



البريد التونسي
LA POSTE TUNISIENNE

Annuaire statistique

Annuaire statistique

2012

Office National des Postes
Direction de la stratégie, de la qualité
et du développement



Annuaire statistique

2012

Sommaire

Réseau Commercial de la Poste	04
Activités financières	08
Services de courrier et colis	19
Qualité de service et écoute client	28
Economie d'énergie	34
Ressources humaines	36



Réseau Commercial de la Poste

Réseau commercial de la Poste

Le réseau postal est passé à 1 043 bureaux de poste en 2012 contre 1 042 bureaux de poste en 2011.

	1999	2010	2011	2012
Nombre total des bureaux de poste	986	1 036	1 042	1 043
• Bureaux urbains	469	548	553	554
• bureaux ruraux	481	443	443	444
• poste ambulante	36	45	46	45
Nombre d'agences Rapid-Poste	13	34	36	34
Nombre d'agences poste-colis	3	28	29	28
Nombre total du réseau commercial	1 002	1 098	1 107	1 106
Nombre de Centres de distribution	16	60	63	64
Nombre de publipostes	110	288	294	246
Couverture Postale (nombre d'habitants/bureau et centre)	8 400	7 300	7 346	7 368
Nombre de bureaux informatisés	211	719	726	741
Nombre de bureaux raccordés au réseau Internet	-	200	200	200
Nombre de boîtes de commerce dans les :				
• bureaux de poste	60 393	83 956	84 026	78 971
• publipostes	20 401	29 905	31 206	6 400
Nombre de boîtes postales	3 950	3 000	3 050	3 098

Répartition du réseau commercial de la Poste par gouvernorat en 2012

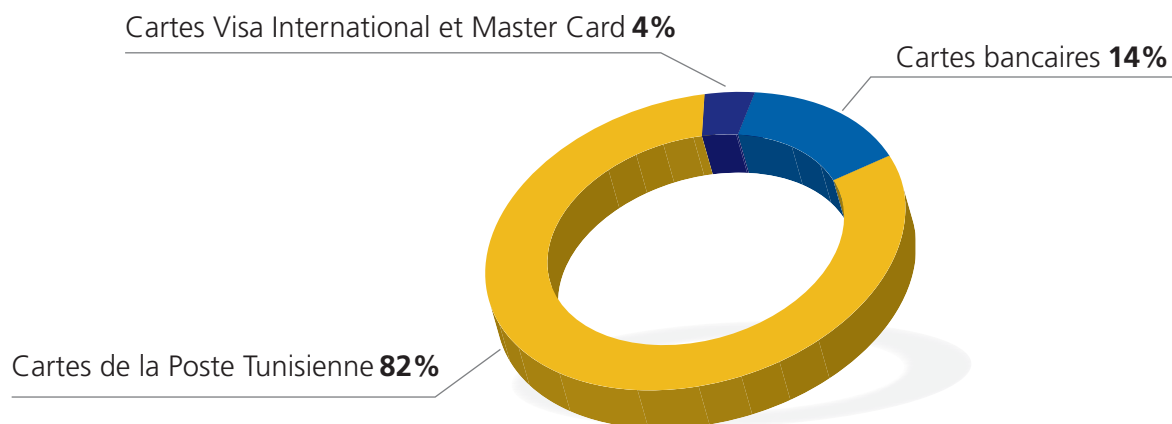
Gouvernorat	Bureaux de poste urbains	Bureaux de poste ruraux	Poste ambulante	Total des bureaux	Agences Rapid-Poste	Agences Poste Colis	Centres de distribution	Publipostes	Distributeurs automatiques des billets DAB
Tunis	60	2	1	63	5	2	13	9	37
Ariana	21	3	0	24	3	3	7	5	9
Ben Arous	29	1	1	31	1	1	7	7	9
Manouba	16	7	1	24	1	1	3	14	4
Bizerte	27	18	2	47	2	1	3	0	5
Nabeul	33	32	3	68	1	2	3	25	13
Zaghouan	8	12	2	22	1	1	1	0	2
Sousse	33	13	2	48	1	1	4	8	14
Monastir	32	21	1	54	1	1	2	10	12
Mahdia	23	21	2	46	1	1	1	11	7
Sfax	45	35	2	82	3	1	4	23	8
Gabès	27	23	2	52	1	1	1	10	5
Medenine	34	30	2	66	3	3	4	56	7
Jendouba	14	26	3	43	1	1	1	4	6
Le Kef	12	16	2	30	1	1	1	3	4
Béjà	15	16	2	33	1	1	1	2	3
Siliana	14	19	2	35	0	0	1	1	2
Kairouan	20	27	3	50	1	1	1	0	4
Kasserine	17	27	2	46	1	1	1	4	2
Sidi Bouzid	15	25	3	43	1	1	1	17	5
Gafsa	25	16	2	43	1	1	1	14	5
Tozeur	11	8	1	20	1	1	1	6	3
Kibili	13	19	2	34	1	0	1	12	2
Tataouine	10	27	2	39	1	1	1	5	4
Total	554	444	45	1 043	34	28	64	246	172

Le réseau des distributeurs automatiques de billets

Le réseau de DAB de la Poste Tunisienne est passé à 172 machines en 2012 contre 154 DAB en 2011.

	2000	2010	2011	2012
Nombre de DAB de la Poste	15	127	154	172
Nombre des cartes électroniques de La Poste Tunisienne :		75 054	86 070	98 201
• DINARPOSTE VISA ELECTRON		75 054	86 053	97 622
• BON VOYAGE		-	17	579
Nombre d'opérations de retrait à partir des DAB de la Poste (1000) avec les :	13	5 740	3 005	3 774
• cartes de la Poste Tunisienne	13	4166	2 377	3 106
• cartes bancaires	-	1395	515	536
• cartes Visa International et Master Card	-	179	113	132

Répartition des opérations de retrait à partir des DAB de la Poste 2012





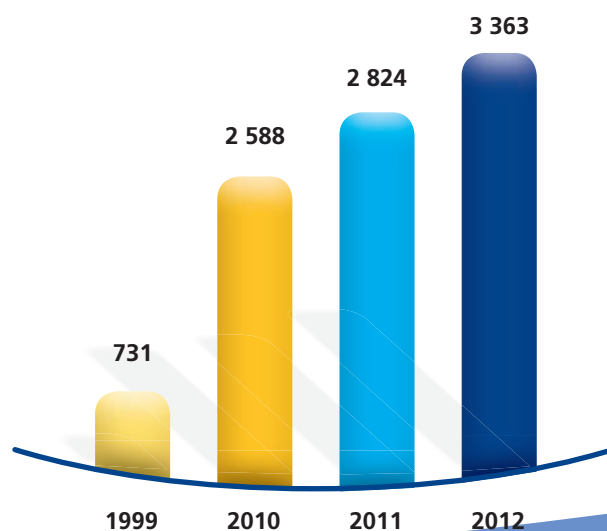
Activités financières

Comptes d'Épargne Postale

Le service de l'épargne continue d'enregistrer une évolution notable tant sur le plan des avoirs qui ont progressé de 19% par rapport à 2011 qu'au niveau du nombre de comptes d'épargne qui a évolué de 162 000 nouveaux épargnants en 2012.

	1999	2010	2011	2012
Nombre d'épargnants à la Poste (1000)	1 631	3 229	3 364	3 526
Volume des avoirs (million de dinars)	731	2 588	2 824	3 363
Volume des avoirs y compris les interets et primes de fidélité (million de dinars)	754	2 644	2 884	3 448
Montant moyen du 1 ^{ère} versement lors de l'ouverture d'un compte d'épargne (en dinars)	254	944	1 050	1 210
Nombre de comptes en dinar convertible	12 901	13 175	13 178	13 176
Volume des avoirs des comptes en dinar convertible (million de dinars)	8,0	8,9	9	9

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



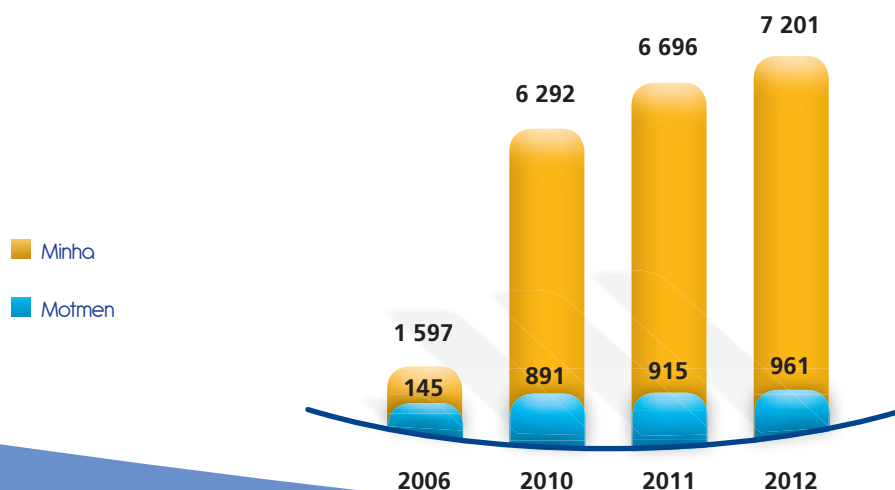
Poste-assurance

Les comptes d'épargne liés à l'assurance vie «Minha» et «Motmen» ont évolué en 2012 pour atteindre 8 162 comptes contre 7 611 comptes en 2011.

Pour sa part, le nombre d'opérations d'assistance voyage a enregistré une hausse en 2012 pour atteindre 40 734 en 2012 contre 30 531 contrats en 2011.

	2006	2010	2011	2012
Service Minha				
Nombre de comptes "Minha"	1 597	6 292	6 696	7 201
Montant des avoirs (1 000 dinars)	384	1 547	1 554	1 574
Service Motmen				
Nombre de comptes "Motmen"	145	891	915	961
Montant des avoirs (1 000 dinars)	59	544	460	481
Service Postassistance voyage				
Nombre d'opérations	-	23 447	30 531	40 734
Commission (1 000 dinars)		94	122	163

Evolution des produits Poste-assurance

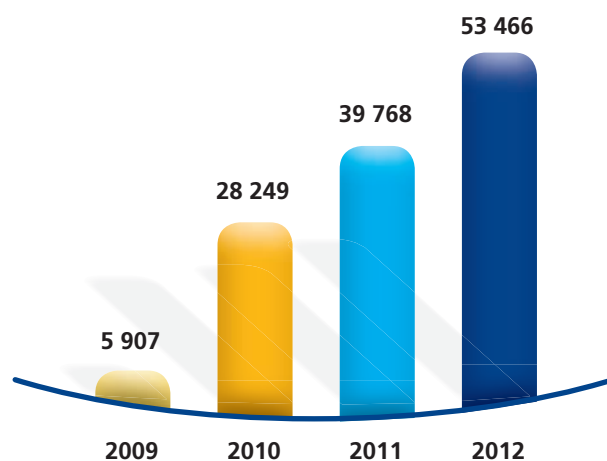


SICAV TANIT

Les actifs de la société SICAV Tanit de la Poste Tunisienne ont évolué en 2012 pour atteindre 53,4 millions de dinars contre près de 40 millions de Dinars en 2011 enregistrant ainsi une hausse de 33,5%.

	2009	2010	2011	2012
Nombre d'actionnaires Sicav Tanit	418	1 885	2 072	2 206
Montant des actifs (1 000 dinars)	5 907	28 249	39 768	53 466

Evolution des montants des actifs dans Sicav Tanit (unité : 1000 dinars)

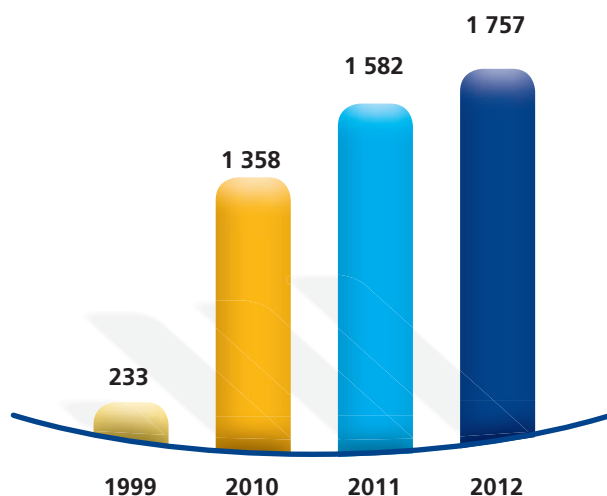


Les Chèques postaux

Le nombre de comptes courants postaux a nettement évolué en 2012 pour atteindre 1,757 million de comptes enregistrant ainsi une augmentation de 175 000 nouveaux comptes .

	1999	2010	2011	2012
Nombre de comptes courants postaux (1000)	233	1 358	1 582	1 757
Avoir moyen des particuliers et des entreprises (en million de dinars)	393	966	1 091	1 191
Serveur vocal 88 40 27 27				
Nombre d'appels reçus par le serveur vocal (1000)	-	656	741	691

Evolution du nombre de comptes courants postaux (Unité : 1000 comptes)



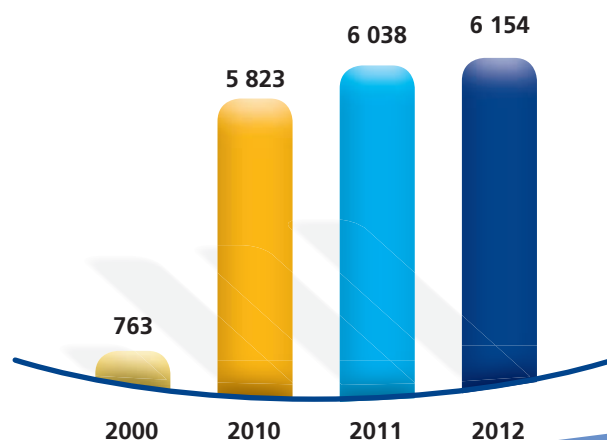
Les opérations financières via la Télécompensation

L'activité financière via le système électronique de la télécompensation continue d'évoluer pour enregistrer 6154 milles opérations en 2012 contre 6038 milles opérations en 2011 notamment au niveau des virements qui ont représenté 79% de l'ensemble de l'activité sur le plan national.

(unité : 1000 opérations)

	2000	2010	2011	2012
Nombre de Virements				
• reçus	41	2 177	2 591	2 422
• remis	722	2 450	2 403	2 677
Nombre de chèques				
• reçus	-	196	186	193
• remis	-	952	814	811
Nombre de Traités et effets				
• reçus	-	46	43	50
• remis	-	2	0,9	0.9
Total des opérations	763	5 823	6 038	6 154

Evolution des opérations via le système de la Télécompensation (unité : 1000 opérations)

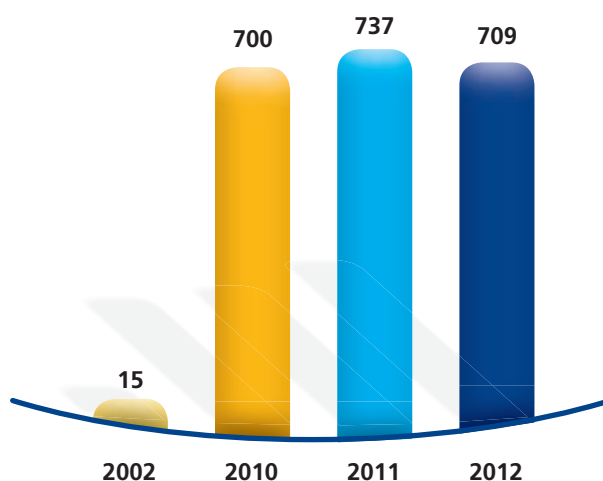


Les paiements électroniques

Le nombre d'opérations de paiement électronique via mobile a enregistré près de 1 million d'opérations en 2012.

	2002	2010	2011	2012
Nombre de cartes de paiement électronique	-	700 549	582 524	333 681
Nombre de sites de commerce électronique utilisant la plateforme e-dinar	42	309	348	292
Nombre total d'opérations de paiement via Internet	14 956	700 209	737 467	709 609
• à l'échelle Nationale	14 956	697 305	735 355	707 387
• à partir de l'étranger	-	2 904	2 112	2 222
Nombre total d'opérations de paiement via Mobile				
• Nombre d'adhérents	-	352	1 108	136 363
• Nombre d'opérations	-	23 803	73 779	987 145

Evolution du nombre d'opérations de paiement via internet (unité : 1 000 opération)

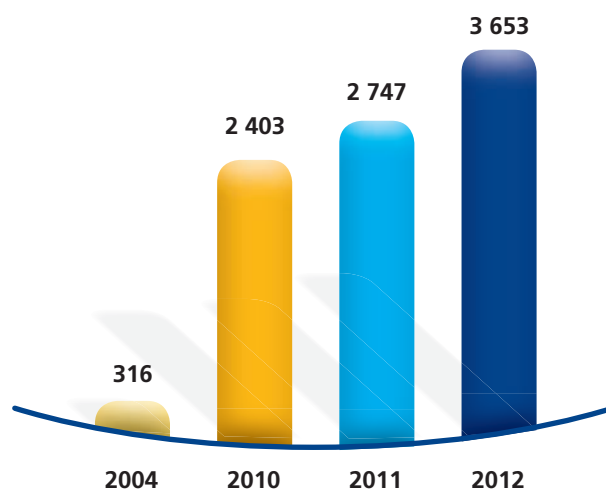


Les chèques postaux via Internet CCPNet

Le montant des virements opérés au niveau de la plate forme e-banking de la Poste Tunisienne CCPNet a connu une évolution de l'ordre de 33% passant de 2 747 millions de dinars en 2011 à 3 653 millions de dinars en 2012.

	2004	2010	2011	2012
Nombre de virements à travers le site CCPNet (1000)	124	318	329	359
Montant des virements à travers le site CCPNet (million de dinars)	316	2 403	2 747	3 653
Nombre d'adhérents au service CCP Net	320	10 621	13 733	16 970

Evolution du montant des virements via CCPNet (unité : million de dinars)

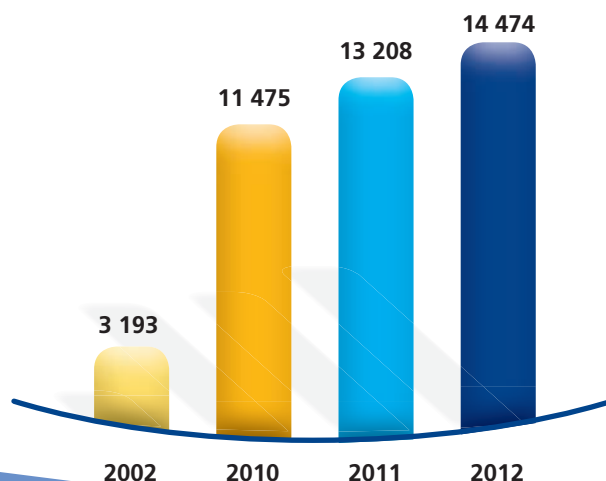


Mandats électroniques à l'échelle nationale

Les mandats électroniques ont enregistré une croissance en 2012 de 10% par rapport à l'année 2011.

	2002	2010	2011	2012
Nombre mandat minute" (1000)	170	3 290	3 117	3 287
Montant (millions de dinars)	31	686	699	785
Nombre mandat e-pension (1000)	3 023	3 879	7 567	6 802
Montant (million de dinars)	503	711	990	1 149
Nombre mandat e-bourse (1000)	-	412	395	542
Montant (million de dinars)	-	62	63	91
Nombre mandat organismes (1000)		3 891	2 129	3 711
Montant (million de dinars)		349	227	299
Nombre total des mandats életroniques (1000)	3 193	11 475	13 208	14 474
Montant total des mandats életroniques (million de dinars)	534	1 808	1 979	2 329

Evolution du nombre des mandats électroniques (unité : 1000 mandats)

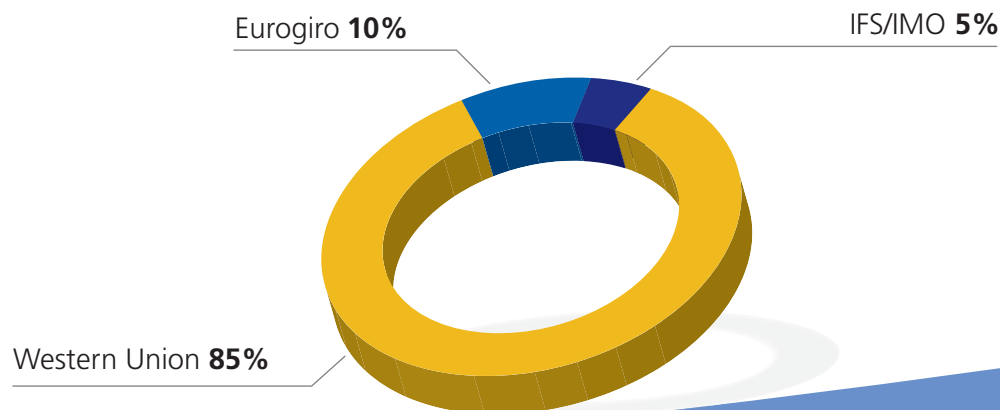


Transfert électronique d'argent à l'échelle Internationale

Le montant des opérations de transfert d'argent provenant de l'étranger a enregistré une augmentation de plus de 10% en 2012 par rapport à l'année 2011.

	1999	2010	2011	2012
Nombre d'opérations de transfert électronique d'argent via le réseau Western Union	-	916 095	869 335	919 828
• destinés à l'étranger	-	28 050	32 506	35 826
• reçus de l'étranger	-	888 045	836 829	884 002
Nombre de mandats Eurogiro :	-	153 056	123 206	104 375
• destinés à l'étranger	-	7 195	7 387	7 606
• reçus de l'étranger	-	145 861	115 819	96 766
Nombre de mandats IFS/IMO	-	52 066	49 009	49 970
• destinés à l'étranger	-	377	404	281
• reçus de l'étranger	-	51 689	48 605	49 689
Total des opérations de Transfert électronique d'argent	-	1 121 217	1 041 550	1 074 170
Montant total des opérations de Transfert électronique d'argent		561 157	583 464	640 054

Répartition du montant des Transferts d'argent reçus selon le réseau

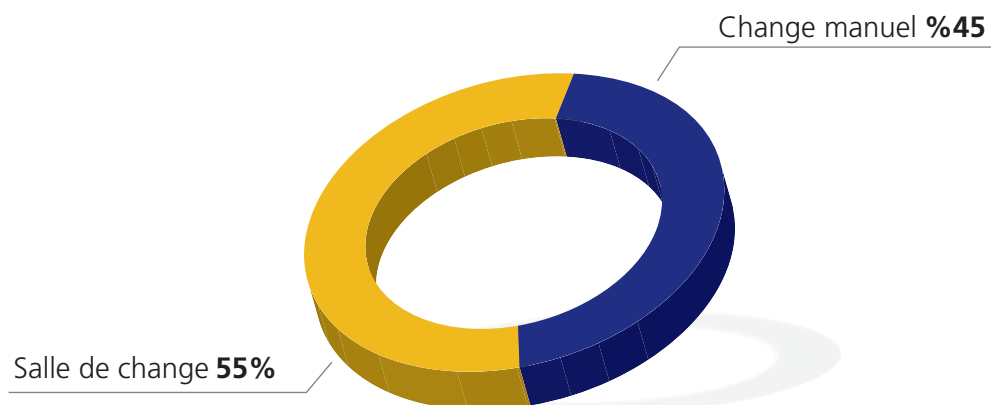


Activités de change de devises

Les opérations via la salle de change represente 65% du total des activités de change de devises en 2012.

	1999	2010	2011	2012
Activité de la salle de change				
Nombre d'opérations	-	10 870	8 943	9 435
Montant des opérations (1000 dinars)		778 350	667 069	613 313
Change manuel dans les bureaux de Poste				
Nombre d'opérations d'achat et de vente de devises	99 422	587 460	421 826	543 163
Montant des opérations d'achat et de vente de devises (1000 dinars)	17 118	403 440	392 427	502 848
Bénéfice sur change (1 000 dinars)	277	10 259	7 485	5 645

Répartition des transactions de change





Services de courrier et colis

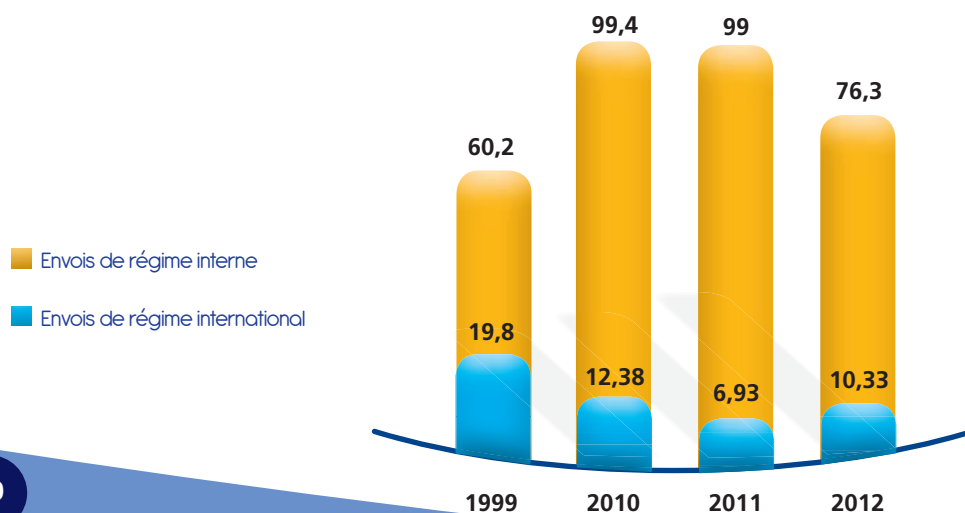
Courrier

Le nombre total du courrier a connu en 2012 une regression de -18% pour atteindre 86,6 millions de lettres en 2012 contre 106 millions de lettres en 2011.

(Unité : million d'envoi)

	1999	2010	2011	2012
Nombre de courrier ordinaire de régime interne	57,3	95,6	95	72,8
Nombre de courrier recommandé de régime interne	2,9	3,8	4	3,5
Total du courrier de régime interne	60,2	99,4	99	76,3
Nombre de courrier ordinaire de régime international				
• reçu de l'étranger	5,3	1,96	3	1,38
• destiné à l'étranger	14,5	10	3,55	8,55
Nombre de courrier recommandé de régime international				
• destiné à l'étranger	-	0,270	0,273	0,275
• reçu de l'étranger	-	0,117	0,111	0,127
Total du courrier de régime international	19,8	12,38	6,93	10,33
Nombre total de courrier (régime interne et international)	80	112,1	106	86,6
Volume du courrier de régime international (1000kg)	841	370	265	300

Courrier total en nombre (unité : million d'envois)



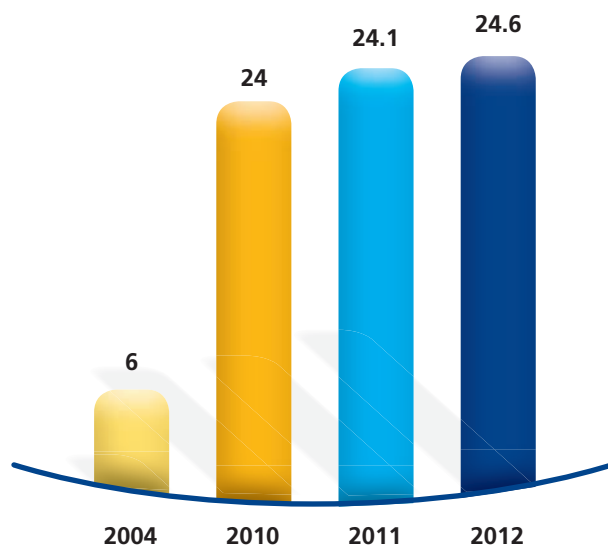
Courrier hybride

La plateforme de courrier hybride de la Poste Tunisienne a traité en 2012 plus de 24,6 millions de fichiers émanant de 17 grandes entreprises .

(Unité : 1 000 envois)

	2004	2010	2011	2012
Nombre de courrier traité par la plateforme de courrier hybride	5 879	24 023	24 073	24 616
Nombre d'entreprises abonnées	1	15	17	17

Evolution du courrier hybride (unité : millions d'envois)



Rapid-Poste

Le réseau Rapid Poste a assuré la distribution de 1 million 461 milles envois en 2012. Par ailleurs, le nombre d'entreprises abonnées aux services fournis par les agences Rapid Poste est passé de 3 993 entreprises en 2011 à 4 145 entreprises en 2012.

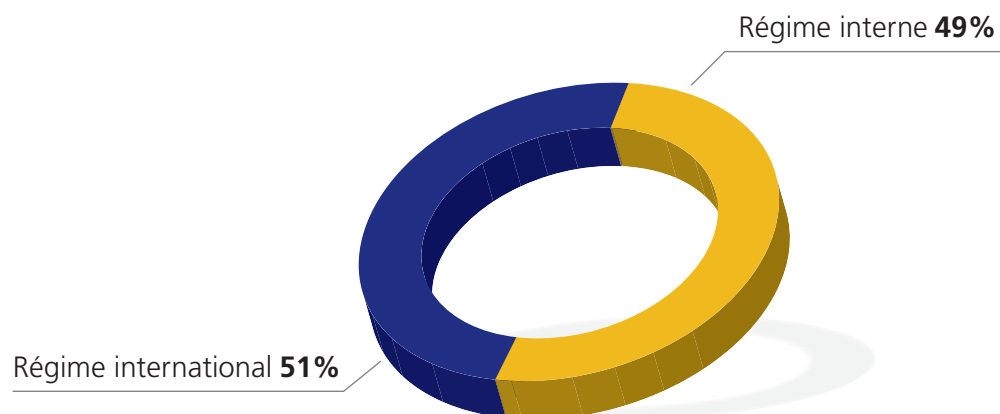
	1999	2010	2011	2012
Nombre d'envois EMS (en milliers)	594	794	733,3	736,4
• régime interne	391	773	713	715
• régime international dont :	203	21	20,3	21,4
- Import	69	20,5	19,8	20,7
- Export	134	0,5	0,5	0,7
Nombre d'envois personnalisés (en milliers)	226	806	726,7	724,6
• régime interne	0,5	2	1,4	0,6
• régime international dont :	225	804	725,3	724
- Import	216	505	446,8	438
- Export	9	299	278,5	286
Nombre total des envois (EMS+Personnalisé) (en milliers)	820	1 600	1 460	1 461
Nombre d'entreprises abonnées aux services de Rapid-Poste	2000	3 853	3 993	4 145
Service fleurs de la Poste				
Nombre total de bouquets de fleurs distribués par Rapid-Poste dont :	20	10 029	6 837	7 253
• commandés via Internet	-	2 951	2 441	2 564

Services à valeur ajoutée pour les entreprises

Le réseau Rapid-Poste n'a cessé de diversifier ses produits et services dans le but de répondre au mieux aux attentes de sa clientèle constituée notamment d'entreprises et de professionnels.

	2008	2010	2011	2012
Nombre d'envois Rapid-Poste à délais garanti	31 831	36 293	20 702	21 632
Nombre d'envois Rapid-Poste Aller/Retour	348	676	519	720
Nombre d'opérations de dédouanement	7 293	7 313	5 190	5 228
Nombre d'entreprises abonnées au service de dédouanement fourni par La Poste	582	685	685	685

Répartition de l'activité Rapid - Poste



Colis Postaux

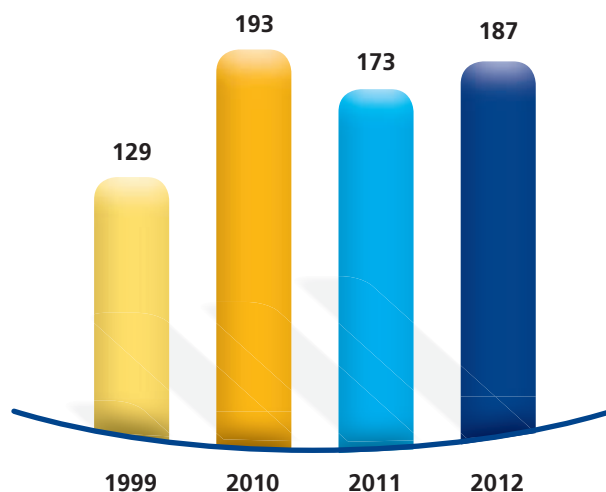
Le réseau poste colis a assuré le traitement et la distribution de 187 000 colis en 2012. La part des colis de régime interne émanant des entreprises économiques s'élève à 40% du trafic total.

Pour sa part, le nombre de colis échangés sur le plan international a enregistré une hausse de 12%.

(Unité : 1 000 colis)

	1999	2010	2011	2012
Nombre de colis de régime interne	18	82	69	71
Nombre de colis de régime international dont :	111	111	104	116
• Import	57	59	62	65
• Export	54	52	42	51
Total du trafic des Colis-Postaux	129	193	173	187

Evolution du trafic des colis-postaux (Unité : 1000 colis)



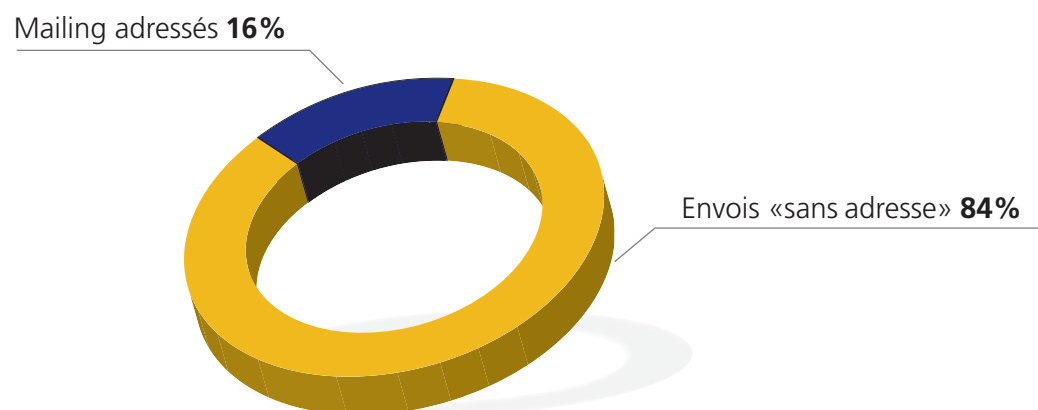
Publipostage

En 2012 plus de 493 sociétés commerciales ont eu recours au service de publipostage assuré par la Poste Tunisienne. Ainsi, les facteurs ont distribué près de 4,3 millions d'envois publicitaires en 2012 aux adresses des clients potentiels.

(Unité : 1000 envois)

	1999	2010	2011	2012
Nombre d'envois "sans adresse"	3 050	10 252	5 197	3 560
Nombre de mailings adressés	-	836	878	696
Total du courrier publicitaire	3 050	11 088	6 075	4 256
Nombre d'entreprises abonnées	198	934	450	493

Répartition des envois publicitaires 2012

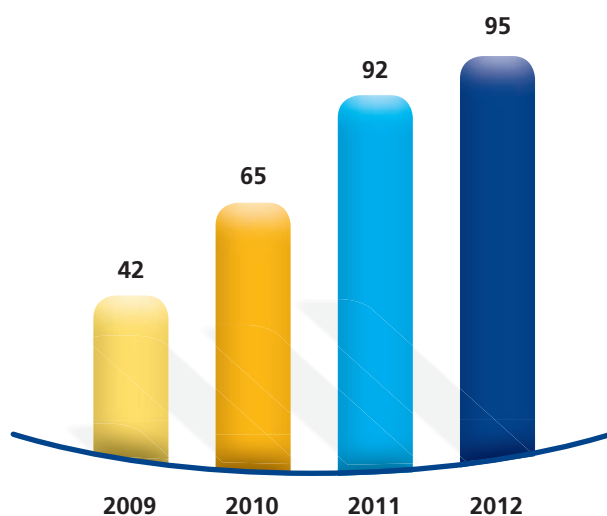


Service M@ilPost

Le nombre d'utilisateurs de m@ilPost a dépassé 95 000 personnes en 2012 contre 92 200 en 2011.

	2009	2010	2011	2012
Nombre d'utilisateurs M@ilPost	41 863	65 211	92 200	95 198
Nombre de documents électroniques échangés	22 721	222 993	400 000	450 000

Evolution du nombre d'utilisateurs M@ilPOST (Unité : 1000)

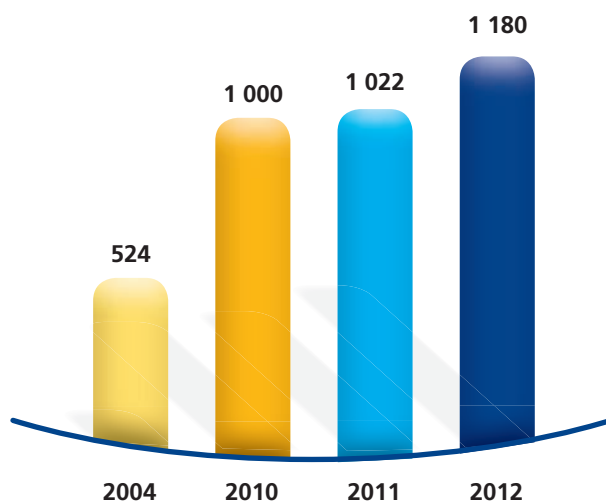


Service Web Telegram

La messagerie urgente via le Web a permis à 102 entreprises et administrations d'envoyer plus de 1 million et 180 milles télégrammes à distance au cours de l'année 2012.

	2004	2010	2011	2012
Nombre de télégrammes urgents WebTelegram (1000)	524	1000	1 022	1 180
* Nombre de télégrammes "TAHANI"	-	35	11	23
Nombre d'entreprises abonnées	16	90	93	102

Evolution du nombre de telegrammes urgents (unité : 1000 envois)





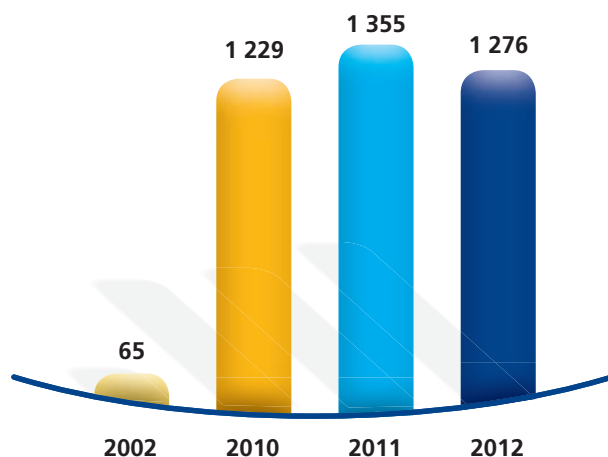
Qualité de service et écoute client

Centre d'appel 1828

L'activité du centre d'appel 1828 de la Poste Tunisienne s'est intensifiée en 2012. En effet, ce centre a reçu et traité plus d'un million 276 mille appels téléphoniques.

	2002	2010	2011	2012
Nombre total des appels traités par le 1828	65 000	1 229 267	1 335 325	1 276 227
• appels entrants	65 000	902 133	1 226 415	1 150 030
• appels sortants	-	300 445	107 181	103 536
Nombre des réponses par e-mail	-	26 689	21 729	22 661

Evolution de l'activité du centre d'appels 1828 (unité : 1000 appels)

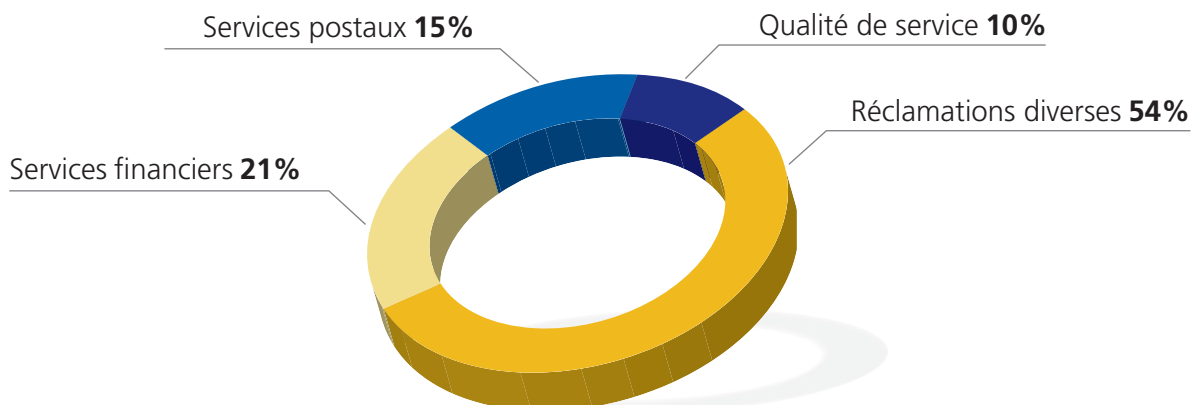


Bureau des relations avec le citoyen

Le champ d'intervention du BRC s'est étendu pour prendre en charge non seulement les requêtes des clients, mais aussi d'informer et de renseigner les citoyens sur les différents services postaux et financiers. Ce bureau a reçu 2539 réclamations au cours de l'année 2012.

	2007	2010	2011	2012
Ttotal des réclamations concernant	456	954	1 980	2 539
• Services postaux	186	163	580	381
• Services financiers	164	535	846	527
• Qualité de service	31	91	221	256
• Divers	75	165	333	1 375
Demandes de renseignements	508	2 990	4 620	4 857

Répartition de l'activité du BRC

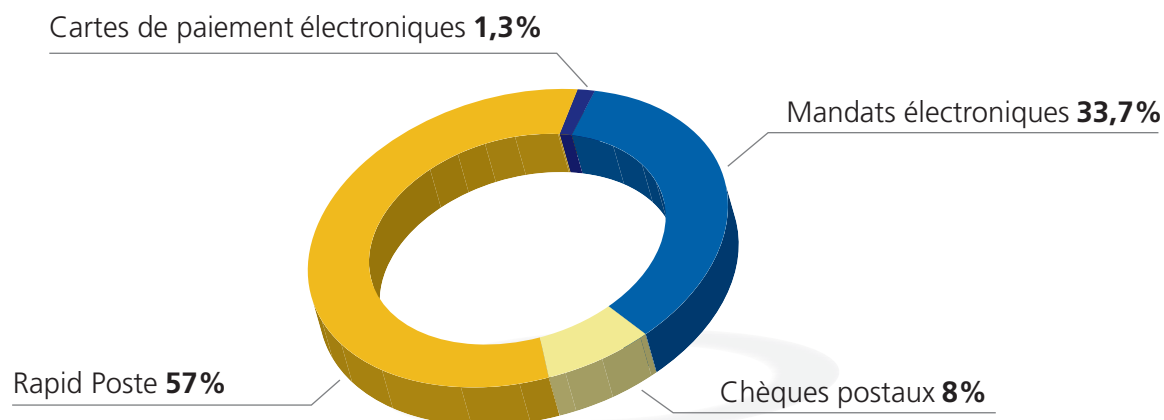


Service M-Poste

La plate forme de messagerie SMS a enregistré une nette évolution en 2012. en effet, 1 million et 337 milles SMS ont été envoyés aux clients pour les informer de la suite reservée à leurs demandes de services.

	2007	2010	2011	2012
Nombre de SMS envoyés aux clients des services :	336 709	797 195	1 010 659	1 337 000
• Rapid-Poste	191 143	410 122	556 122	757 150
• Chèques postaux	37 730	79 167	90 167	112 000
• Mandats électroniques	100 124	294 370	350 370	450 500
• Cartes de paiement électronique	7 712	13 536	14 000	17 000

Répartition des SMS envoyés par type de service

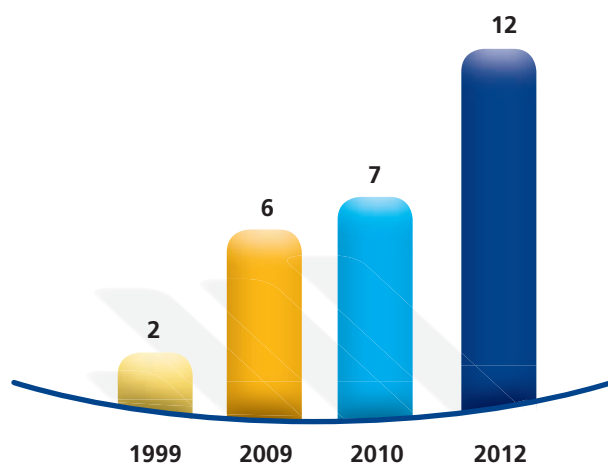


Audit du «citoyen superviseur»

La moyenne d'observations positives par visite du citoyen superviseur s'est élevée pour atteindre 12 observations positives en 2012 contre 7 en 2010.

	1999	2009	2010	2011	2012
Nombre de visites effectuées par l'équipe du citoyen superviseur dans les bureaux de Poste et agences	1 688	2 544	2 168	–	343
Nombre d'observations positives enregistrées par «le citoyen superviseur»	4 053	14 140	14 450	–	4 073
Moyenne d'observations positives par visite	2	6	7	–	12

Moyenne d'observations positives par visite



Les sites Internet de La Poste Tunisienne

Le portail de la Poste Tunisienne www.poste.tn ainsi que les différents sites Web qui lui sont rattachés ont enregistré les visites d'internautes comme suit :

	2007	2010	2011	2012
www.poste.tn	834 247	827 734	830 640	130 837
www.rapidposte.poste.tn	629 941	358 401	443 675	545 233
www.e-dinar.poste.tn	939 472	1 030 450	1 051 970	636 687
www.e-stamps.poste.tn	486 110	26 634	58 774	6 689
www.ccpnet.poste.tn	203 162	705 178	836 598	1 029 000
www.postelearning.poste.tn	81 285	84 038	66 387	59 785
www.fatouranet.poste.tn	84 409	85 611	120 236	154 188
www.webtelegram.poste.tn	45 013	63 122	56 230	46 143
www.e-fleurs.poste.tn	63 538	195 444	43 335	46 184
Mandat e-dinar	27 682	91 716	324 402	322 004
Total des visites	3 395 059	3 468 328	3 832 247	2 986 750



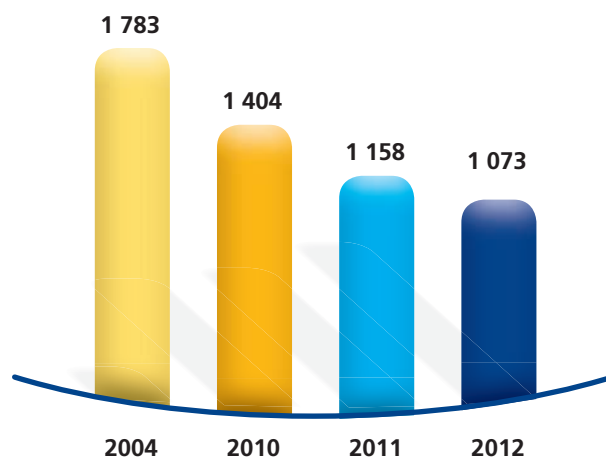
Economie d'énergie

Economie d'énergie

Grace aux actions menées pour la maîtrise de l'énergie, l'année 2012 a enregistré une baisse de consommation des carburants estimée à -7%. En effet, les quantités consommées de carburants ont passé de 1,158 million de litres en 2011 à 1,073 millions de litres en 2012.

	2004	2010	2011	2012
Volume de consommation d'électricité ('1000 Kw)	12 761	10 918	11 036	11 472
Volume de consommation de carburant (1000 L)	1 783	1 404	1 158	1 073

Diminution de la consommation de carburant (unité : 1000 litres)





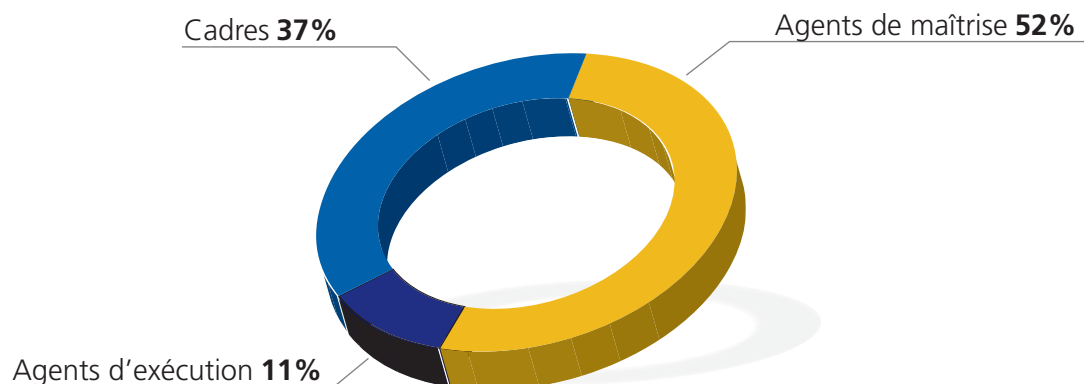
Ressources humaines

Ressources humaines

Le nombre de cadres de niveau bac +4 et plus représentent 37,37% de l'ensemble de l'effectif contre seulement 7,3% en 1999 date de la création de l'office National des Postes, et ce grace au recrutement des diplômés de l'enseignement superieur de niveau Bac +4 et plus et grace aussi à l'ouverture des horizons de promotion via la formation pour le personnel d'une façon générale.

	1999	2010	2011	2012
Effectif total	8 282	9 288	9 154	9 028
• cadres (bac +4 et plus)	610	2 763	3 122	3 374
• agents de maîtrise (bac +2)	3 182	5 617	5 101	4 655
• agents d'exécution (bac)	4 490	908	931	999
Taux d'encadrement (%)	7,3	29,75	34,11	37,37
Nombre de recrutements/an	306	447	188	179
• cadres	110	76	6	-
• agents de maitrise	124	214	52	37
• agents d'exécution	72	156	130	142

Répartition du personnel de la Poste 2012

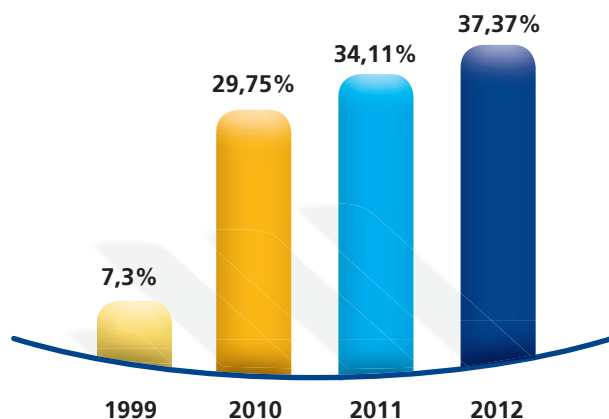


Formation et recyclage des ressources humaines

Près de 1 050 agents et cadres ont bénéficié de cycles de formation et de recyclage au cours de l'année 2012 représentant ainsi 12% de l'ensemble de l'effectif de l'entreprise.

	1999	2010	2011	2012
Nombre de participants aux cycles de formation et de recyclage	4 500	5 005	3 032	1 047
Nombre de jours de formation	62 500	25 021	12 139	2 089
Fonds alloués à la formation (million de dinars)	1,4	1,5	1,3	0,3

Evolution du taux d'encadrement

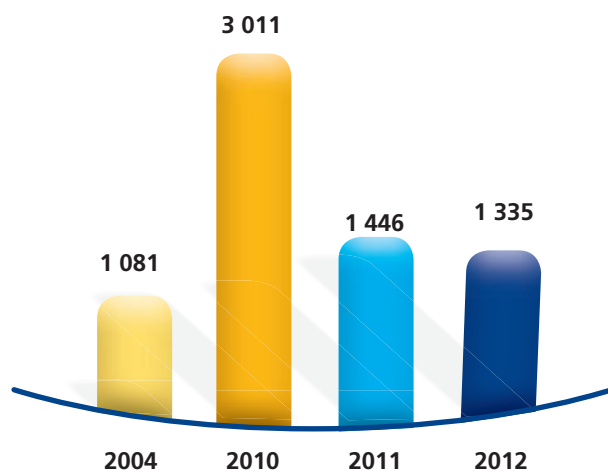


L'école virtuelle de la Poste Tunisienne

Plus de 1 300 agents et cadres suivent à distance les cours dispensés par l'école virtuelle de la Poste Tunisienne sur Internet ce qui représente 15% de l'effectif de l'entreprise.

	2004	2010	2011	2012
Personnel inscrit à l'école virtuelle de la Poste	1 081	3 011	1 446	1 335
Nombre d'heures d'enseignement à distance(1000)	16	900	24	232
Nombre de visites des apprenants au site(1000) www.postelearning.poste.tn	31	1 000	66	357
Nombre des e-mails échangés entre les apprenants et leurs tuteurs (1000)	188	4 590	291	1 558
Nombre des agents promus:	99	584	113	158

Nombre de personnels inscrit à l'école virtuelle de la Poste

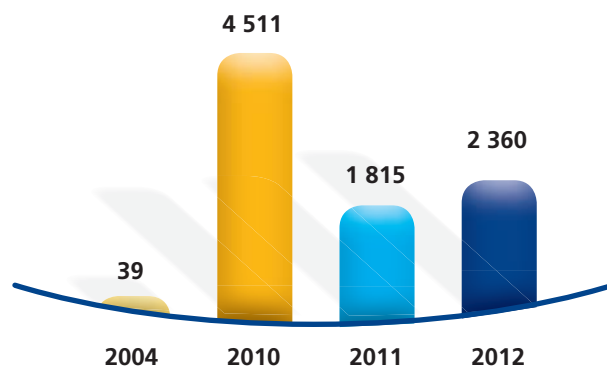


Formation à distance TRAINPOST

Le site TRAINPOST de l'UPU, hébergé au niveau de la plate forme de l'école virtuelle de La Poste Tunisienne enregistre l'adhésion de 143 pays représentant les cinq continents à l'école TRAINPOST en 2012.

	2004	2010	2011	2012
Nombre d'apprenants au niveau de TRAINPOST	39	4 511	1 815	2 360
Nombre d'heures d'enseignement via Internet	488	48 000	20 672	47 657
Nombre de pays adhérents à TRAINPOST	31	168	131	143
Nombre de cours		44	42	43

Nombre d'apprenants à TRAINPOST



Méthodologie de l'élaboration de l'annuaire statistique

1 - Couverture Postale :

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

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

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

(**) Nombre de points de contact = (Nombre de bureaux de Poste + Nombre d'agences Colis Postaux + Nombre d'agences Rapid-Poste + Nombre de Centres de distribution + Nombre de publipostes)

2 - 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.

3 - Epargne Postale

Le Montant du 1^{er} versement lors de l'ouverture d'un compte d'épargne est calculé comme suit :

Montant global des comptes ouverts au cours de l'année

Nombre de comptes ouverts au cours de l'année

4- Taux d'encadrement

Le taux d'encadrement est calculé comme suit :

$$\frac{\text{Nombre de cadres ayant un niveau minimum de Bac +4 ou équivalent}}{\text{Effectif total de la Poste Tunisienne}} * 100$$

5- Série temporelle

Le choix s'est porté sur une série formée par 4 années dont la 1ère est l'année de démarrage du service puis viennent les 3 dernières années 2010, 2011 et 2012.