) منها : | 23    | 17    | 17    | عدد الطوابع البريدية المصنعة بمطبعة البريد التونسي الوحدة (مليون) منها : |
| • على المستوى الداخلي                                                    | 15.80 | 19.80 | 16.35 | • على المستوى الداخلي                                                    |
| • لفائدة الدول الأجنبية                                                  | 5.50  | 1.60  | 2.35  | • لفائدة الدول الأجنبية                                                  |



تطور عدد الطوابع البريدية لفائدة  
الدول الأجنبية  
(الوحدة: مليون)

Evolution du nombre de timbre poste  
au profit des pays étrangers  
(Unité: million)

COURRIER

المراسلات

(Unité: million d'envois )

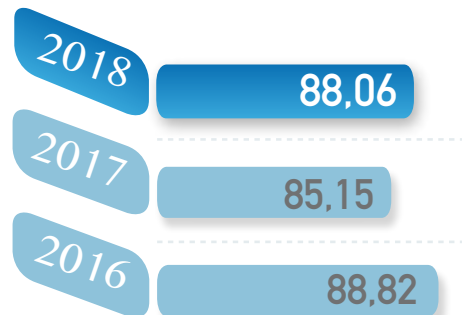
2018

2017

2016

(الوحدة: مليون مراسلة)

| عدد المراسلات العادية في النظام الداخلي | 79,96  | 77.21  | 80.52  | Nombre de courrier ordinaire de régime interne        |
|-----------------------------------------|--------|--------|--------|-------------------------------------------------------|
| عدد المراسلات المسجلة في النظام الداخلي | 3,68   | 3.24   | 3.02   | Nombre de courrier recommandé de régime interne       |
| مجموع المراسلات في النظام الداخلي       | 83.64  | 80.45  | 83.54  | Total du courrier de régime interne                   |
| عدد المراسلات العادية في النظام الدولي  |        |        |        | Nombre de courrier ordinaire de régime international  |
| • الصادرة إلى الخارج                    | 2,06   | 1.85   | 1.87   | • destiné à l'étranger                                |
| • الواردة من الخارج                     | 2,68   | 2.54   | 2.32   | • reçu de l'étranger                                  |
| عدد المراسلات المسجلة في النظام الدولي  |        |        |        | Nombre de courrier recommandé de régime international |
| • الصادرة إلى الخارج                    | 0,21   | 0.19   | 0.20   | • destiné à l'étranger                                |
| • الواردة من الخارج                     | 0,13   | 0.12   | 0.13   | • reçu de l'étranger                                  |
| مجموع المراسلات في النظام الدولي        | 5.18   | 4.70   | 4.52   | Total du courrier de régime international             |
| العددجمالي للمراسلات                    | 88,82  | 85,15  | 88,06  | Nombre total de courrier                              |
| حجم المراسلات في النظام الدولي (ألف كغ) | 192,15 | 173,57 | 162,76 | Volume du courrier de régime international (mille kg) |

العدد الجملي للمراسلات  
(الوحدة : مليون مراسلة)Nombre total du courrier  
(unité : million d'envois)

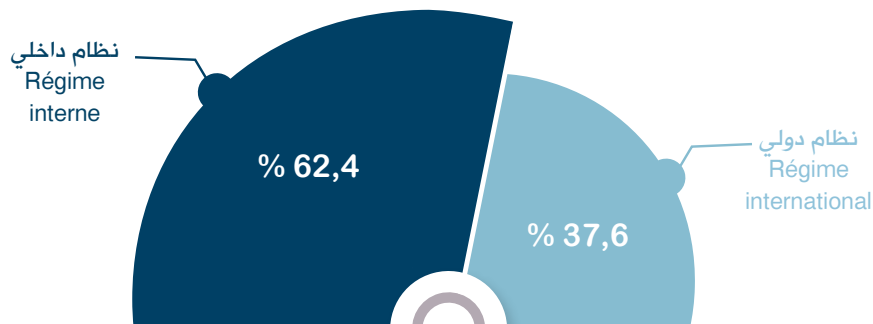
## الخدمات البريدية Services Postaux

RAPID-POSTE

البريد السريع

2018 2017 2016

| البريد السريع العادي ( ألف بعيثة )               | 2018   | 2017   | 2016   | البريد السريع العادي ( ألف بعيثة )               |
|--------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------------------------------------------------|
| • عدد البعثات في النظام الداخلي                  | 989.94 | 867.80 | 852,26 | • عدد البعثات في النظام الداخلي                  |
| • عدد البعثات في النظام الدولي                   |        |        |        | • عدد البعثات في النظام الدولي                   |
| • واردة من الخارج                                |        |        |        | • واردة من الخارج                                |
| • موجهة إلى الخارج                               |        |        |        | • موجهة إلى الخارج                               |
| البريد السريع المشخص ( ألف بعيثة )               |        |        |        | البريد السريع المشخص ( ألف بعيثة )               |
| • عدد البعثات في النظام الداخلي                  | 575.10 | 552.30 | 576,60 | • عدد البعثات في النظام الداخلي                  |
| • عدد البعثات في النظام الدولي منها              |        |        |        | • عدد البعثات في النظام الدولي منها              |
| • واردة من الخارج                                |        |        |        | • واردة من الخارج                                |
| • موجهة إلى الخارج                               |        |        |        | • موجهة إلى الخارج                               |
| العدد الجملي للبعثات (عادي+مشخص) (الف بعيثة)     |        |        |        | العدد الجملي للبعثات (عادي+مشخص) (الف بعيثة)     |
| 1 565                                            | 1 420  | 1 428  |        | 1 565                                            |
| عدد المؤسسات المتعاقدة مع شبكة البريد السريع     | 4 919  | 4 856  | 4 679  | عدد المؤسسات المتعاقدة مع شبكة البريد السريع     |
| عدد الشركات abonnées aux services de Rapid-Poste |        |        |        | عدد الشركات abonnées aux services de Rapid-Poste |



توزيع نشاط البريد السريع

Répartition de l'activité Rapid-Poste



## COLIS POSTAUX

## الطرود البريدية

(Unité : mille colis)

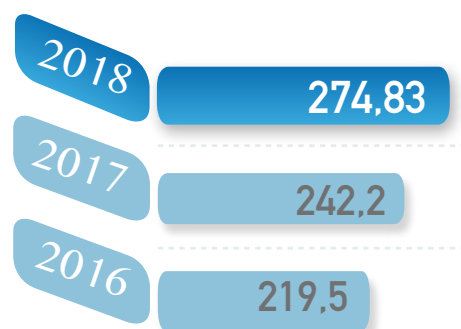
2018

2017

2016

(الوحدة : ألف طرد)

| Nombre de colis de régime interne              | 147.37 | 119.40 | 116    | عدد الطرود في النظام الداخلي  |
|------------------------------------------------|--------|--------|--------|-------------------------------|
| Nombre de colis de régime international dont : | 127.46 | 122.70 | 103.50 | عدد الطرود في النظام الدولي : |
| • Import                                       | 63.64  | 65.90  | 62.50  | • الواردة من الخارج           |
| • Export                                       | 63.81  | 56.80  | 41     | • الصادرة إلى الخارج          |
| Total du trafic des Colis-Postaux              | 274.83 | 242.20 | 219.50 | مجموع الطرود البريدية         |



تطور عدد الطرود البريدية

(الوحدة : ألف طرد)

Evolution des colis-postaux

(Unité : mille colis)

## الخدمات البريدية Services Postaux

SERVICES À VALEUR AJOUTÉE  
POUR LES ENTREPRISES

خدمات ذات قيمة مضافة  
لفائدة المؤسسات

### DÉDOUANEMENT

2018 < 2017 < 2016

### التسريح الديواني

|                                                                              |       |       |       |                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------------------------------------------------|
| Nombre d'opérations de dédouanement                                          | 1 250 | 3 417 | 4 004 | عدد عمليات التسريح الديواني                     |
| Nombre d'entreprises abonnées au service de dédouanement fourni par la Poste | 35    | 35    | 48    | عدد المؤسسات المتعاقدة في خدمة التسريح الديواني |

SERVICES À VALEUR AJOUTÉE

خدمات ذات قيمة مضافة

### COURRIER HYBRIDE

(Unité : million d'envois)

2018 < 2017 < 2016

### البريد اللامادي

(الوحدة: مليون مراسلة)

|                                                                 |       |       |       |                             |
|-----------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-----------------------------|
| Nombre de courrier traité par la plateforme de courrier hybride | 18.75 | 21.10 | 22.80 | عدد مراسلات البريد اللامادي |
| Nombre d'entreprises abonnées                                   | 16    | 16    | 16    | عدد المؤسسات المتعاقدة      |

### SERVICE WEB TELEGRAM

2018 < 2017 < 2016

### المراسلات البرقية

|                                               |       |       |       |                                                |
|-----------------------------------------------|-------|-------|-------|------------------------------------------------|
| Nombre de télégrammes via WebTelegram (mille) | 1 618 | 1 446 | 1 493 | عدد المراسلات عبر منظومة الواب تليفرام ( ألف ) |
| Nombre d'entreprises abonnées                 | 130   | 127   | 122   | عدد المؤسسات المعتمدة لمنظومة Web Telegram     |

PUBLIPOSTAGE

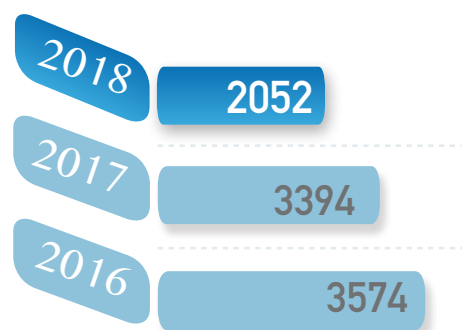
الإشهار عبر البريد

(Unité : mille envois)

2018 2017 2016

(الوحدة : ألف مراسلة)

| Nombre d'envois "sans adresse"        | 1 483        | 2 668        | 2 787        | عدد المطويات الغير معنونة        |
|---------------------------------------|--------------|--------------|--------------|----------------------------------|
| Nombre de mailings adressés           | 569          | 726          | 787          | عدد المراسلات الإشهارية المعنونة |
| <b>Total du courrier publicitaire</b> | <b>2 052</b> | <b>3 394</b> | <b>3 574</b> | <b>مجموع المراسلات الإشهارية</b> |
| Nombre d'entreprises abonnées         | 341          | 341          | 378          | عدد المؤسسات المتعاقدة           |



تطور عدد المراسلات الإشهارية  
خلال سنة 2018  
(الوحدة : ألف مراسلة)

Evolution des envois publicitaires  
2018

(Unité : mille envois)

## جودة الخدمات وآليات الإصغاء للحريف

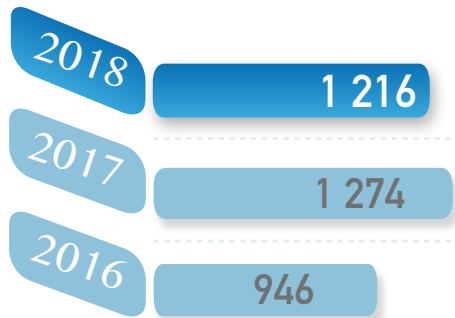
Qualité de service  
et écoute client

04

CENTRE D'APPEL 1828

مركز النداء 1828

|                                               | 2018         | 2017         | 2016       |                                                     |
|-----------------------------------------------|--------------|--------------|------------|-----------------------------------------------------|
| <b>Activité centre d'appel (mille appels)</b> | <b>1 216</b> | <b>1 274</b> | <b>946</b> | <b>نشاط مركز النداء</b>                             |
| • appels entrants                             | 1 036        | 972          | 559        | • واردة (ألف)                                       |
| • appels sortants                             | 180          | 280          | 332        | • صادرة (ألف)                                       |
| Nombre des réponses par e-mail (mille)        | 23           | 22           | 55         | رسائل الكترونية e-mail موجهة موجهة<br>للحرفاء (ألف) |



تطور نشاط مركز النداء 1828  
(الوحدة: ألف مكالمة)

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

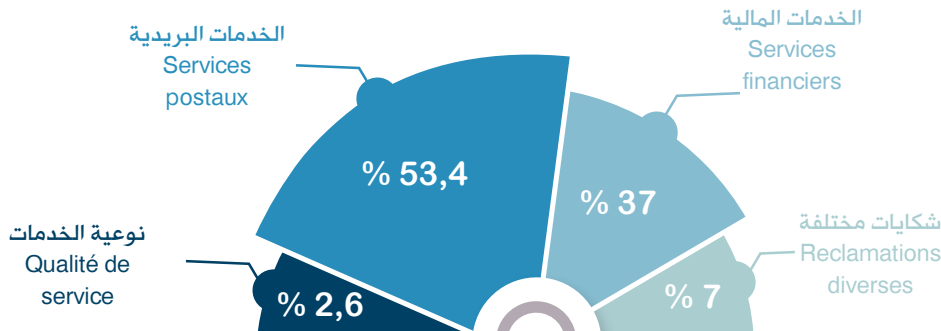
## جودة الخدمات وآليات الإصغاء للحريف

### Qualité de service et écoute client

BUREAU DES RELATIONS AVEC  
LE CITOYEN

مكتب العلاقات مع المواطن

|                                      | 2018         | 2017       | 2016         |                                                   |
|--------------------------------------|--------------|------------|--------------|---------------------------------------------------|
| <b>Ttotal des réclamations reçus</b> | <b>1 161</b> | <b>862</b> | <b>1 038</b> | <b>مجموع الشكايات الواردة على المكتب المتعلقة</b> |
| • Services postaux                   | 620          | 346        | 281          | • الخدمات البريدية                                |
| • Services financiers                | 430          | 369        | 582          | • الخدمات المالية                                 |
| • Qualité de service                 | 30           | 44         | 94           | • نوعية الخدمات                                   |
| • Divers                             | 81           | 94         | 81           | • شكايات مختلفة                                   |
| Demandes de renseignements           | 2 322        | 1 715      | 2 076        | طلب إرشادات                                       |



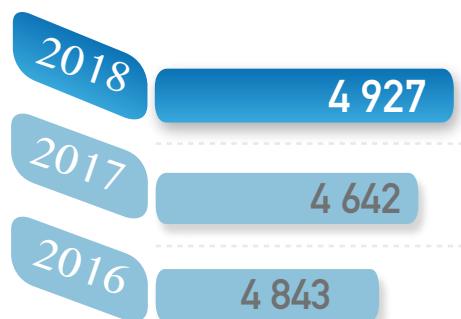
توزيع النشاط حسب  
الخدمة 2018

Répartition de l'activité  
du BRC

## AUDIT DU CITOYEN SUPERVISEUR

## ملاحظات فريق المواطن الرقيب

|                                                                                             | 2018  | 2017  | 2016  |                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|--------------------------------------------------------------|
| Nombre de visites effectuées par l'équipe du citoyen superviseur dans le réseau de la Poste | 514   | 536   | 577   | عدد الزيارات التي قام به فريق المواطن الرقيب للشبكة البريدية |
| Nombre de remarques positives enregistrées par le citoyen superviseur                       | 4 927 | 4 642 | 4 843 | عدد الملاحظات الإيجابية لفريق المواطن الرقيب                 |



تطور عدد الملاحظات الإيجابية  
لفريق المواطن الرقيب

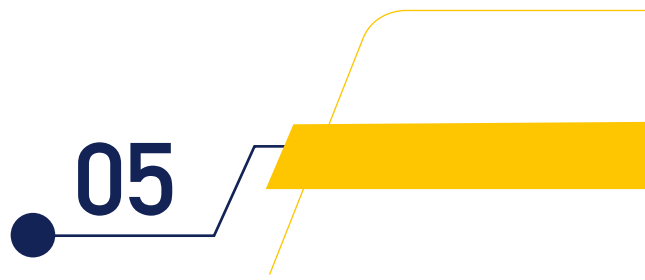
Evolution du nombre de remarques  
positives enregistrées par le citoyen  
superviseur



# الموارد البشرية

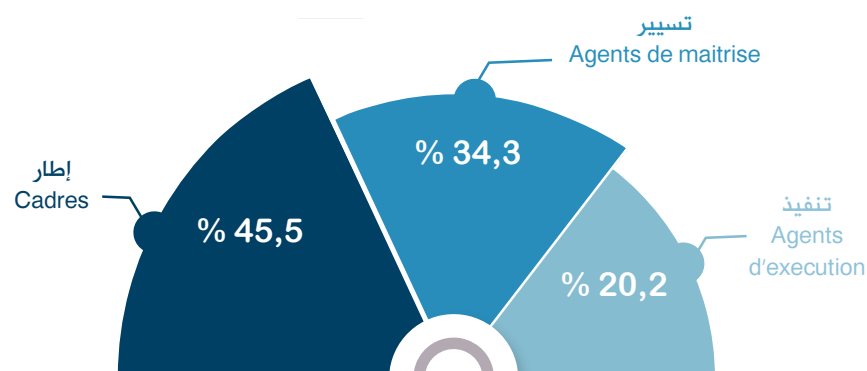
## Ressources Humaines

05





|                                  | 2018         | 2017         | 2016         |                                        |
|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|----------------------------------------|
| <b>Effectif total</b>            | <b>9 331</b> | <b>9 601</b> | <b>9 759</b> | <b>العدد الجملي للموارد البشرية :</b>  |
| • cadres (bac+4 et plus)         | 4 244        | 4 302        | 4 042        | • صنف إطار (مستوى بكالوريا + 4 وأكثر ) |
| • agents de maîtrise(bac+2)      | 3 200        | 3 332        | 3 724        | • صنف تسيير (مستوى بكالوريا + 2)       |
| • agents d'exécution(bac)        | 1 887        | 1 967        | 1 993        | • صنف تنفيذ (مستوى بكالوريا)           |
| <b>Taux d'encadrement (%)</b>    | <b>45.48</b> | <b>44.81</b> | <b>41,42</b> | <b>نسبة التأطير (%)</b>                |
| <b>Nombre de recrutements/an</b> | <b>101</b>   | <b>196</b>   | <b>485</b>   | <b>مجموع الإنتدابات :</b>              |
| • cadres                         | 38           | 23           | 93           | • صنف إطار                             |
| • agents de maitrise             | 41           | 77           | 220          | • صنف تسيير                            |
| • agents d'exécution             | 22           | 96           | 172          | • صنف تنفيذ                            |



توزيع الموارد البشرية

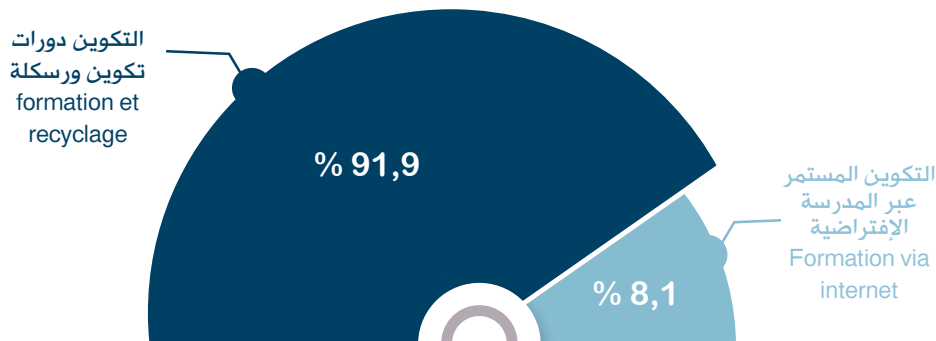
Répartition du personnel de la Poste

## الموارد البشرية Ressources Humaines

### FORMATION ET RECYCLAGE

### دورات التكوين والرسكلة

|                                     | 2018   | 2017   | 2016   |                                     |
|-------------------------------------|--------|--------|--------|-------------------------------------|
| عدد المشاركين في دورات تكوين ورسكلة | 4 059  | 4 005  | 3 486  | عدد المشاركين في دورات تكوين ورسكلة |
| عدد أيام التكوين والرسكلة           | 12 567 | 13 195 | 11 435 | عدد أيام التكوين والرسكلة           |
| اعتمادات التكوين (مليون دينار)      | 0.72   | 0.80   | 0.72   | اعتمادات التكوين (مليون دينار)      |



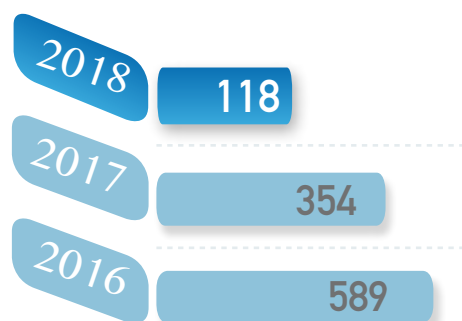
توزيع المتكولين حسب  
آليات التكوين 2018

Répartition des actions  
de formation

## L'ÉCOLE VIRTUELLE DE LA POSTE TUNISIENNE

## التكوين عن بعد عبر شبكة الأنترنت

|                                                                                                                            | 2018       | 2017       | 2016       |                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Personnel inscrit à l'école virtuelle de la Poste</b>                                                                   | <b>118</b> | <b>354</b> | <b>589</b> | <b>عدد المتكويين بالمدرسة الافتراضية للبريد</b>                                                                       |
| Nombre d'heures d'enseignement à distance (mille)                                                                          | 0.01       | 0.16       | 0,60       | العدد الجملي لساعات التعلم عبر الأنترنت(ألف)                                                                          |
| Nombre de visites des apprenants au site(mille) <a href="http://www.postelearning.poste.tn">www.postelearning.poste.tn</a> | 0.03       | 1.30       | 3.70       | عدد زيارات الأساتذة والمتكويين للموقع(ألف) <a href="http://www.postelearning.poste.tn">www.postelearning.poste.tn</a> |
| Nombre des agents promus:                                                                                                  | 0          | 22         | 24         | عدد الأعوان الناجحين :                                                                                                |



تطور عدد المتكويين بالمدرسة  
الافتراضية للبريد لسنة 2018

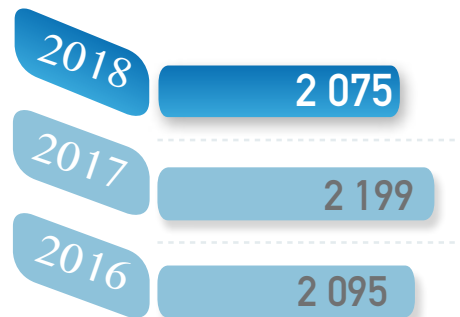
Nombre de Personnel inscrit à  
l'école virtuelle de la Poste en 2018

## الموارد البشرية Ressources Humaines

FORMATION À DISTANCE  
TRAINPOST

منظومة التكوين عن بعد  
TRAINPOST

|                                                                                               | 2018         | 2017         | 2016         |                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------|
| <b>Nombre d'apprenants au niveau de TRAINPOST</b>                                             | <b>2 075</b> | <b>2 199</b> | <b>2 095</b> | <b>عدد المتكويين بمنظومة TRAINPOST</b>                    |
| • Nombre d'heures d'enseignement via Internet                                                 | 38 998       | 53 297       | 74 136       | • العدد الجملي لساعات التعلم عبر الأنترنت                 |
| • Nombre de pays adhérents à TRAINPOST                                                        | 136          | 132          | 125          | • عدد الدول المنخرطة في منظومة TRAINPOST                  |
| Nombre de cours via TRAINPOST                                                                 | 34           | 33           | 35           | عدد الدروس التي تؤمنها المدرسة الافتراضية TRAINPOST       |
| Nombre de certificats de participation octroyés aux apprenants admis à la formation TRAINPOST | 892          | 863          | 1 251        | 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 الاجتماعي والثقافي

|                                                                                   | 2018       | 2017       | 2016       |                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|-----------------------------------------------------|
| <b>Nombre de familles des postiers bénéficiant des colonies de vacances</b>       | <b>901</b> | <b>568</b> | <b>577</b> | <b>عدد العائلات البريدية المنتفعة مصيف العائلات</b> |
| Nombre des enfants des postiers honorés lors de la journée du savoir              | 410        | 447        | 494        | عدد ابناء البريدين المكرمين في يوم العلم            |
| Nombre des retraités qui ont été honorés                                          | 335        | 303        | 321        | تكريم المتقاعدين                                    |
| Nombre d'associations bénéficiant de subvention de la part de la Poste Tunisienne | 19         | 19         | 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 بآلة 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 3 dernières années  
2016 - 2017 - 2018

## سلسلة السنوات

تم اعتماد سلسلة تتكون من السنوات الثلاثة الأخيرة  
2018 - 2017 - 2016

(\*) Actualisation des chiffres de l'année 2017 .

(\*) تم تحديث أرقام سنة 2017 .



### LA POSTE TUNISIENNE

Rue Hédi Nour 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