

OFFICE NATIONAL DES POSTES
DIRECTION DE LA STRATEGIE
DE LA QUALITE ET DU DEVELOPPEMENT



الديوان الوطني للبريد
إدارة الإستراتيجية و النوعية و التنمية

دليل الإحصاء

Annuaire Statistique

2013

OFFICE NATIONAL DES POSTES
DIRECTION DE LA STRATEGIE
DE LA QUALITE ET DU DEVELOPPEMENT



الديوان الوطني للبريد
إدارة الإستراتيجية و النوعية و التنمية

دليل الإحصاء

Annuaire Statistique

2013

الفهرس Sommaire

04.....	الشبكة التجارية للبريد Réseau commercial de la Poste	1
08.....	الخدمات المالية للبريد Activités financières	2
32.....	خدمات المراسلات والبعاث Services de courrier et colis	3
50.....	جودة الخدمات وآليات الإصغاء إلى الحريف Qualité de service et écoute client	4
62.....	الإقتصاد في الطاقة Economie d'energie	5
66.....	الموارد البشرية Ressources humaines	6

1

الشبكة التجارية للبريد

RÉSEAU COMMERCIAL DE LA POSTE



الشبكة التجارية للبريد

	2013	2012	2011	
Nombre total des bureaux de poste	1 047	1 043	1 042	العدد الجملي لمكاتب البريد
• bureaux urbains	560	554	553	• مكاتب حضرية
• bureaux ruraux	443	444	443	• مكاتب ريفية
• poste ambulante	44	45	46	• بريد متجول
Nombre d'agences Rapid-Poste	35	34	36	عدد وكالات البريد السريع
Nombre d'agences poste-colis	28	28	29	عدد وكالات الطرود البريدية
Nombre total du réseau commercial	1 110	1 106	1 107	العدد الجملي للشبكة التجارية
Nombre de Centres de distribution	64	64	63	عدد مراكز التوزيع
Nombre de publipostes	246	246	294	عدد المراكز العمومية للبريد
Couverture Postale (nombre d'habitants/ bureau et agence)	7 589	7 368	7 346	التغطية البريدية (ساكن/ نقطة اتصال)
Nombre de bureaux informatisés	742	741	726	عدد مكاتب البريد المجهزة بالإعلامية
Nombre de bureaux raccordés au réseau Internet	200	200	200	عدد المكاتب المجهزة بالإنترنت
Nombre de boites de commerce dans les :				عدد الصناديق التجارية المتوفرة بـ :
• bureaux de poste	78 971	78 971	84 026	• مكاتب البريد
• publipostes	6 400	6 400	31206	• المراكز العمومية للبريد
Nombre de boites postales	3 098	3 098	3 050	عدد الصناديق البريدية

200 000

مواطن يتوافدون على مكاتب البريد يوميا

Citoyens visitent les bureaux de poste par jour



RÉSEAU COMMERCIAL DE LA POSTE

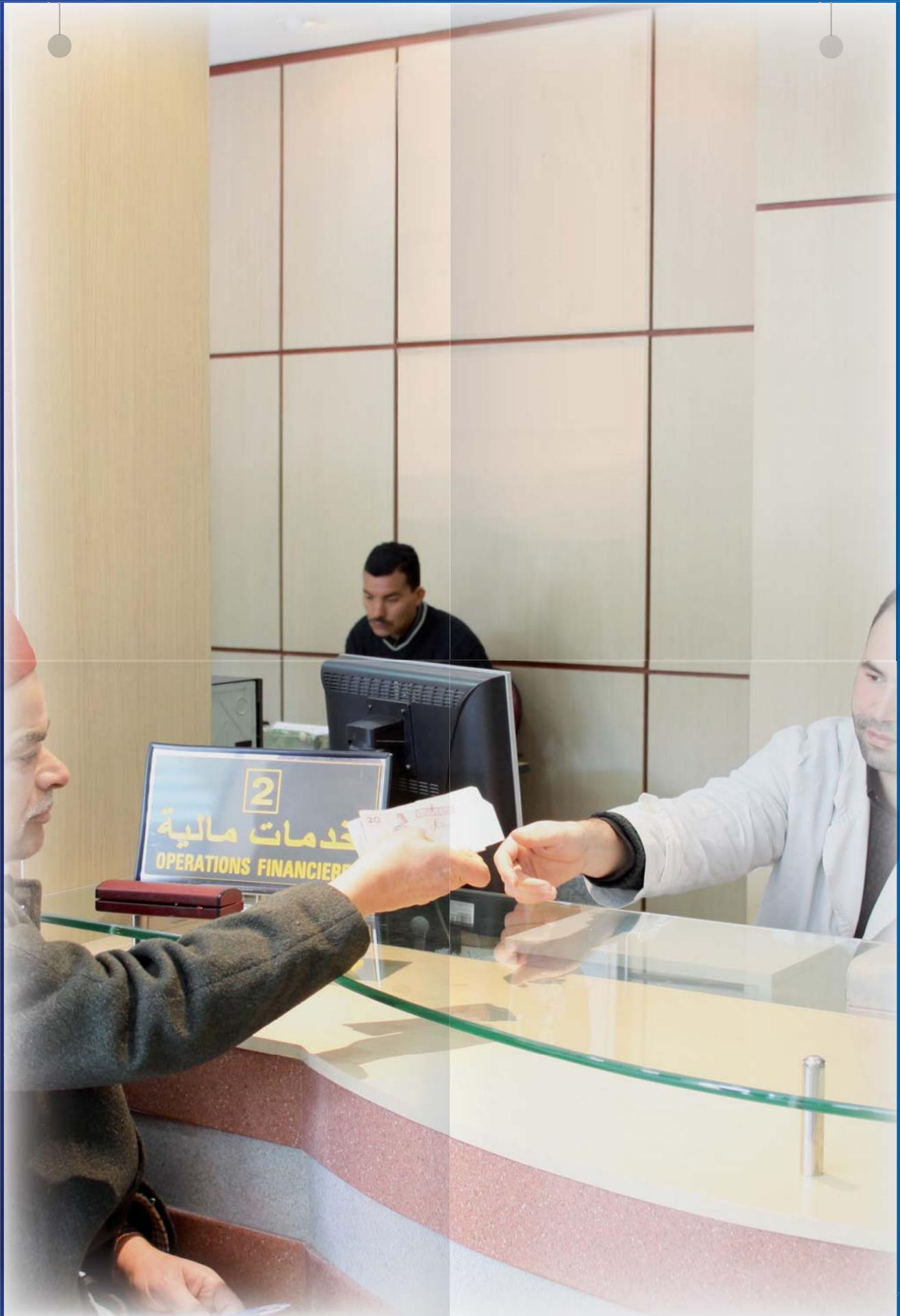
توزيع الشبكة التجارية للبريد حسب الولايات إلى موفى سنة 2013
Répartition du réseau commercial de la poste par gouvernorat en 2013

Gouvernorat	الموزعات الآلية DAB	المراكز المعموية للبريد Publipostes	مراكز التوزيع Centres de distribution	وكالات الطرود البريدية Agences Poste Collis	وكالات البريد السريع Agences Rapid-Poste	المجموع total des bureaux	البريد المتجول Poste ambulante	مكاتب بريد ريفية Bureaux de poste ruraux	مكاتب بريد حضرية Bureaux de poste urbains	الولاية
Tunis	39	9	13	2	6	63	1	2	60	تونس
Ariana	9	3	7	3	3	24	0	3	21	أريانة
Ben Arous	10	7	7	1	1	30	0	1	29	بن عروس
Manouba	4	12	3	1	1	25	1	8	16	منوبة
Bizerte	5	0	3	1	1	48	2	18	28	بنزرت
Nabeul	13	1	3	2	2	68	3	32	33	نابل
Zaghuan	2	2	1	1	1	22	2	12	8	زغوان
Sousse	14	7	4	1	1	49	2	14	33	سوسة
Monastir	12	15	2	1	1	54	1	21	32	المنستير
Mahdia	7	11	1	1	1	47	2	21	24	المهدية
Stax	8	45	4	1	3	82	2	35	45	صفاقس
Gabès	5	7	1	1	1	51	1	23	27	قابس
Médénine	7	47	4	3	3	67	2	30	35	مدنين
Jendouba	6	4	1	1	1	43	3	26	14	جندوبة
Le Kef	5	7	1	1	1	30	2	16	12	الكاف
Bejâ	3	14	1	1	1	34	2	16	16	باجة
Siliana	2	0	1	0	0	36	3	19	14	سليانة
Kairouan	4	18	1	1	1	50	3	27	20	القيروان
Kasserine	4	3	1	1	1	46	2	27	17	القصرين
Sidi Bouzid	5	4	1	1	1	43	3	23	17	سيدي بوزيد
Gafsa	5	14	1	1	1	43	2	16	25	قفصة
Tozeur	3	2	1	1	1	20	1	8	11	توزر
Kébili	2	8	1	0	1	33	2	18	13	كلمني
Tataouine	4	6	1	1	1	39	2	27	10	تطاوين
Total	178	246	64	28	35	1 047	44	443	560	المجموع



2

الخدمات المالية للبريد
ACTIVITÉS FINANCIÈRES



حسابات الإدخار

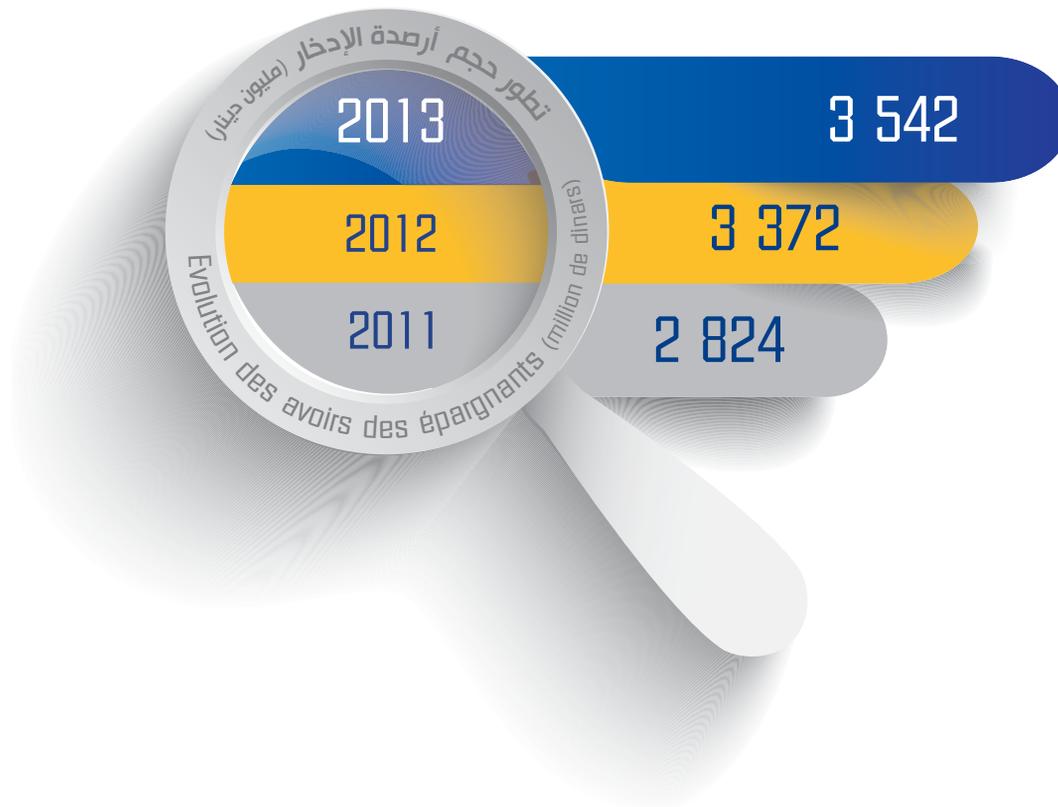
	2013	2012	2011	
Nombre d'épargnants à la Poste (mille epargnant)	3 647	3 526	3 364	عدد المدخرين (ألف مدخر)
Volume des avoirs (million de dinars)	3 542	3 372	2 824	حجم أرصدة الإدخار (مليون دينار)
Nombre de comptes en dinar convertible	13 177	13 176	13 178	عدد حسابات الإدخار بالدينار القابل للتحويل
Volume des avoirs des comptes en dinar convertible (million de dinars)	8,80	9	9	حجم أرصدة حسابات الإدخار بالدينار القابل للتحويل (مليون دينار)

حصة البريد التونسي للأرصدة المودعة
على الصعيد الوطني خلال سنة 2013
La part du volume des avoirs sur le plan national en 2013

24%



EPARGNE POSTAL



ادخار التأمين عبر البريد

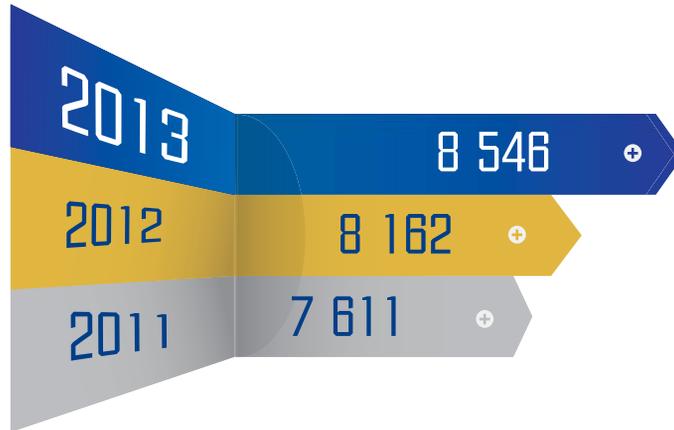
	2013	2012	2011	
Service «Minha»				خدمة "منحة"
• Nombre de comptes d'épargne "Minha"	7 560	7 201	6 692	• عدد حسابات الإدخار "منحة"
• Montant des avoirs (mille dinars)	1 560	1 574	1 554	• المبالغ المودعة (ألف دينار)
Service Motmen				خدمة "مطمأن"
• Nombre de comptes d'épargne "Motmen"	986	961	915	• عدد حسابات الإدخار "مطمأن"
• Montant des avoirs (mille dinars)	482	481	460	• المبالغ المودعة (ألف دينار)
Service Postassistance voyage				خدمة إحاطة عند السفر للخارج
• Nombre d'opérations	49 414	40 734	30 531	• عدد العقود المكتتبة
• Commission (mille dinars)	199	163	122	• العمولة (ألف دينار)

+8 500

حريف لخدمتي «منحة ومطمأن»
Clients au service « Minha et Motmen »



POSTE-ASSURANCE



تطور عدد حسابات إيداع التأمين عبر البريد
Evolution des produits Poste-assurance

التأمين بالبريد
بالتأمين
CARTE

البريد التونسي
LA POSTE TUNISIENNE

منحة بريد

ادخار بريدي يضمن لأبنائكم
منحة جامعية شهرية
تتراوح بين 75 ديناراً و 400 ديناراً أو أكثر

© 1828
www.poste.tn



سيكاف تانيت

	2013	2012	2011	
Nombre d'actionnaires Sicav Tanit	2 280	2 206	2 072	عدد حسابات سيكاف تانيت
Montant des actifs (mille dinars)	44 485	53 466	39 768	الأصول الصافية (ألف دينار)

مبلغ الإكتتاب في سيكاف تانيت
خلال سنة 2013

Montant des souscriptions pour
le produit Sicav Tanit en 2013



SICAV TANIT



Un produit de placement qui vous permet de
FRUCTIFIER VOTRE ARGENT

**SICAV
TANIT**
www.poste.tn

Happy to help you
البريد التونسي
LA POSTE TUNISIENNE



الشبكات البريدية

	2013	2012	2011	
Nombre de comptes courants postaux (mille)	1 802	1 757	1 582	عدد الحسابات الجارية البريدية (ألف)
Avoir moyen des particuliers et des entreprises (en million de dinars)	1 407	1 191	1 091	معدل أرصدة الخواص و الشركات (مليون دينار)
Nombre d'appels reçus par le serveur vocal 88 40 27 27 (mille)	640	691	741	عدد المكالمات الواردة عبر الموزع الصوتي 88402727 (ألف)

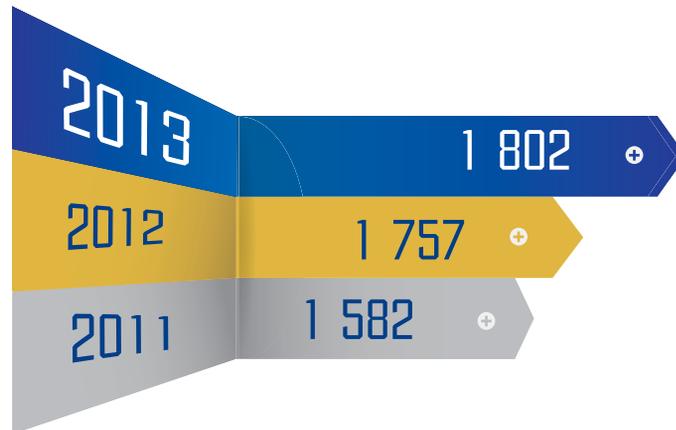
1 407
مليون دينار
millions de dinars

معدل أرصدة الخواص والشركات لسنة 2013

Avoir moyen des particuliers et des entreprises en 2013



LES CHÈQUES POSTAUX



تطور عدد الحسابات الجارية البريدية (الوحدة ألف)

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



النقديات

	2013	2012	2011	
Nombre de DAB de la Poste	178	172	154	عدد الموزعات الآلية للأوراق المالية
Nombre de cartes électroniques de La Poste Tunisienne	444 944	431 882	668 594	عدد البطاقات الإلكترونية للبريد التونسي
• e-Dinar Smart	340 898	333 681	582 524	• بطاقة e-Dinar Smart
• DINARPOSTE VISA ELECTRON	102 566	97 622	86 053	• دينار البريد فيزا إلكترون
• BON VOYAGE	970	579	17	• BON VOYAGE
• Carte salaire	510	-	-	• بطاقة شهريتك
Nombre d'opérations de retrait à partir des DAB de la Poste (mille opérations) avec les :	3 657	3 718	3 005	عدد عمليات السحب من الموزعات الآلية البريدية للأوراق المالية بواسطة (ألف عملية):
• cartes de la Poste Tunisienne	3 068	3 050	2 377	• بطاقات البريد التونسي
• cartes bancaires	486	536	515	• بطاقات المؤسسات البنكية
• cartes Visa International et Master Card	103	132	113	• البطاقات الدولية فيزا و ماستر كارد

بطاقة إلكترونية للبريد التونسي خلال سنة 2013
Cartes électroniques en 2013

+ 444 900



MONÉTIQUE



**DES SOLUTIONS DE PAIEMENT
MULTICANAL**

- CARTE DINARPOST VISA Electron
- CARTE D'ALLOCATION TOURISTIQUE
- CARTE e-DINAR SMART

Helping to help you

www.poste.tn

البريد التونسي
LA POSTE TUNISIENNE



المعاملات عبر منظومة المقاصة الإلكترونية

Unité : mille opérations

الوحدة: الف عملية

	2013	2012	2011	
التحويلات				
• عدد العمليات المقبولة	2 452	2 422	2 403	• عدد العمليات المقبولة
• عدد العمليات المودعة	2 619	2 677	2 591	• عدد العمليات المودعة
الشيكات				
• عدد الشيكات المقبولة	194	193	186	• عدد الشيكات المقبولة
• عدد الشيكات المودعة	794	811	814	• عدد الشيكات المودعة
الكمبيالات				
• عدد الكمبيالات المقبولة	45	50	43	• عدد الكمبيالات المقبولة
• عدد الكمبيالات المودعة	0,78	0,90	0,90	• عدد الكمبيالات المودعة
مجموع العمليات	6 105	6 154	6 038	

حصة البريد التونسي في خدمة التحويلات
المالية عبر منظومة المقاصة الإلكترونية
خلال سنة 2013

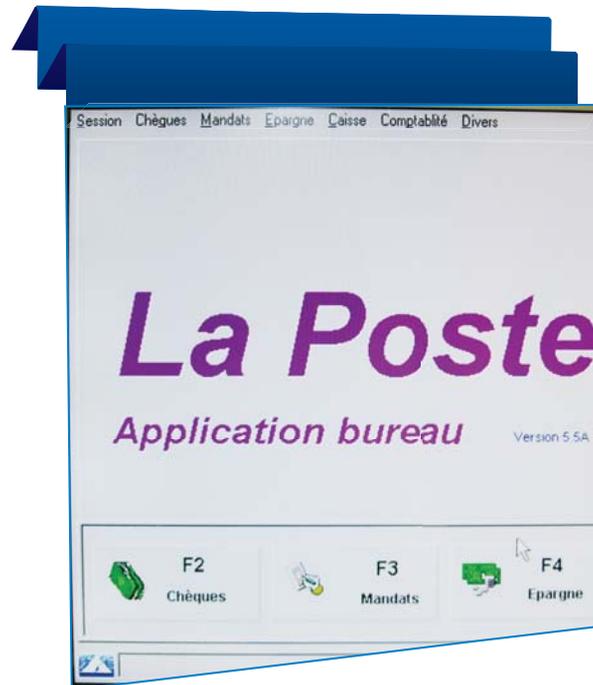
La part de la Poste dans le trafic national
des virements via la télécompensation en 2013



LES OPÉRATIONS FINANCIÈRES VIA LA TÉLÉCOMPENSATION



توزيع المعاملات عبر منظومة المقاصة الإلكترونية سنة 2013
Répartition des opérations via le système de la télécompensation en 2013



الدفوعات الإلكترونية

	2013	2012	2011	
عدد بطاقات e-Dinar Smart	340 898	333 681	582 524	عدد بطاقات e-Dinar Smart
عدد مواقع التجارة الإلكترونية التي تعتمد منظومة الدينار الإلكتروني	303	292	348	عدد مواقع التجارة الإلكترونية التي تعتمد منظومة الدينار الإلكتروني
عدد عمليات التجارة الإلكترونية عبر شبكة الأنترنت	692 950	709 609	737 467	عدد عمليات التجارة الإلكترونية عبر شبكة الأنترنت
• على الصعيد الوطني	690 486	707 387	735 355	• على الصعيد الوطني
• من الخارج	2 464	2 222	2 112	• من الخارج
الدفع بواسطة الهاتف الجوال				الدفع بواسطة الهاتف الجوال
• عدد المنخرطين	276 152	136 363	2 582	• عدد المنخرطين
• عدد العمليات	1 841 188	790 179	73 779	• عدد العمليات

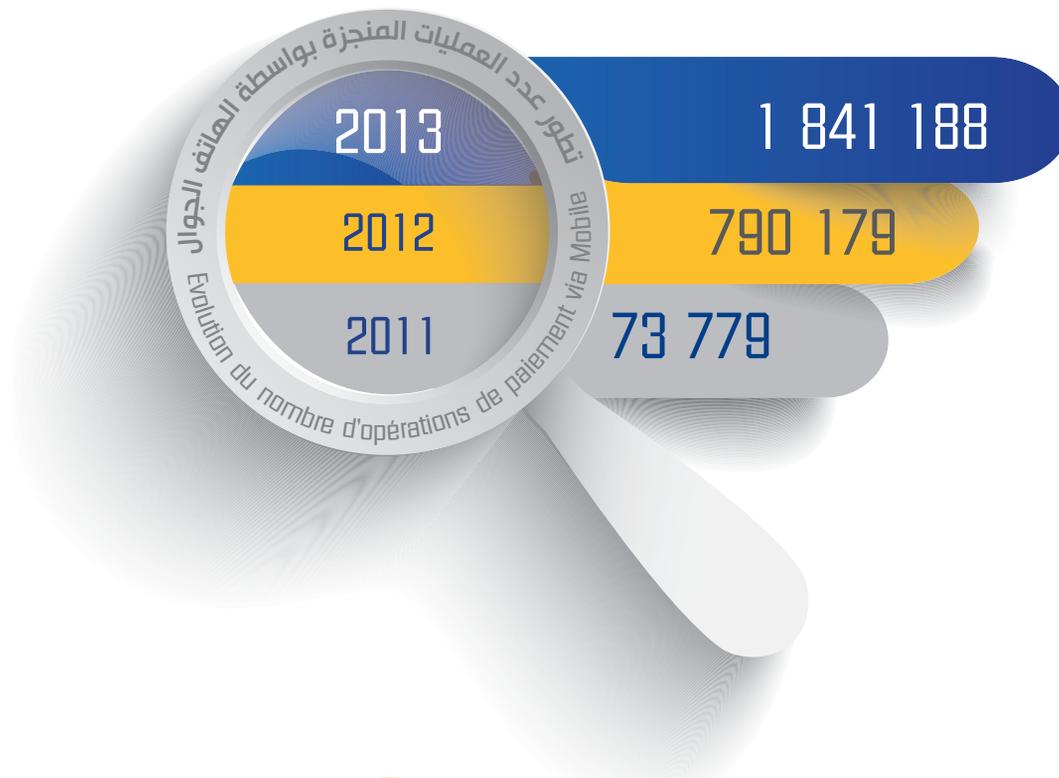
منخرط في خدمة الدفع بواسطة الهاتف الجوال
خلال سنة 2013

Adhérents au service Mobile en 2013

+ 276 000



LES PAIEMENTS ÉLECTRONIQUES



الشبكات البريدية عبر شبكة الأنترنت

	2013	2012	2011	
Nombre de virements à travers le site CCPNet (mille)	563	359	329	عدد العمليات المنجزة عبر موقع CCP Net (ألف)
Montant des virements à travers le site CCPNet (million de dinars)	4 001	3 653	2 747	مبالغ التحويلات المنجزة عبر موقع CCP Net (مليون دينار)
Nombre d'adhérents au service CCP Net	19 702	16 970	13 733	عدد المنخرطين بخدمة CCPNet



منخرط بخدمة CCPNet خلال سنة 2013
Adhérents au service CCPNet en 2013



LES CHÈQUES POSTAUX VIA INTERNET CCPNet



تطور حجم التحويلات المالية عن بعد عبر موقع CCPNet (الوحدة : مليون دينار)
 Evolution du montant des virements via CCPNet (unité : million de dinars)



Bienvenue dans le site des services des chèques postaux **en ligne**



Cher Client,

La Poste Tunisienne a le plaisir de vous accueillir sur **CCPNet** et de vous proposer une gamme complète de services en ligne vous permettant de gérer quotidiennement vos comptes **CCP** et **Epargne**.

Avec **CCPNet** vous bénéficiez de services hautement sécurisés, simples, rapides et adaptés à vos besoins :

- Consulter le solde de vos comptes CCP et Epargne,
- Télécharger le relevé de vos comptes,
- Exécuter des virements à partir de vos comptes CCP vers un compte de votre choix,
- Commander vos chèquiers et vos cartes de retrait et de paiement...

Notre offre :
 Si vous êtes un particulier, veuillez cliquer ici : [détail...](#)

- [Accéder aux services](#)
- [Abonnement](#)
- [Visite guidée](#)
- [Conditions générales](#)
- [Sécurité](#)
- [Pour en savoir plus](#)

Fatour Net
 Payer toutes vos factures
 en 1 seul click

Téléphone 





الحوالات الإلكترونية على الصعيد الوطني

	2013	2012	2011	
Nombre mandat minute (mille)	3 347	3 287	3 117	عدد الحوالات العاجلة في دقائق (ألف)
Montant des mandats minute (million de dinars)	839	785	699	مبلغ الحوالات العاجلة في دقائق (مليون دينار)
Nombre mandat e-pension (mille)	10 796	10 031	7 567	عدد الحوالات الصادرة عن الصناديق الإجتماعية e-pension (ألف)
Montant des mandats e-pension (million de dinars)	1 508	1 354	990	مبلغ حوالات e-pension (مليون دينار)
Nombre mandat e-bourse (mille)	842	542	395	عدد الحوالات الصادرة عن دواوين الخدمات الجامعية e-bourse (ألف)
Montant des mandats e-bourse (million de dinars)	149	91	63	مبلغ الحوالات e-bourse (مليون دينار)
Nombre mandat organismes (mille)	1 313	482	1 987	عدد الحوالات الصادرة عن مؤسسات أخرى (ألف)
Montant (million de dinars)	250	95	222	مبلغ الحوالات الصادرة عن مؤسسات أخرى (مليون دينار)
Nombre total des mandats électroniques (mille mandats)	17 009	14 474	13 208	مجموع الحوالات الإلكترونية (ألف حوالة)
Montant total des mandats électroniques (million de dinars)	2 812	2 325	1 979	المبلغ الجملي للحوالات الإلكترونية (مليون دينار)

عدد المؤسسات أو الصناديق التي تعتمد
منظومة الحوالات الإلكترونية خلال سنة 2013

Nombre des entreprises et des organismes
de sécurité sociale reliés à la plate-forme
de paiement électronique en 2013

25



MANDATS ÉLECTRONIQUES À L'ÉCHELLE NATIONALE



www.poste.tn

1828

حوالة في دقائق Mandat Minute

Rapidité
Sécurité
Facilité d'utilisation

www.poste.tn

Happy to help you

البريد التونسي
LA POSTE TUNISIENNE



التحويلات المالية الإلكترونية على الصعيد الدولي

	2013	2012	2011	
Nombre d'opérations de transfert électronique d'argent via le réseau Western Union :	948 446	919 828	869 335	عدد التحويلات عبر شبكة ويسترن يونيون :
• destinés à l'étranger	34 565	35 826	32 506	• صادرة إلى الخارج
• reçus de l'étranger	913 881	884 002	836 829	• واردة من الخارج
Nombre de mandats Eurogiro :	84 602	104 375	123 206	عدد التحويلات عبر شبكة أورو جيرو :
• destinés à l'étranger	7 603	7 606	7 387	• صادرة إلى الخارج
• reçus de l'étranger	76 999	96 766	115 819	• واردة من الخارج
Nombre de mandats IFS/IMO	46 490	49 970	49 009	عدد التحويلات عبر منظومة IFS/IMO :
• destinés à l'étranger	244	281	404	• صادرة إلى الخارج
• reçus de l'étranger	46 246	49 689	48 605	• واردة من الخارج
Total des opérations de Transfert électronique d'argent	1 079 538	1 074 170	1 041 550	مجموع التحويلات المالية الإلكترونية
Montant total des opérations de Transfert électronique d'argent (million de dinars)	658 067	640 054	583 464	مجموع مبالغ التحويلات (ألف دينار)

+658

مليون دينار
millions de dinars

حجم التحويلات المالية عبر الشبكات الدولية
خلال سنة 2013

le montant des transferts d'argent de l'étranger en 2013



TRANSFERT ÉLECTRONIQUE D'ARGENT À L'ÉCHELLE INTERNATIONALE



توزيع التحويلات المالية حسب الشبكات المعتمدة

Répartition des Transferts d'argent reçus selon le réseau

Encaissez votre mandat Western Union dans votre carte e-DINAR SMART

Western Union | moving money for better

Accueil | Encaissement mandat Western Union | Historique | Comment utiliser ce service? | FAQ | Contacts

Imprimer cette page | Ajouter aux favoris

Encasement mandat Western Union

Veuillez saisir vos informations:

Encasement mandat Western Union

Numéro de votre carte * :

Code confidentiel * :

MTCH * :

Montant approximatif en millimes (*-10%):

Numéro de votre GSM :

Nom expéditeur * :

Prénom expéditeur * :

Pays expéditeur * :

Saisissez le code affiché si dessous * :

cvdt

Valider | Annuler



الصـرف

	2013	2012	2011	
Activité de la salle de change				نشاط قاعة الصرف
• Nombre d'opérations	9 543	9 435	8 943	• عدد المعاملات
• Montant des opérations (mille dinars)	649 231	613 313	667 069	• 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	440 221	543 163	421 826	• عدد عمليات بيع وشراء العملة
• Montant des opérations d'achat et de vente de devises (mille dinars)	431 724	502 848	392 427	• مبالغ عمليات بيع وشراء العملة (ألف دينار)
• Bénéfice sur change (mille dinars)	8 604	5 645	7 485	• أرباح الصرف (ألف دينار)

أرباح على الصرف خلال سنة 2013

Bénéfice sur change en 2013

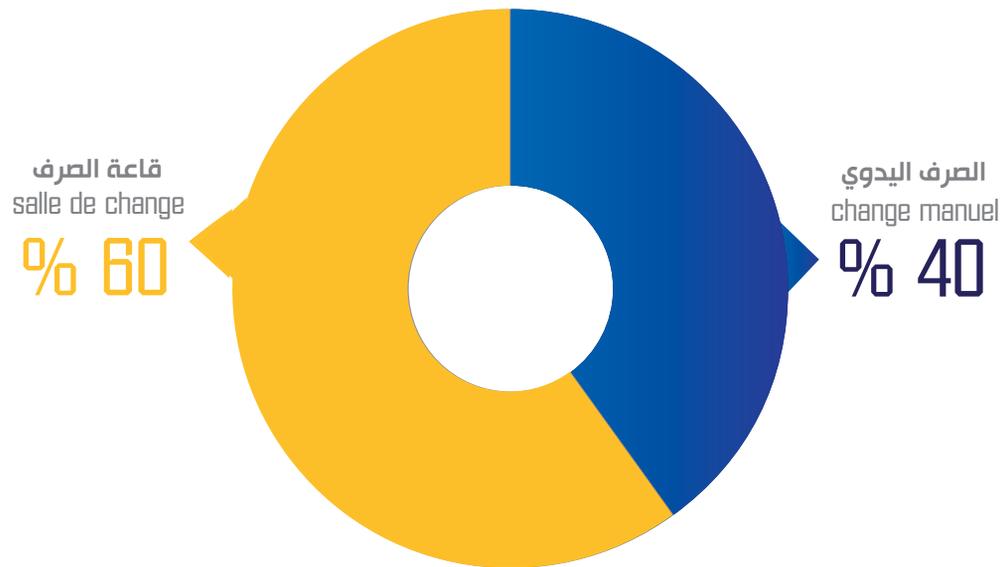
+8,6

مليون دينار

millions de dinars



CHANGE



توزيع نشاط الصرف

Répartition des transactions de change





خدمات المراسلات والبعثات

SERVICES DE COURRIER ET COLIS



المراسلات

unité : million d'envois

الوحدة : مليون مراسلة

	2013	2012	2011	
Nombre de courrier ordinaire de régime interne	64,66	72,8	95	عدد المراسلات العادية في النظام الداخلي
Nombre de courrier recommandé de régime interne	3,24	3,50	4	عدد المراسلات المسجلة في النظام الداخلي
Total du courrier de régime interne	67,90	76,30	99	مجموع المراسلات في النظام الداخلي
Nombre de courrier ordinaire de régime international				عدد المراسلات العادية في النظام الدولي
• destiné de l'étranger	2,19	1,38	3	• الصادرة إلى الخارج
• reçu à l'étranger	3,36	8,55	3,55	• الواردة من الخارج
Nombre de courrier recommandé de régime international				عدد المراسلات المسجلة في النظام الدولي
• destiné à l'étranger	0,25	0,28	0,27	• الصادرة إلى الخارج
• reçu de l'étranger	0,11	0,12	0,11	• الواردة من الخارج
Total du courrier de régime international	5,91	10,33	6,93	مجموع المراسلات في النظام الدولي
Nombre total de courrier	73,80	86,60	106	العددجمالي للمراسلات
Volume du courrier de régime international (mille kg)	235	300	265	حجم المراسلات في النظام الدولي (ألف كغ)

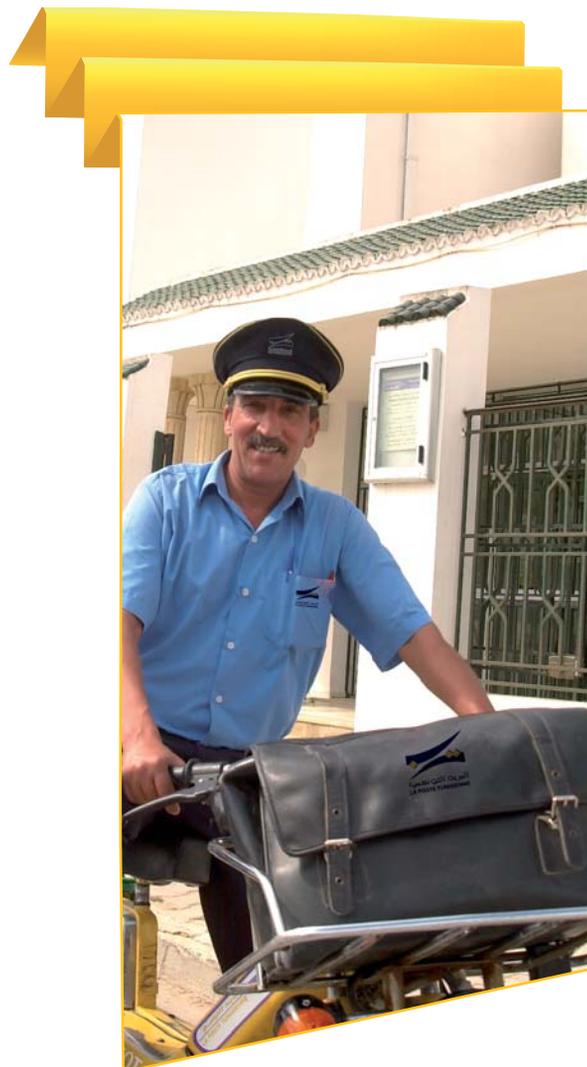


COURRIER



العدد الجملي للمراسلات (الوحدة : مليون مراسلة)

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



البريد اللامادي

unité : million d'envois

الوحدة : مليون مراسلة

	2013	2012	2011	
Nombre de courrier traité par la plateforme de courrier hybride	23,4	24,6	24,1	عدد مراسلات البريد اللامادي
Nombre d'entreprises abonnées	17	17	17	عدد المؤسسات المتعاقدة

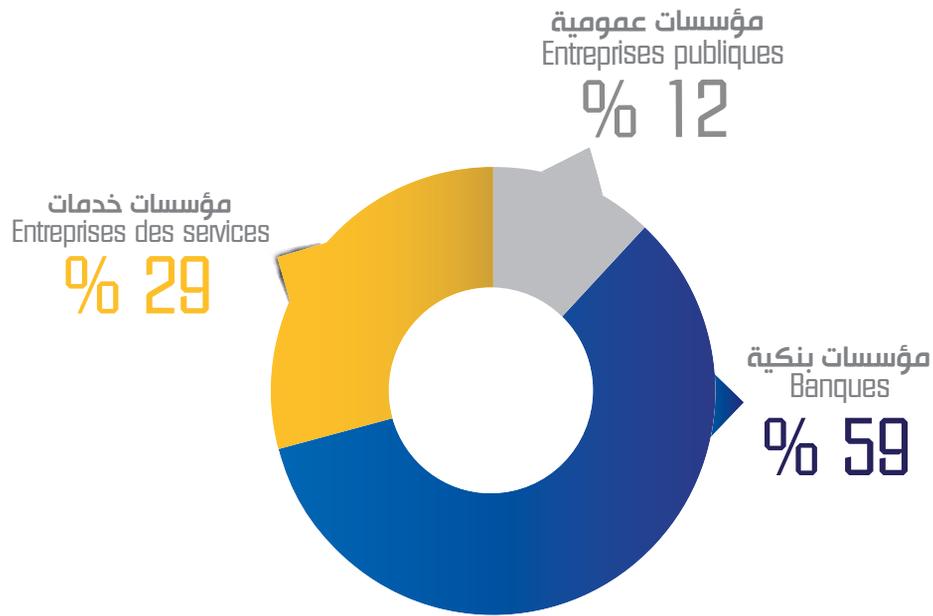


مؤسسة إقتصادية كبرى تعتمد منظومة البريد اللامادي
خلال سنة 2013

Entreprises abonnées au service courrier hybride
en 2013



COURRIER HYBRIDE



توزيع مراسلات البريد الامادي حسب المؤسسات المتعاقدة
Répartition des entreprises abonnées au service courrier hybride



البريد السريع

	2013	2012	2011	
Nombre d'envois EMS (en milliers)	709,60	736,40	733,30	البريد السريع العادي (ألف بعيثة)
• régime interne	688,20	715	713	• عدد البعاث في النظام الداخلي
• régime international dont	21,4	21,4	20,3	• عدد البعاث في النظام الدولي
• Import	20,3	20,7	19,8	• واردة من الخارج
• Export	1,08	0,7	0,5	• موجهة إلى الخارج
Nombre d'envois personnalisés (en milliers)	691,40	724,60	726,70	البريد السريع المشخص (ألف بعيثة)
• régime interne	0,40	0,60	1,40	• عدد البعاث في النظام الداخلي
• régime international dont :	691	724	725,30	• عدد البعاث في النظام الدولي منها
• Import	411	438	446,8	• واردة من الخارج
• Export	280	286	278,5	• موجهة إلى الخارج
Nombre total des envois (EMS+Personnalisé) (en milliers)	1 401	1 461	1 460	العدد الجملي للبعاث (عادي+مشخص) (ألف بعيثة)
Nombre d'entreprises abonnées aux services Rapid-Poste	4 275	4 145	3 993	عدد المؤسسات المتعاقدة مع شبكة البريد السريع
Nombre total de bouquets de fleurs distribués par Rapid-Poste dont :	6 772	7 253	6 837	عدد باقات زهور البريد المبيعة منها :
• Commande à distance via Internet	2 477	2 564	2 441	• طلبات عبر الأنترنت

مؤسسة إقتصادية متعاقدة مع شبكة
البريد السريع خلال سنة 2013

Entreprises abonnées au service
Rapid-Poste en 2013

4 275



RAPID-POSTE



توزيع نشاط البريد السريع
Répartition de l'activité Rapid-Poste



خدمات ذات قيمة مضافة لفائدة المؤسسات

	2013	2012	2011	
Nombre d'envois Rapid-Poste à délais garanti	20 457	21 632	20 702	عدد بعثات البريد السريع في آجال مضمونة
Nombre d'envois Rapid-Poste Aller/Retour	655	720	519	عدد بعثات البريد السريع ذهاب /إياب
Nombre d'opérations de dédouanement	3 843	5 228	5 190	عدد عمليات التسريح الديواني
Nombre d'entreprises abonnées au service de dédouanement fourni par la Poste	685	685	685	عدد المؤسسات المتعاقدة في خدمة التصريح الديواني



مؤسسة إقتصادية متعاقدة في خدمة
التصريح الديواني خلال سنة 2013

Entreprises abonnées au service
de dédouanement en 2013



SERVICES À VALEUR AJOUTÉE POUR LES ENTREPRISES



RAPID-POSTE
PARTENAIRE DES ENTREPRISES ÉCONOMIQUES

البريد السريع
RAPID-POSTE

www.rapidposte.poste.tn

Happy to help you

البريد التونسي
LA POSTE TUNISIENNE



الطرود البريدية

Unité : mille colis

الوحدة: الف طرد

	2013	2012	2011	
Nombre de colis de régime interne	73	71	69	عدد الطرود في النظام الداخلي
Nombre de colis de régime international	114	116	104	عدد الطرود في النظام الدولي
• Import	61	65	62	• الواردة من الخارج
• Export	53	51	42	• الصادرة إلى الخارج
Total du trafic des Colis-Postaux	187	187	173	مجموع الطرود البريدية

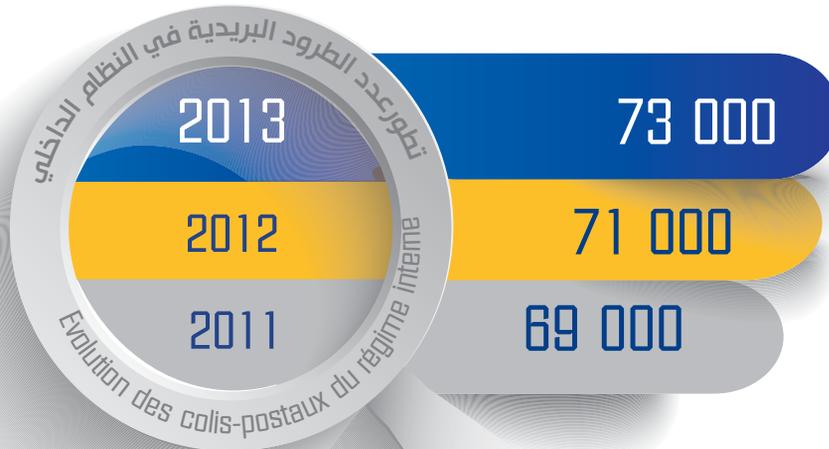
مؤسسة إقتصادية متعاقدة مع شبكة
الطرود البريدية خلال سنة 2013

Entreprises abonnées au service
colis postaux en 2013

481



COLIS POSTAUX



البريد التونسي
LA POSTE TUNISIENNE

happy to help you

POSTE-COLIS
+ fiable
+ économique

Management System
ISO 9001:2008
valid until:
25.06.2016
www.tuk.com
ID: 910508977

TÜV Rheinland
CERTIFIED



الإشهار عبر البريد

Unité : mille envois	2013	2012	2011	الوحدة: ألف مراسلة
Nombre d'envois "sans adresse"	2 151	3 560	5 197	عدد المطويات الغير معنونة
Nombre de mailings adressés	627	696	878	عدد المراسلات الإشهارية المعنونة
Total du courrier publicitaire	2 778	4 256	6 075	مجموع المراسلات الإشهارية
Nombre d'entreprises abonnées	388	493	450	عدد المؤسسات المتعاقدة

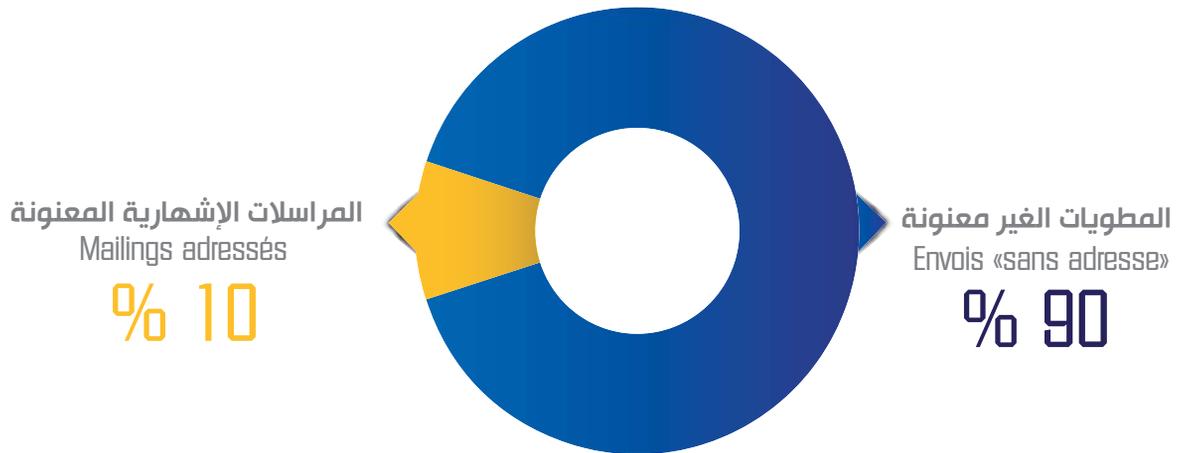


مؤسسة إقتصادية متعاقدة في خدمة
الإشهار عبر البريد خلال سنة 2013

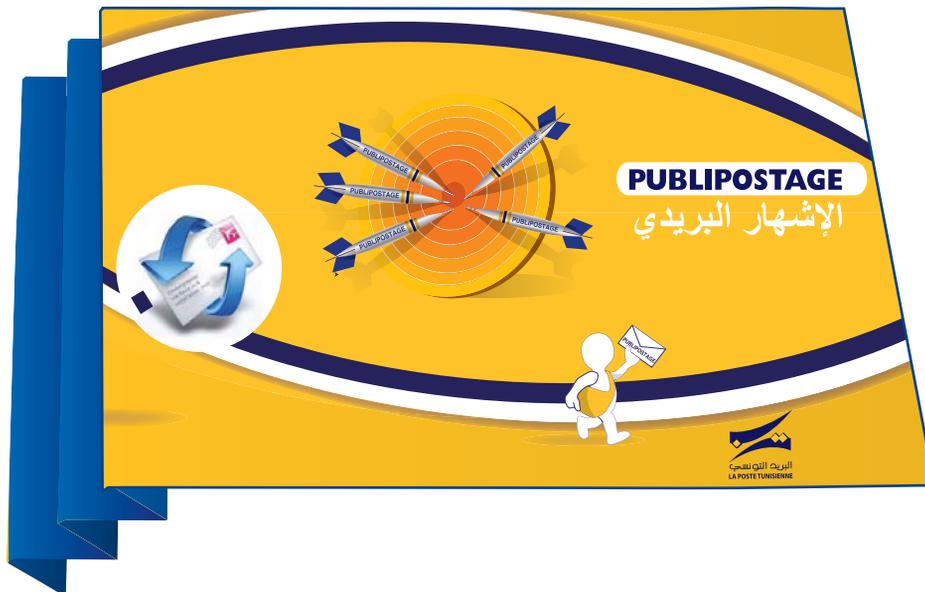
Entreprises abonnées au service
Publipostage en 2013



MARKETING DIRECT



توزيع المراسلات الإشهارية حسب النوع خلال سنة 2013
Répartition des envois publicitaires en 2013



خدمة التراسل الإلكتروني

	2013	2012	2011	
Nombre d'utilisateurs M@ilPost	97 800	95 198	92 200	عدد العناوين الإلكترونية المفتوحة
Nombre de documents électroniques échangés	490 000	450 000	400 000	عدد الوثائق الإلكترونية المتبادلة M@ilPost

عنوان إلكتروني عبر منظومة M@ilPost
utilisateurs M@ilPost



SERVICE M@ILPOST



البريد التونسي
LA POSTE TUNISIENNE

e-mail CCP

www.mailpost.tn

Carte e-DINAR SMART CNAM

بريد@

« عبر الواب تلقى الجواب »



المراسلات البرقية

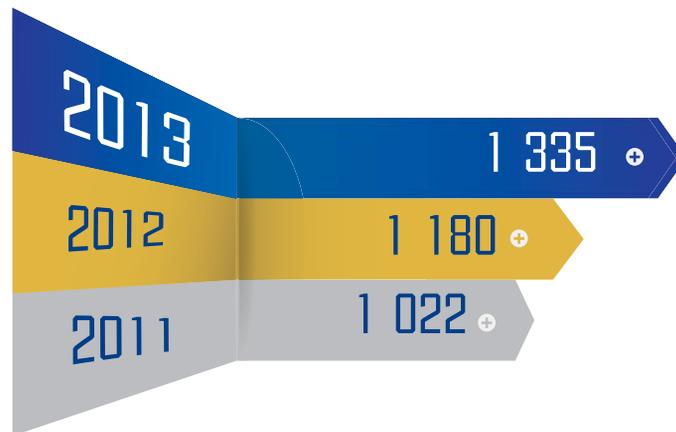
	2013	2012	2011	
Nombre de télégrammes via WebTelegram (mille)	1 335	1 180	1 022	عدد المراسلات عبر منظومة الويب تلقرام (الف)
Nombre d'entreprises abonnées	107	102	93	عدد المؤسسات المعتمدة لمنظومة Web Telegram



مؤسسة إقتصادية تعتمد منظومة المراسلات البرقية
Entreprises abonnées au service WebTelegram

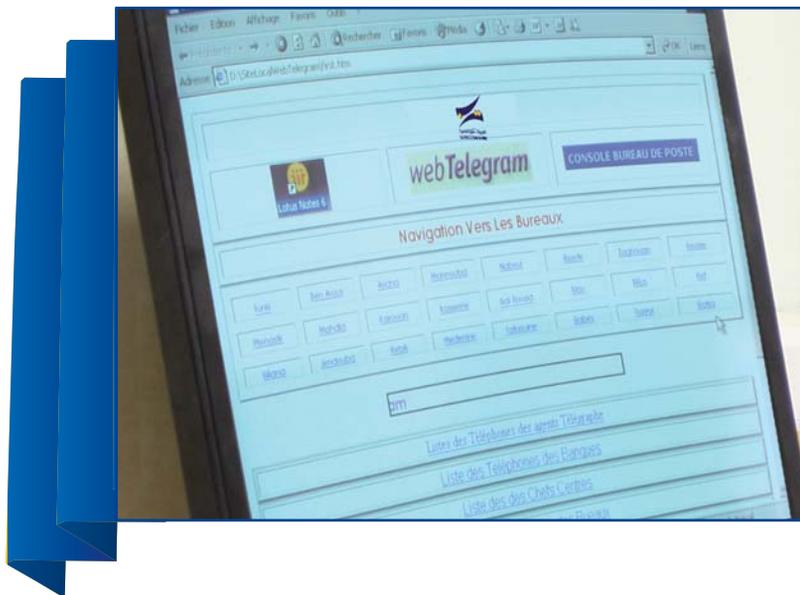


WEB TELEGRAM



تطور عدد المراسلات البرقية عبر منظومة الواب تلغرام (الوحدة : ألف مراسلة)

Evolution du nombre de telegrammes via webtelegram (unité : mille envois)



4

جودة الخدمات وآليات الإصغاء إلى الحريف
جودة الخدمات وآليات الإصغاء إلى الحريف

QUALITÉ DE SERVICE ET ÉCOUTE CLIENT
QUALITÉ DE SERVICE ET ÉCOUTE CLIENT



مركز النداء 1828

	2013	2012	2011	
Nombre des appels traités par le 1828	1 391 549	1 276 227	1 355 325	العدد الجملي للمكالمات عبر 1828
• appels entrants	1 276 392	1 150 030	1 226 415	• واردة
• appels sortants	86 864	103 536	107 181	• صادرة
Nombre des réponses par e-mail	28 293	22 661	21 729	رسائل الكترونية e-mail موجهة للحرفاء

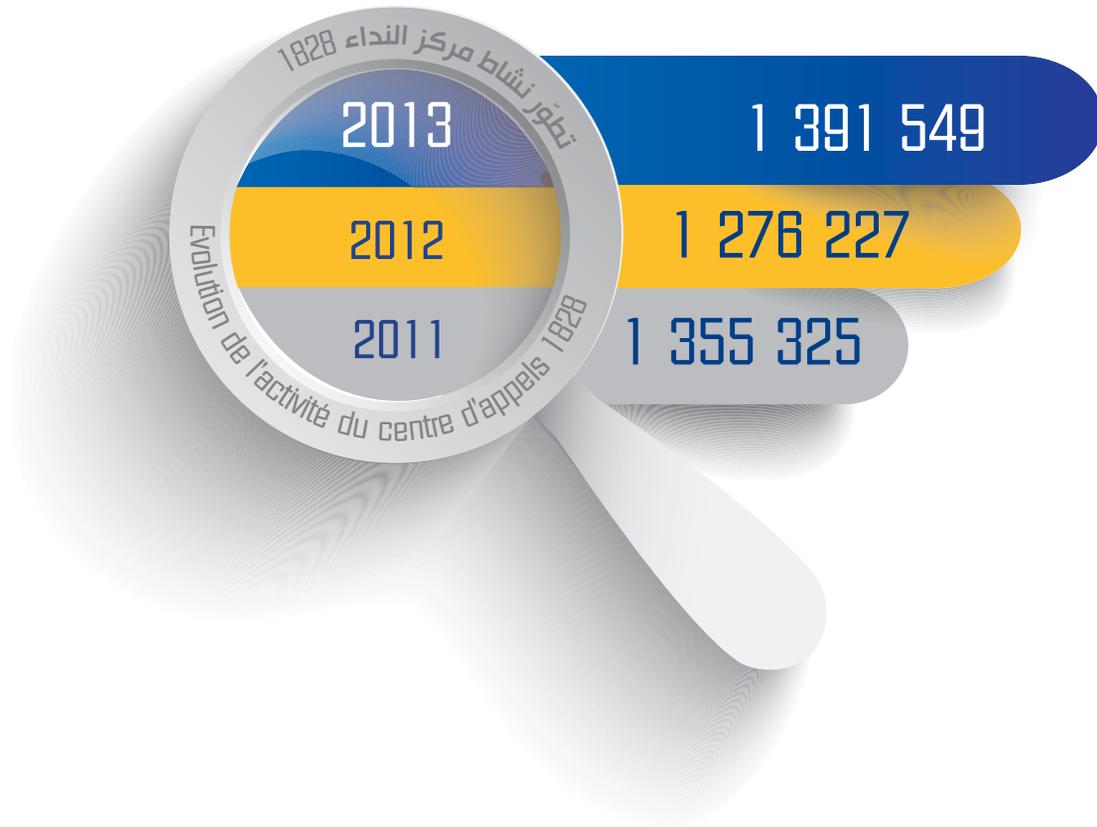
معدّل المكالمات الشهرية لمركز النداء
خلال سنة 2013

Moyenne des appels mensuelle traités
par le 1828 en 2013

116 000



CENTRE D'APPEL 1828



مكتب العلاقات مع المواطن

	2013	2012	2011	
Total des réclamations reçus	1 611	2 539	1 980	مجموع الشكايات الواردة على المكتب
• Services postaux	385	381	580	• الخدمات البريدية
• Services financiers	586	527	846	• الخدمات المالية
• Qualité de service	208	256	221	• نوعية الخدمات
• Divers	432	1 375	333	• شكايات مختلفة
Demandes de renseignements	4 142	4 857	4 620	طلب إرشادات

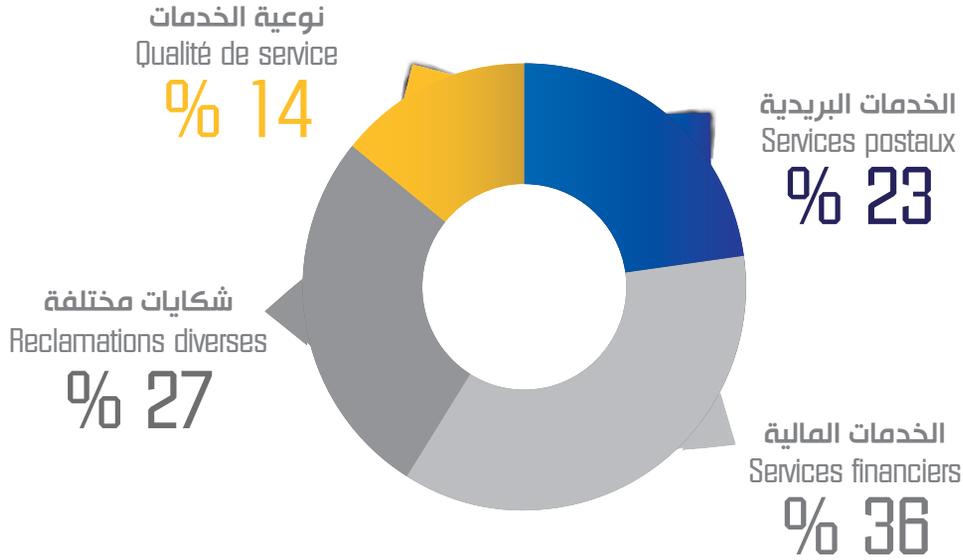
%37

تقلص عدد الشكايات الواردة على مكتب العلاقات مع المواطن

Régression du nombre des réclamations reçus par le BRC



BUREAU DES RELATIONS AVEC LE CITOYEN



توزيع النشاط حسب الخدمة
Répartition de l'activité du BRC

اعتماد مواصفة مرحبا للاستقبال طلب
مكتب العلاقات مع المواطن

Adoption du label « Marhaba »
par le BRC



خدمة M-poste للإرساليات القصيرة

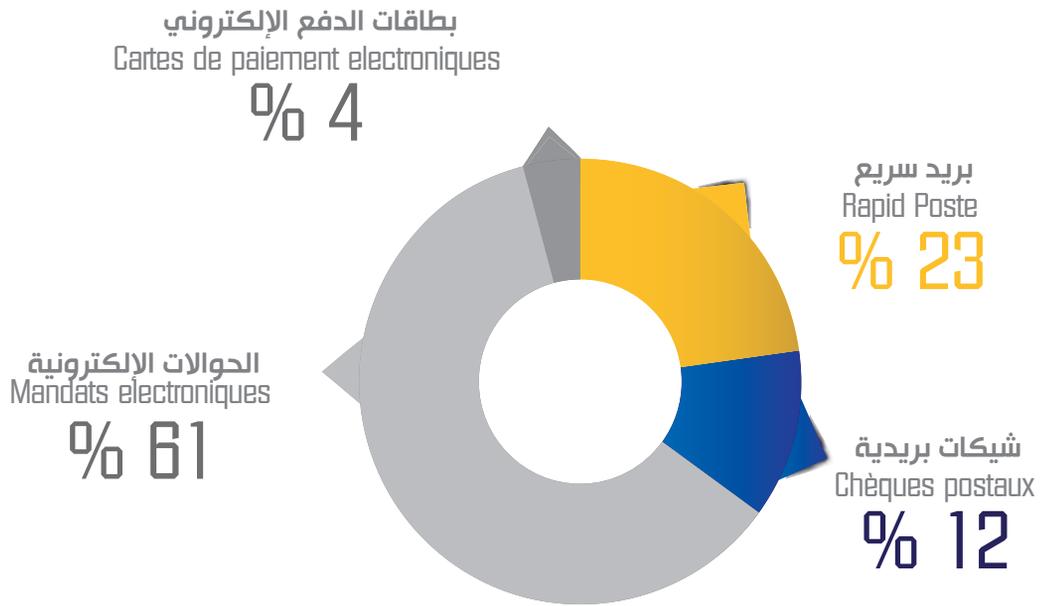
	2013	2012	2011	
Nombre de SMS envoyés aux clients des services	994 941	1 337 000	1 010 659	مجموع الإرساليات القصيرة منها موجهة لحرفاء
• Rapid-Poste	224 785	757 150	556 122	• البريد السريع
• Chèques postaux	123 200	112 000	90 167	• الشيكات البريدية
• Mandats électroniques	612 322	450 500	350 370	• الحوالات الإلكترونية
• Cartes de paiement électronique	34 634	17 000	14 000	• بطاقات الدفع الإلكتروني

تمّ توجيهها إلى حرفاء البريد التونسي خلال سنة 2013

envoyés aux clients de la Poste en 2013

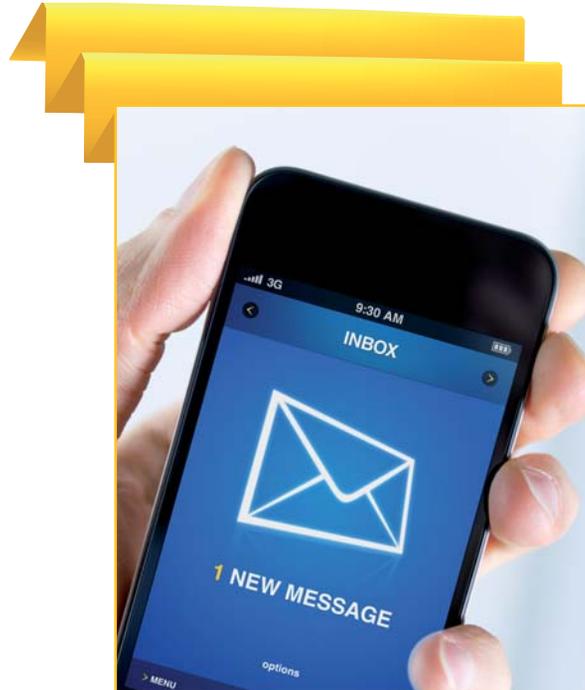


SERVICE M-POSTE



توزيع الإرساليات حسب الخدمة

Répartition des SMS envoyés par type de service



ملاحظات فريق المواطن الرقيب

	2013	2012	2011	
Nombre de visites par l'équipe du citoyen superviseur dans le réseau de la Poste	567	343	-	عدد الزيارات التي قام بها فريق المواطن الرقيب للشبكة البريدية
Nombre d'observations positives enregistrés par « le citoyen superviseur »	4 359	4 073	-	عدد الملاحظات الإيجابية لفريق المواطن الرقيب

7,7

معدل الملاحظات الإيجابية عن كل زيارة لفريق المواطن الرقيب

Moyenne d'observations positives par visite du citoyen superviseur



AUDIT DU CITOYEN SUPERVISEUR



تطور عدد الملاحظات الإيجابية

Evolutions du nombre d'observations positives



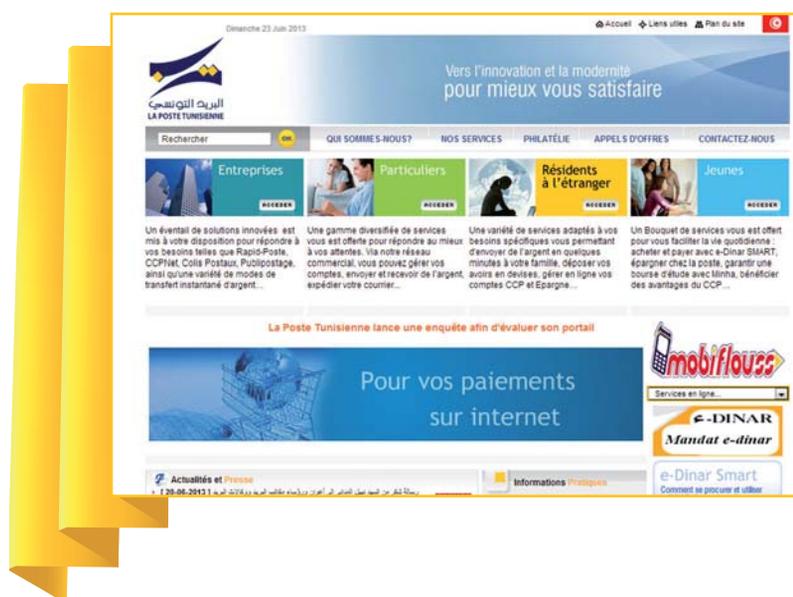
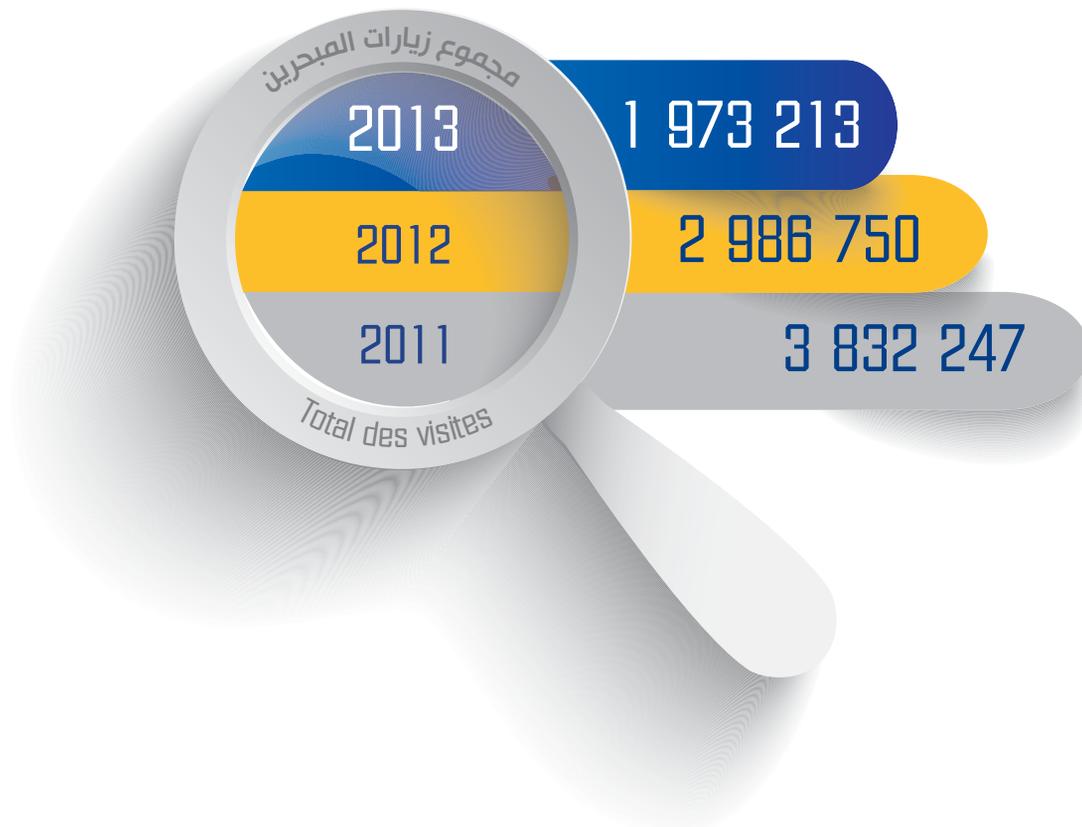
مواقع البريد التونسي على الأنترنت

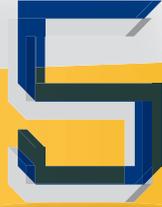
	2013	2012	2011	
www.poste.tn	10 097	130 837	830 640	بوابة البريد التونسي
www.rapidposte.poste.tn	64 630	545 233	443 675	البريد السريع
www.e-dinar.poste.tn	643 054	636 687	1 051 970	الدinar الإلكتروني
www.e-stamps.poste.tn	6 015	6 689	58 774	الطابع البريدية
www.ccpnet.poste.tn	1 105 075	1 029 000	836 598	الشبكات البريدية عبر الأنترنت
www.postelearning.poste.tn	45 537	59 785	66 387	المدرسة الافتراضية للبريد التونسي
www.webtelegram.poste.tn	33 000	46 143	56 230	البرقيات الإلكترونية
www.e-fleurs.poste.tn	35 255	46 184	43 335	زهور البريد
Mandat e-dinar	30 550	322 004	324 402	الحوالات بالدinar الإلكتروني
Total des visites	1 973 213	2 986 750	3 832 247	مجموع زيارات المبحرين

من الزيارات لموقع الشبكات البريدية عبر الأنترنت
des visites du site CCPNET



LES SITES INTERNET DE LA POSTE TUNISIENNE





الإقتصاد في الطاقة

الأيديولوجيا الاقتصادية

ECONOMIE D'ENERGIE

ECONOMIE D'ENERGIE



الإقتصاد في الطاقة

	2013	2012	2011	
Volume de consommation d'électricité (mille Kw)	10 661	11 522	11 036	حجم استهلاك الكهرباء (ألف Kw)
Volume de consommation de carburant (mille litres)	954	1 070	1 166	حجم استهلاك المحروقات (ألف لتر)

نسبة الإقتصاد في استهلاك الكهرباء
Taux d'économie de consommation
d'électricité

7,5%



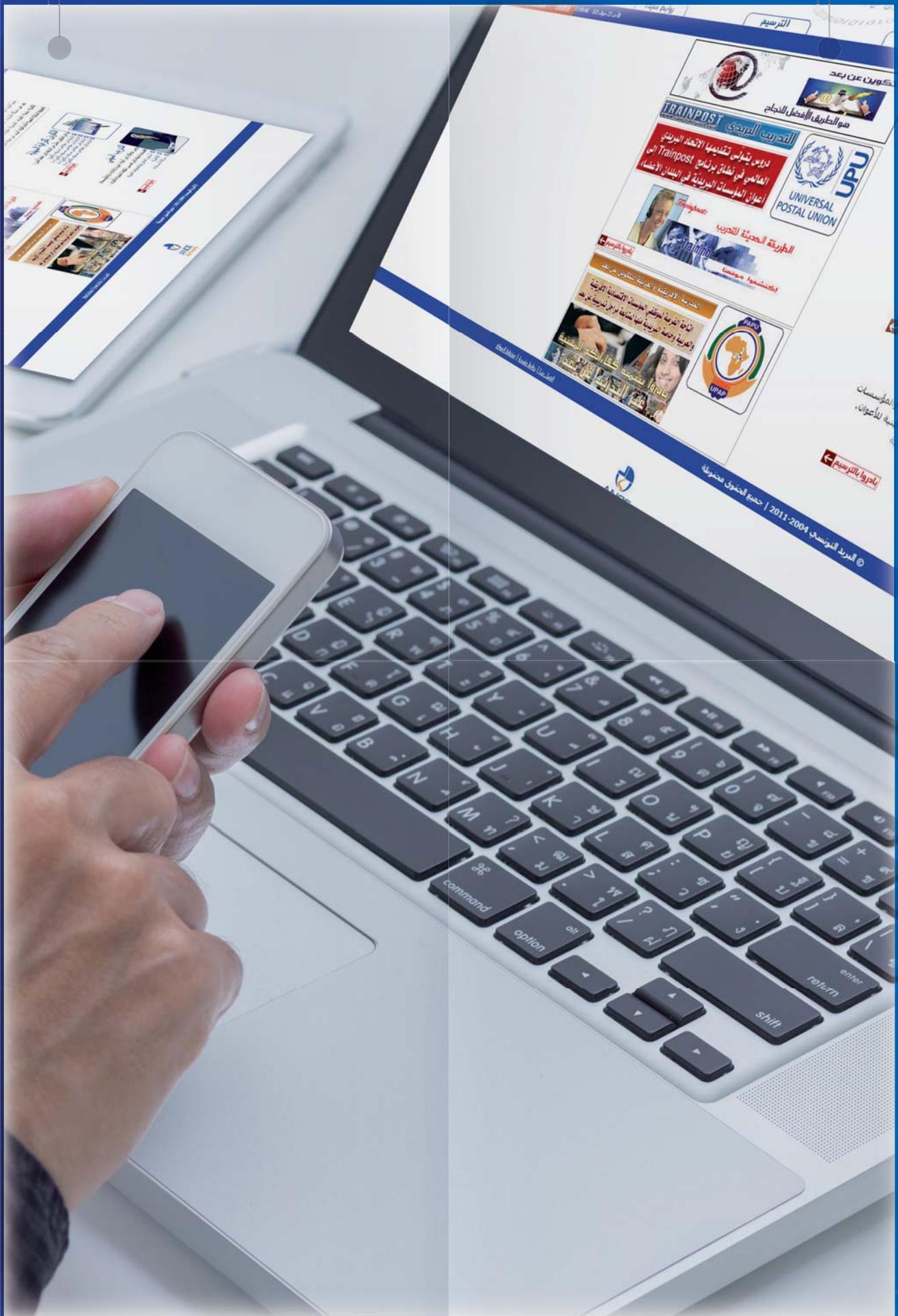
ECONOMIE D'ÉNERGIE



6

الموارد البشرية

RESSOURCES HUMAINES



الموارد البشرية

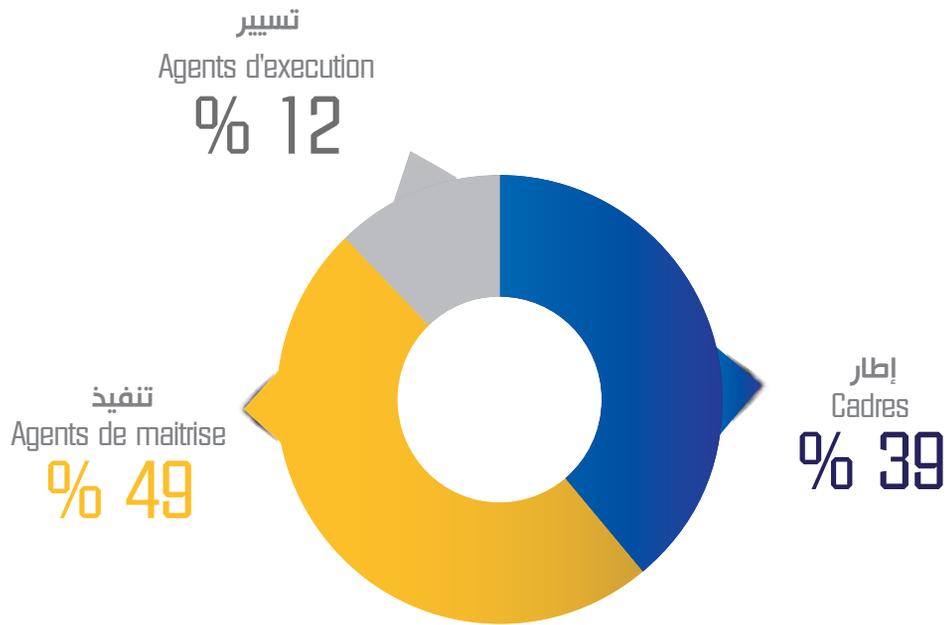
	2013	2012	2011	
Effectif total	9 005	9 028	9 154	العدد الجملي للموارد البشرية :
• cadres (bac+4 et plus)	3 519	3 374	3 122	• صنف إطار (مستوى بكالوريا+4 وأكثر)
• agents de maitrise (bac+2)	4 436	4 655	5 101	• صنف تسيير (مستوى بكالوريا + 2)
• agents d'exécution (bac)	1 050	999	931	• صنف تنفيذ (مستوى بكالوريا)
• Taux d'encadrement (%)	39,08	37,37	34,11	• نسبة التأطير (%)
Nombre de recrutements/an	313	179	188	مجموع الإنتدابات
• cadres			6	• صنف إطار
• agents de maitrise	180	37	52	• صنف تسيير
• agents d'exécution	133	142	130	• صنف تنفيذ



نسبة تأطير سنة 2013
Taux d'encadrements en 2013



RESSOURCES HUMAINES



توزيع الموارد البشرية

Répartition du personnel de la Poste



دورات التكوين والرسكلة

	2013	2012	2011	
Nombre de participants aux cycles de formation et de recyclage	2 969	1 047	3 032	عدد المشاركين في دورات تكوين ورسكلة
Nombre de jours de formation	7 589	2 089	12 139	عدد أيام التكوين و الرسكلة
Fonds alloués à la formation (million de dinars)	0,45	0,3	1,3	اعتمادات التكوين (مليون دينار)

يوم تكوين خلال سنة 2013
 Jours de formation en 2013

7 600



FORMATION ET RECYCLAGE

التكوين عبر دورات التكوين
والرسكلة
formation et recyclage
% 70



التكوين المستمر
عبر المدرسة الافتراضية
Formation sur internet
% 30

توزيع المتكولين حسب آليات التكوين
Répartition des actions de formation



التكوين عن بعد عبر شبكة الأنترنت

	2013	2012	2011	
Personnel inscrit à l'école virtuelle de la Poste	1 277	1 335	1 446	عدد المتكولين بالمدرسة الافتراضية للبريد
Nombre d'heures d'enseignement à distance (mille)	8,50	15,60	24	العدد الجملي لساعات التعلم عبر الأنترنت (ألف)
Nombre de visites des apprenants au site (mille) www.postelearning.poste.tn	45,50	69	66	عدد زيارات الأساتذة والمتكولين للموقع www.postelearning.poste.tn (ألف)
Nombre des e-mails échangés entre les apprenants et leurs tuteurs (mille)	58	75	291	عدد الرسائل الإلكترونية المتبادلة بين المتكولين والمدرسين (ألف)
Nombre des agents promus	37	158	113	عدد الأعوان الناجحين



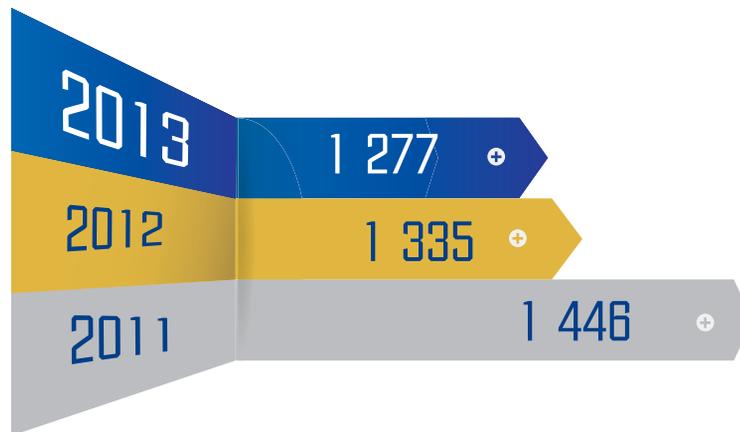
%14

نسبة الأعوان الذين يتم تكوينهم عبر
المدرسة الافتراضية للبريد سنة 2013

De l'effectif total inscrit à l'école virtuelle en 2013



L'ÉCOLE VIRTUELLE DE LA POSTE TUNISIENNE



عدد المتكويين بالمدرسة الافتراضية للبريد

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

L'école de formation à distance de la Poste Tunisienne

www.postelearning.poste.tn

www.upu-trainpost.com

www.mea-elearning.tn

Nombre de pays à ce jour : 177
 Nombre d'apprenants TRAINPOST à ce jour : 8386
 Nombre d'heures d'accès : 105.403 heures
 Nombre de cours : 45 cours en 4 langues

البريد التونسي
 LA POSTE TUNISIENNE
 Happy to help you www.poste.tn



منظومة التكوين عن بعد TRAINPOST

	2013	2012	2011	
Nombre d'apprenants au niveau de TRAINPOST	1 622	2 360	1 815	عدد المتكويين عبر منظومة TRAINPOST
Nombre d'heures d'enseignement via Internet	41 099	47 657	20 672	العدد الجملي لساعات التعلم عبر الأنترنت
Nombre de pays adhérents à TRAINPOST	120	143	131	عدد الدول المنخرطة في منظومة TRAINPOST
Nombre de cours via TRAINPOST	38	47	42	عدد الدروس التي تؤمنها المدرسة الإفتراضية TRAINPOST

دولة منخرطة في منظومة TRAINPOST
Pays adhérents à TRAINPOST

120



FORMATION À DISTANCE TRAINPOST



منهجية إعداد دليل الإحصاء

I . التغطية البريدية:

يتم احتساب التغطية البريدية بالنسبة لنقاط الإتصال كالتالي :

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

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

II . المراسلات :

• المراسلات العادية في النظام الداخلي:

يتم ضبط عدد المراسلات في النظام الداخلي بالاعتماد 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.

III . نسبة التأطير:

يتم إحتساب نسبة التأطير كالتالي:

$$\text{نسبة التأطير} = \frac{\text{عدد الإطارات (مستوى بكالوديا +4 على الأقل أو ما يعادل)}}{\text{العدد الجملي للعاملين بالبريد التونسي}} \times 100$$

VI . سلسلة السنوات:

تم اعتماد سلسلة تتكون من السنوات الثلاثة الأخيرة (2011 - 2012 - 2013).



MÉTHODOLOGIE DE L'ÉLABORATION DE L'ANNUAIRE STATISTIQUE

I. LA 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)

II. 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.

III. TAUX D'ENCADREMENT

Le taux d'encadrement est calculé comme suit :

$$= \frac{\text{Nombre de cadres (ayant un niveau minimum de Bac + 4 ou équivalent)}}{\text{Effectif total de la poste Tunisienne}} \times 100$$

IV. SÉRIE TEMPORELLE

Le choix s'est porté sur une série formée par les 3 dernières années (2011 - 2012 - 2013).





البريد التونسي
LA POSTE TUNISIENNE

سعداء بخدمتكم...

الكارطة الجديدة
"شهريتك" متاع
البوسطة هي الحل!

لازم نجبد شهريتي
عَرَفِي مَيْسِبِنِيش
والوقت مايكفِيش

كيفاش نربح الوقت
باش نجبد شهريتي
ونخلص قضياتي
ونتبع حسابي



www.poste.tn

شهريتك ديما في جيبك



Avec  et 

Vous pouvez effectuer vos transactions financières en toute **Sécurité à partir de votre **Mobile**:**

- ◆ Transfert d'argent,
- ◆ Gestion de la carte e-Dinar SMART,
- ◆ Paiement des factures,
- ◆ Recharge des lignes téléphoniques.

Et prochainement une panoplie de nouveaux services



*104# service Mobidinar: destiné à tous les abonnés mobile de Tunisie Telecom et ELISSA détenteurs de carte e-Dinar.

*112# service Mobiflouss: destiné à tous les abonnés Tunislana détenteurs de carte e-Dinar MART.



Rue Hedi Noura, 1023 Tunis
e-mail : DNP@poste.tn
www.poste.tn
1828