

# Rapport Annuel Annual Report

2016





## SOMMAIRE SUMMARY

**AVANT-PROPOS / *Introduction* ..... 4**

**PREMIERE PARTIE : PRÉSENTATION GÉNÉRALE ..... 8**

***Chapter One: General Introduction* .....**

Présentation de la Poste Tunisienne / <i>Introduction to Tunisian Post</i> .....	10
gouvernance / governance .....	12
Axes de développement de l'entreprise / <i>Areas of Business Development</i> ..	16
Vision de la Poste Tunisienne/ <i>The Tunisian Post Vision</i> .....	17
Ressources humaines / <i>Human resources</i> .....	18
Réseau commercial de la Poste / <i>Postal commercial network</i> .....	26
Activité commerciale / <i>Commercial activity</i> .....	30
Coopération internationale / <i>International cooperation</i> .....	32

**DEUXIEME PARTIE : ACTIVITE DE LA POSTE TUNISIENNE ..... 36**

***Chapter Two: The Tunisian Post Activities* .....**

Principaux événements de 2016/ <i>Major events in 2016</i> .....	38
Principaux indicateurs en 2016 / <i>Main postal indicators in 2016</i> .....	42
Services postaux / <i>Postal services</i> .....	44
Services financiers / <i>Financial services</i> .....	58
Services numériques / <i>Digital services</i> .....	72
Services de logistique / <i>Logistic services</i> .....	80
Qualité des services/ <i>Quality of services</i> .....	84

**TROISIEME PARTIE : ETATS FINANCIERS DE L'ANNÉE 2016 ..... 88**

***Chapter Three: Financial Statements for 2016* .....**



## Avant-propos

A l'ère actuelle, il est convenu que la révolution technologique de l'information et de la communication (TIC) est d'une grande importance dans le développement de différents secteurs économiques. Cette technologie de l'information joue un rôle clé dans la réalisation des objectifs du développement durable.

Dès lors les gouvernements comme les partenaires au développement et les organisations internationales perçoivent les opérateurs postaux comme un facteur de développement global et durable compte tenu du rôle joué par ce secteur pour développer les institutions économiques axées sur les services rendus à l'économie et au citoyen. Son rôle consiste à stimuler le développement et l'intégration économique, sociale et financière à travers différents services dont la capacité est de fournir un réseau de communication rapide et sécurisé dans la collecte, le transport, la distribution des envois, les finances et les transferts d'argent à travers les différentes régions du monde.

A cet égard, La Poste Tunisienne s'est appuyée sur une stratégie de développement tenant compte des nouvelles tendances en termes de besoins aussi bien dans le domaine des services postaux suite à l'évolution du marché du e-commerce que dans l'univers des services financiers avec la digitalisation des offres. Elle a adopté aussi comme axe principal la construction d'un réseau postal moderne en harmonie avec le processus assurant la révolution numérique tout en étant un outil d'intégration social, économique et financière.

Et c'est pourquoi la poste Tunisienne a définie une vision ambitieuse, qui envisage d'être le leader de l'inclusion financière et sociale par la fourniture des services de proximité à tous les citoyens, ainsi que le partenaire innovant et privilégié des PME.

Dans ce contexte, les orientations de la Poste Tunisienne se sont appuyées sur ce qui suit :

1. L'adoption et le soutien des activités de petites et moyennes entreprises par l'adhésion au projet pilote de l'Union Postale Universelle visant à faciliter les procédures d'exportation au profit des PME «Easy Export» par le réseau postal.

En effet, l'infrastructure postale est une composante importante de l'économie mondiale. Elle dessert les endroits les plus reculés de la planète et connecte entre eux des particuliers, des entreprises et des autorités gouvernementales grâce à des services logistiques, électroniques et de paiement.

En vertu du présent programme, les projets mis en œuvre soutiendront également le développement de la part des petites et moyennes entreprises sur le marché en établissant des liens avec différents acteurs dans le domaine de la facilitation du commerce et celui de la chaîne de valeur associée à l'importation et à l'exportation comprenant les fournitures, la valeur des services de paiement, les douanes, le commerce électronique, le service du courrier express international et les colis postaux. Il s'agira de trouver des solutions pour faciliter les échanges et les simplifier en réduisant les grandes dépenses administratives et des opérations logistiques complexes.

Les PME sont un facteur d'inclusion et de croissance pour l'avenir. Elles constituent également la source potentielle de création d'emploi la plus importante au monde. En facilitant aux PME l'accès à de nouveaux marchés et au développement des affaires à l'étranger, l'infrastructure postale est un catalyseur de développement économique favorisant la lutte contre la pauvreté et l'inclusion sociale.

## ◆ Preface

*It is widely recognized that the information and communication technologies revolution plays a significant role in the development of various economic sectors in modern times, for it has become a driving factor in achieving sustainable development.*

*In this respect, the Tunisian Post adopted an advanced strategy that takes into account the magnitude of modern challenges in terms of postal industry at the global and regional levels. Its main concern is to build a modernized and full-fledged postal network that enables the company to be in line with the digital revolution, and to be a social, financial and economic integration tool. Thanks to the varied activities of this network, the company contributes to achieving the objectives of sustainable development, by exploiting the information and communication technologies.*

*Postal companies come to be perceived by governments, development partners and international organizations as the engine for inclusive and sustainable development, given the significant role of the postal sector in promoting and improving the services intended for economic enterprises and citizens in general. Its importance also rests upon its role in stimulating development and achieving economic, social and financial inclusion, via its various services and its capacity to provide a communication network which ensures rapidity in collecting, transferring and delivering correspondences, funds and goods across the world.*

*The Tunisian Post has therefore invested in a number of reforms grounded on an ambitious vision that envisions remaining a leader in financial and social integration, through the use of technologies and digital solutions, as well as providing accessible outreach services. It also aspires to become the privileged partner of exporting firms and small and medium-sized enterprises, in the field of technological innovation.*

*The choices and orientations of the Tunisian Post are, in this regard, anchored in the following areas:*

1. *The Tunisian Post seeks to promote and support small and medium-sized enterprises as trustworthy and reliable trade partners. It joined the UPU pilot project, "Easy Export", which aims at simplifying export procedures for the SMEs, for these micro and small-scale enterprises account for a large share of the Tunisian economy.*

*In the same vein, postal services represent a significant infrastructure for a multitude of programs, initiatives and joint work, in order to develop the market of micro and small-scale enterprises, and to enhance partnerships for a greater openness to international trade and a better revitalization of the SMEs electronic commerce. The three-dimensional postal network for material, financial and electronic services contributed to the production of wealth, the creation of job opportunities, the reduction of poverty, economic development and social inclusion.*

*The Tunisian Post will also support the projects implemented within this program, and will work on increasing the SMEs market share and creating ties with stakeholders and actors in trade facilitation and in the value chain of import and export; the latter includes supplies,*

- 
2. Le développement de partenariats avec des opérateurs exerçant dans les domaines de la logistique, le numérique et le financier à l'instar des institutions de micro-finance afin de promouvoir l'utilisation du numérique à plus grande échelle, ce qui rend le secteur postal l'un des moteurs de l'économie nationale.

Sur cette base, la Poste Tunisienne parie sur le rôle essentiel du partenariat dans le développement des réseaux et des contenus numériques. En effet, la coopération entre le secteur public et privé étant considéré comme un modèle de développement pour les entreprises dans les domaines d'activités économiques et sociales par l'usage des technologies de l'information et de la communication afin de développer l'économie numérique, et élargir l'étendue de l'accès à l'information à plus grande échelle, ce qui contribue à la réalisation des objectifs de développement durable.

Dans ce contexte, la Poste Tunisienne a conclu plusieurs accords de coopération avec de nombreuses institutions locales et internationales, particulièrement celles qui sont actives dans le domaine des services numériques et de l'industrie du contenu. Ces accords relèvent de partenariats actifs afin de développer des services plus créatifs et innovants.

3. la promotion des services financiers via le téléphone mobile et l'internet, en raison de l'importance du numérique dans l'intégration de nombreuses personnes dans le domaine financier. Dans ce domaine, le développement des services numériques a été renforcé par l'adoption novatrice du système de paiement par téléphone mobile «MobiPoste». On considère ces services comme un exemple en termes de contribution à l'amélioration des possibilités de croissance économique et sociale facilitant l'inclusion sociale et financière, ce qui permet de promouvoir l'égalité économique entre les différentes couches sociales, les exclus du système financier, en particulier les jeunes, les étudiants, les PME. Il en est de même des citoyens qui ne sont pas couverts par les services bancaires, et ce par l'accès numérique aux services financiers adoptant le système de paiement par téléphone.

Ce qui, consolide le rôle de la Poste Tunisienne en tant que vecteur de développement de l'économie numérique en rapprochant davantage les services du client grâce à l'adoption de canaux de communication moderne tels que l'Internet et le téléphone mobile et à l'intégration effective de ses activités au développement durable.





*payment services, customs, safety and security, e-commerce, international Express Mail service and parcel service. Solutions will therefore be found to facilitate and simplify transactions, and to reduce the huge administrative expenditures and the complex logistic operations.*

2. *The strategy of the Tunisian Post rests upon cooperation between the public and the private sectors, which makes the postal sector one of the supportive drivers of national economy. It relies on the fundamental role of the private sector in promoting digital networks and contents, as the partnership with the public sector is considered a development model for businesses in economic and social spheres. Modern and innovative working methods are used in order to benefit from digital techniques at a larger scale, particularly at the level of communicative management, electronic transactions and the different logistic services. Such methods and techniques helped achieve the goals of inclusive and sustainable development.*

*In this respect, the Tunisian Post concluded several cooperation agreements with a number of private institutions, whether local or international, particularly in the area of digital services and content industry. These agreements fall under active partnerships between the private and the public sectors, in order to develop more creative and innovative services.*

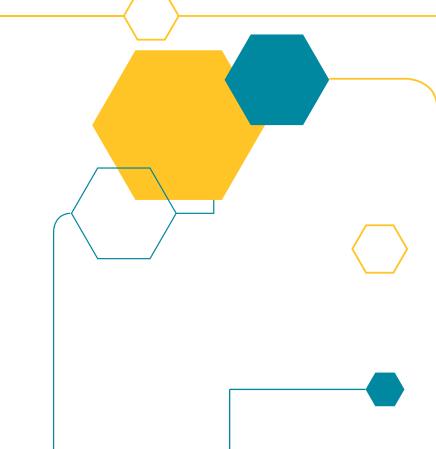
3. *The Tunisian Post seeks to enhance financial services via mobile phones and internet, given the importance of digital methods in the inclusion of individuals in the financial area. In this regard, innovative digital services have been enhanced by using the Tunisian Post payment system via mobile phones, "MobiPoste". These services set an example in terms of improving the opportunities of economic and social development by facilitating social and financial inclusion in our country, and promoting economic equality between the different segments of the society and those who are excluded from the financial system, especially the youth, students, small and medium economic institutions and citizens who are not covered by banking services. All of these can have access to financial and digital services by using the Tunisian Post payment system via mobile phones.*

*Such a system bolsters the position of the Tunisian Post as a leading institution that works on boosting e-commerce and developing digital management, hence the huge concern to incorporate sustainable development in its different activities.*



## Première partie: Présentation générale

### Chapter One: *General Introduction*



## **La Poste Tunisienne un service public par excellence**

La Poste Tunisienne est l'opérateur postal historique en Tunisie, comptant actuellement plus de 9000 employés et un réseau qui s'étend sur tout le territoire national avec ses 1017 bureaux de poste offrant une variété de services au profit des entreprises et des citoyens en général dans les zones urbaines et rurales tels que les services postaux courrier, rapide Poste, colis ainsi qu'une variété de services financiers, les chèques postaux, les mandats et l'épargne. A cela s'ajoutent les services numériques par le biais des moyens de communication modernes contribuant au développement des échanges numériques tels que les services de paiement par téléphone mobile.

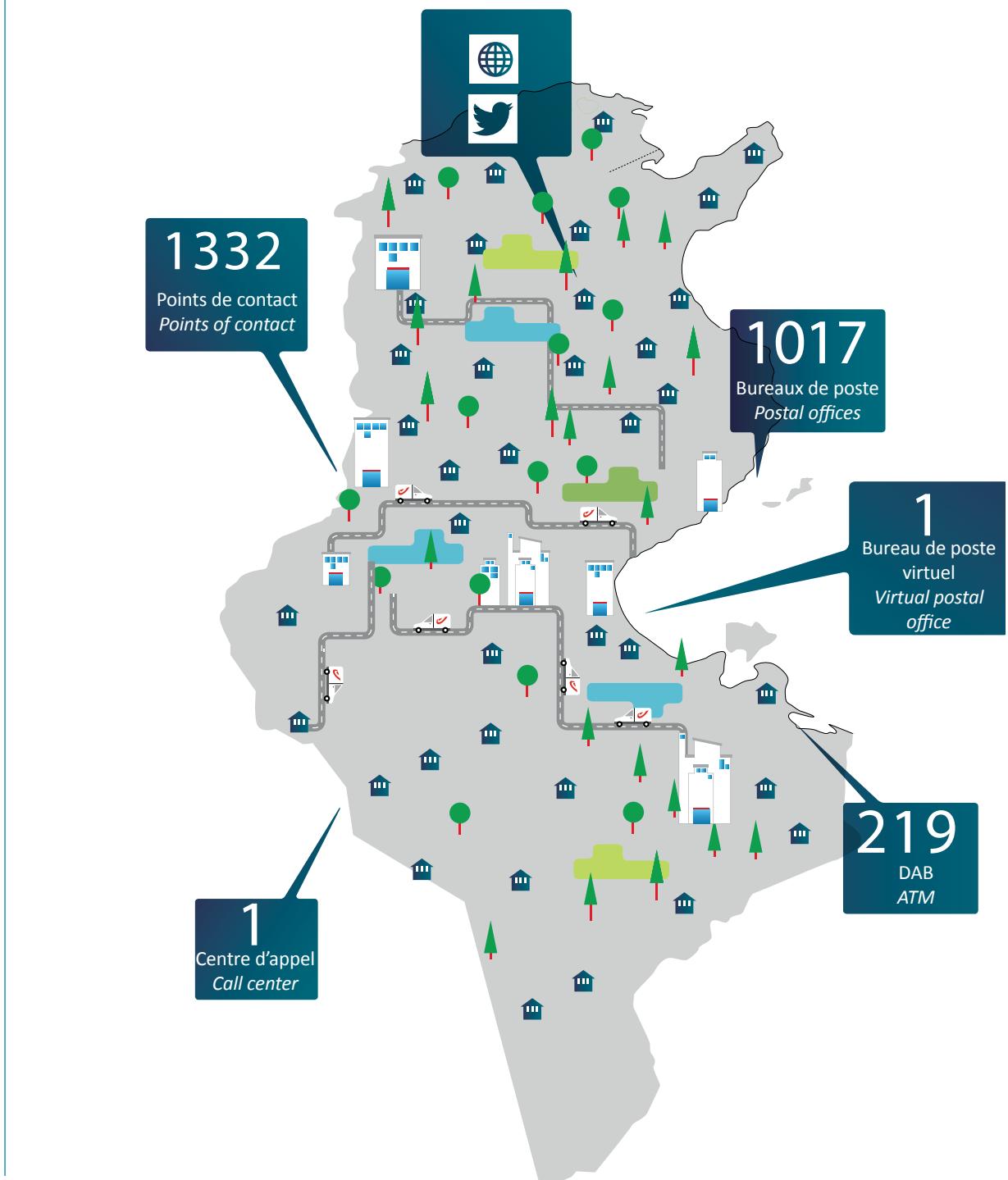
La Poste Tunisienne œuvre également à plus de proximité des services et à mieux s'inscrire dans le tissu institutionnel, économique et social, ce qui redynamise les transactions commerciales et financières tout en améliorant la qualité des services en évitant l'encombrement par le meilleur usage des ressources humaines, le tout dans une quête perpétuelle de la satisfaction du citoyen.

### **The Tunisian Post is a public service par excellence**

*The Tunisian Post provides varied important services for the institutions and citizens in general, through a commercial network of 1017 postal offices across the urban and rural areas in Tunisia. This network ensures postal services related to correspondences, express mail, postal parcels and various digital services such as postal checks, postal money orders and saving. In addition, it worked on developing digital services based on modern means of communication, payment via mobile phones, and other value-added services which help achieve sound fiscal balances for the institution and comply with the international postal guidelines and the challenges of globalization, competitiveness and modern technology.*

*The postal sector in Tunisia also has a significant role in development and socio-economic inclusion, by providing integrated and innovative postal, financial and logistic services intended for the SMEs and the citizens in general. It uses world-class cutting-edge technology and the highest standards of quality and excellence, supervised by high-level competencies with which the institution abounds.*

*The Tunisian Post also seeks to bring services closer to the citizens, position itself within the institutional and socio-economic fabric, and increase the necessary dynamism in commercial and financial transactions. Besides, in a constant endeavor to serve citizens, the quality of services is being improved, overcrowding is reduced, and human resources recruitment in the commercial network is becoming more efficient.*



## Gouvernance

La Poste Tunisienne tient à la concrétisation des exigences de la bonne gouvernance en instaurant un ensemble de mécanismes garantissant le respect de la transparence et de l'intégrité. Certains instruments sont mis en place pour contribuer au développement d'un système intégré, efficace et de bonne mode de gouvernance.

Parmi les réalisations effectives, citons notamment:

- Crédation d'une cellule de bonne gouvernance conformément au décret N° 2016-1158 du 12 aout 2016, portant création des cellules de gouvernance et fixant leurs attributions.
- Mise en place d'une unité de contrôle de la conformité au sein de la Poste tunisienne chargée d'établir un système de vigilance juridique et procédurale, d'assurer la protection contre les risques de non conformité et leur traitement et d'élaborer des mécanismes de garantie de conformité.

Il a été décidé d'activer le Comité permanent de l'audit interne chargé de:

- s'assurer de la mise en place aux Bureaux des systèmes de contrôle interne efficaces qui permettront de protéger les actifs du Bureau et du Secrétariat pour l'intégrité de l'information financière et le respect de l'ordre des dispositions légales,
- Suivi des rapports émis par les organes de contrôle interne et externe grâce à la mise en œuvre minutieuse des recommandations qui y figurent, ainsi que l'étude des questions en suspens et de proposer des solutions pratiques dans les délais souhaités,
- L'approbation du programme annuel d'audit interne.
- La mise à disposition de tout les agents de la Poste Tunisienne d'un Code déontologique fixant les valeurs et les principes généraux de la Poste Tunisienne et les conduites attendues de ses agents afin de garantir leur adhésion au nouveau modèle de gestion exigé par la bonne gouvernance et faciliter l'application de ses principes.



## ◆ Governance

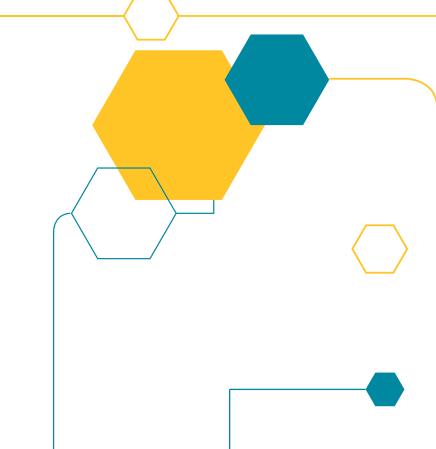
The Tunisian Post is committed to meet the requirements of good governance, so as to provide a protecting framework for the postal agents and to guarantee transparency and integrity at the institutional level. In this regard, a number of mechanisms seeking to create an efficient integrated system for good governance have been established.

Chief among these achievements:

- To create a good governance cell in compliance with the government order Nr 1158 of 12 August 2016 concerning the establishment of good governance cells and the regulation of their functions;
- To create a unit in charge with monitoring compliance with the Tunisian Post, supervising a legal and regulatory vigilance system, protecting against the risks of non-compliance and their management, and formulating mechanisms to ensure compliance;
- To develop risk evaluation and management mechanisms

To activate a permanent internal audit committee whose role is to:

- Ensure the efficiency of oversight and control systems whose function is to protect the Office's assets and the security of financial data, and to respect legal and regulatory provisions;
- Follow up the reports of internal and external oversight bodies, through implementing their recommendations, in addition to studying pending issues and proposing practical solutions to settle these issues in an efficient and timely manner;
- Approve the annual program of work for internal audit in the Office.
- The Office's governing council can entrust this committee with other missions, provided that they fall within the area of oversight work.
- To prepare and distribute a code of conduct, publish it online on the website of the Tunisian Post, and conduct a follow-up campaign to supervise the implementation of the distribution procedures and to make sure all those working under the supervision of the internal audit committee have signed and approved this code of conduct.



## Conseil d'administration Board of directors

### Président du Conseil d'Administration

#### President of the board of directors

**Moez Chakchouk**

Président Directeur Général de l'Office National des Postes

*Chairman and General Manager of Tunisian Post Organization*

### Contrôleur d'état / State Inspector

**Ramla helal**

Présidence du Gouvernement / Presidency of government

### Administrateurs / Administrators

**Anouar Ben Khalifa**

Présidence du Gouvernement / Presidency of government

**Islah Ouaslati**

Ministère de l'Intérieur / Ministry of the Interior

**Sami Ghazali**

Ministère des Technologies de l'Information et de l'Economie Numérique

*Ministry of information Technology and the Digital Economy*

**Nabil Jaouadi**

Ministère du Commerce

*Ministry of Trade*

**Kabil Dahmani**

Ministère des Finances / Finance Ministry

**Saber Sallami**

Ministère de l'investissement et de la Coopération Internationale

*Ministry of investment and International Cooperation*

**Raja Darghouth**

Banque Centrale de Tunisie

*Central Bank of Tunisia*

**Wisem Gaida Mahjoub**

Ministère du Transport

**Slime saadallah**

Organisation de défense du consommateur ODC

*Consumers defence organization*

**Habib El Mizouri**

Union Générale Tunisienne du Travail

*Tunisian General Labor Union*

### Commissaire aux comptes/ Auditor

Cabinet «C O K – Hatem Ounilli»



## Axes de développement de l'entreprise Areas of Business Development

La Poste Tunisienne a adopté une stratégie d'entreprise prenant en compte l'évolution du marché lié au commerce électronique et le nouveau business numérique en plus de la modernisation des métiers traditionnels postaux. Cette stratégie est en harmonie avec la feuille de route approuvé lors du congrès d'Istanbul pour le cycle 2017-2020 qui a mis l'accent sur l'innovation, l'intégration et l'inclusion comme facteurs clefs du développement durable de l'activité postale pour que les institutions postales deviennent puissantes et capables de conserver leur place sur le marché mondial.

Parmi les axes de développement de la Poste Tunisienne, citons :

The Tunisian Post adopted an advanced strategy that takes into account the magnitude of modern challenges in postal industry at the regional and international levels. It centers upon the creation of a modernized and integrated postal network in line with the digital revolution as a tool for social, financial and economic inclusion.

Among the important areas of business development:



### Vision de la Poste Tunisienne

La Poste Tunisienne, sera le leader de l'inclusion financière et sociale par le numérique et la fourniture des services de proximité à tous les citoyens, ainsi que le partenaire innovant et privilégié des PME.

*The Tunisian Post seeks to remain a leader in financial and social inclusion by relying on technologies and digital solutions, and providing accessible outreach services. It also endeavors to become the privileged partner of small, medium and exporting enterprises in the field of technological innovation.*

### The Tunisian Post Vision



## Développement des ressources humaines

L'année 2016 a connu un ensemble de réalisations contribuant à la valorisation du capital humain de la Poste Tunisienne. Ainsi l'unité «Redéploiement du personnel et gestion des compétences» a été créée. Elle a pour mission de fournir l'ensemble des outils permettant de prendre les bonnes décisions pour développer les ressources humaines et les gérer d'une manière exemplaire. Cette unité a pu également contribuer avec succès à la réalisation du Bilan Social de l'année 2016, outre la mutation et la réaffectation de 465 agents pour des considérations sociales et de santé.

Parmi les principales tâches assignées à cette unité, citons :

- Faire l'état des lieux des ressources humaines : un diagnostic (Bilan social, élaboration des tableaux de bord, ...).
- Déterminer le besoin réel en ressources humaines de chaque structure et son actualisation en fonction de son activité et des fiches de poste et ce en coordination avec tous les intervenants.
- Préparer les statistiques et les études relatives aux ressources humaines.
- Analyser les indicateurs relatifs à la productivité et à la performance de l'agent et faire les rapprochements nécessaires suivant le critère du coût.
- Elaborer les plans de développement des ressources humaines.
- Concevoir des programmes de redéploiement des agents suivant les compétences et en rapport avec la politique de réhabilitation, de formation et de promotion.
- Renforcer la tendance à la décentralisation de la gestion des ressources humaines.

L'année 2016 a été également marquée par le renforcement de l'élément humain : recrutement suite à des concours externes de 429 agents et ce dans le but d'améliorer les conditions de travail et réduire l'état de pression vécu surtout par les agents de guichet et de distribution.

**Repartition du personnel de la Poste en 2016**

**Staff breakdown in 2016**

Cadres  
*Managerial staff*  
Agents de maîtrise  
*Supervisory staff*  
Agents d'exécution  
*Execution staff*

41%  
38%  
20,5%



## ◆ Human Resources Development

The year 2016 witnessed a number of achievements aiming at consolidating the human capital of the Tunisian Post. An Agent Recruitment and Competencies Management Unit was established to direct and develop competent agents, and to optimize the institution's human resources. Such a unit helped conduct the 2016 Social Balance study, redeploy and re-employ 465 agents for social and health reasons.

The functions entrusted to the Agent Recruitment and Competencies Management Unit include:

- Diagnosing constantly the human resources situation, and preparing dashboards,
- Determining the real needs in terms of human resources for every duty station, and updating them according to missions and activities, and that in coordination with all the bodies involved,
- Preparing all the statistics and studies related to human resources recruitment,
- Analyzing the indicators related to the agent's productivity and performance, and conducting the necessary approaches according to cost,
- Designing human resources development plans,
- Designing programs to redeploy agents according to competencies, linking this to the promotion, training and rehabilitation policies, and ensuring the effective application of the structural system,
- Promoting the non-central management of the agents' affairs, and phasing the delegation of this to regions.

Throughout 2016 the human element was consolidated by recruiting 429 agents through an external competition, in order to improve work conditions particularly on front office.





## Nouvelles perspectives professionnelles

La Poste Tunisienne propose des mécanismes divers pour la promotion professionnelle tels que les concours internes, les promotions au choix, la formation à distance au sein de l'école virtuelle. Ainsi 1492 agents ont pu bénéficier de la promotion professionnelle au titre de l'année 2016 contre 1031 en 2015. Citons principalement:

- L'organisation de concours internes pour diverses catégories d'agents, cadres, administrateurs, techniciens et agents de métier. Cela a permis d'obtenir 103 postes de promotion.
- L'attribution de promotion automatique à 1033 agents ayant atteint 8 ans d'ancienneté dans le grade.,
- l'attribution de promotions exceptionnelles à 264 agents trois ans avant l'âge légale de mise à la retraite.
- l'attribution de promotion à 25 agents qui ont réussi avec succès les cycles de formation continue en cours du soir.
- La régularisation de la situation administrative de 25 agents ayant des diplômes dépassant le niveau du grade auquel ils appartiennent.

## Au niveau des cycles de formation et de recyclage

Les cycles de formation et de recyclage ont été démultipliés d'une manière continue durant l'année 2016 afin de développer les compétences professionnelles des agents et des cadres. Le nombre des bénéficiaires a atteint 3 486 en 2016 contre 2 391 agents et cadres en 2015, ce qui est l'équivalent de 36% de l'ensemble du personnel de la Poste Tunisienne et ont bénéficié de 11435 jours de formation. Le budget consacré à la formation et recyclage a atteint 0,7 million de dinars durant l'année 2016 contre 0,5 million en 2015.

Le programme de travail a comporté plusieurs cycles de formation dans les domaines professionnel, organisationnel et commercial. Ce programme a aussi profité au marketing, à la communication interne et externe ainsi qu'au domaine de contrôle et de supervision de la gestion et de la sécurité professionnelle, en plus de la mise en place de système de qualité propre au domaine de l'informatique et à celui des technologies de l'information au profit de divers agents et cadres.

## Expanding career opportunities for the employees

The Tunisian Post adopts various mechanisms for vocational promotion. These include internal competition, online training in the context of a virtual school, 1492 agents benefited from vocational promotion in 2016, compared to 1031 in 2015. They were promoted through:

- Organizing internal competitions that included all ranks of senior agents, administrative agents. They resulted in 103 promotions.
- Automatic grade promotions were granted to 1033 agents after 8 years seniority in the positions they held.
- Exceptional promotions were granted to 264 agents three years before their retirement.
- The promotion of 25 agents after they had successfully completed all the stages of training in evening courses.
- The redistribution and the promotion of 25 agents holding a degree above the level their ranks.

## Training and Retraining Cycles

Training and retraining cycles were continuously intensified all year long in all areas of postal and financial services, in order to strengthen professional competence for the agents and senior officers of the Tunisian Post, to enhance the performance at work and to improve customer reception. In fact, 3486 agents and senior officers benefited from training courses in 2016, compared to 2391 in 2015, which is equivalent to 36% of the total number of employees in the Tunisian Post. They attended 11435 training days. The funds granted to vocational training reached 0.7 million dinars in 2016, compared to 0.5 million dinars in 2015.

The program of action included many training cycles in the vocational and technical areas, as well as in organization, marketing, internal and external communication, auditing, management control, occupational safety, quality systems, computer and communication technology. Different categories of agents and senior officers were targeted by these courses.



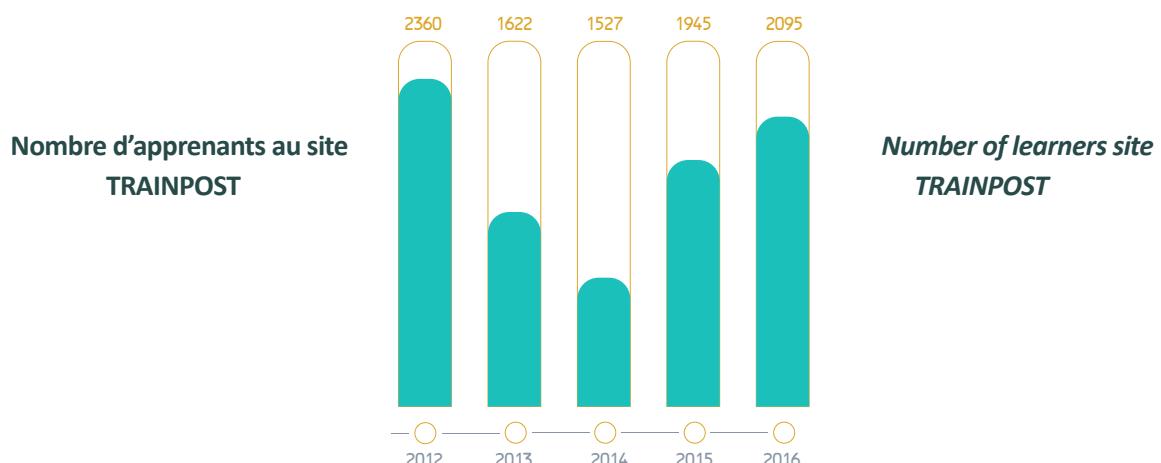
## Au niveau du renforcement de la formation à distance via Internet

Dans le cadre du renouvellement des méthodes de formation et de la diversification des mécanismes de promotion professionnelle, la Poste Tunisienne a mis en place un site de formation à distance destiné à ses agents et cadres. Désormais, tout espace équipé de réseau Internet permet l'accès à ce site, évitant ainsi le déplacement jusqu'aux centres de formation spécialisés. Les cycles de formation au sein de l'école virtuelle ont pu être progressivement relancés. Les résultats suivants en témoignent :

- Le nombre des apprenants a atteint 569 agents et cadres en 2016.
- Le nombre des admis et promus est de 25 agents.
- 1172 inscrits dans 24 modules d'apprentissage repartis sur 16 129 heures de cours.

## Au niveau du développement des compétences professionnelles pour les employés des institutions postales étrangères

- Le système de formation à distance TRAINPOST de l'UPU hébergé par la plate forme de l'école virtuelle de la Poste Tunisienne propose des cycles de formation à distance à 2 095 agents et cadres appartenant à 125 institutions postales étrangères durant l'année 2016 contre 1 945 participants durant l'année 2015. Le nombre des heures de formation poursuivis par les apprenants étrangers depuis leur pays a atteint les 74000 heures de formation durant l'année 2016.
- Le rôle du centre de formation postale pour la région arabe a été consolidé pour inclure la commercialisation des solutions électroniques de l'équipe de travail « . post » et les services du commerce électronique et à qui l'on confie la tâche de la formation des formateurs dans ce domaine.
- Un protocole d'entente entre la Poste Tunisienne et l'Union Panafricaine des Postes en vue de créer l'école africaine de formation à distance qu'il va falloir mettre à l'œuvre durant l'année 2017.



## Distance Training via internet

To innovate training methods and diversify the mechanisms of occupational advancement, the Tunisian Post made available for its agents and senior officers an online training website ([www.postelearning.poste.tn](http://www.postelearning.poste.tn)) that is accessible from any internet-equipped space, without the difficulty to visit specialized training centers. The different training stages in the Tunisian Post virtual school saw an increasing vitality, as testified by the following results:

- The number of trainees soared in 2016 to reach 589 agents and senior officers who attended online courses.
- 25 agents had been promoted after having attended and successfully passed the different examinations.
- 1172 agents subscribed in the program of capacity development and attended 24 subjects, as the training hours reached 16129.

## Enhancing the proficiency of workers in the foreign postal institutions "Trainpost"

- The UPU online training program, TRAINSPOT, which is hosted in the electronic system of the Virtual School, provided in 2016 online training cycles for 2095 agents and senior officers who belong to 125 foreign postal institutions, compared to 1945 in 2015. The foreign trainees followed in their countries more than 74000 online training hours during 2016.
- The role of the postal training center for the Arab region, located in Tunis, was enhanced to include the commercialization of electronic systems by the working group ".post" in the African market, e-commerce services and the training of trainers in this area.
- Conclusion of a memorandum of understanding between the Tunisian Post and the Pan African Postal Union to create the African Online Training School. The project will start in 2017.





## Au niveau de l'action sociale et culturelle

Le secteur des activités sociales et culturelles au sein de l'institution postale s'est consolidé durant l'année 2016 par les réalisations de :

### 1. Diverses activités culturelles et ludiques

- Plusieurs familles de postiers ont bénéficié d'un séjour touristique de haute gamme dans les villes touristiques les plus importantes, et ce dans le cadre du programme annuel des colonies de vacances familiales.
- Organisation, à l'échelle centrale et régionale, des cérémonies de la journée du Savoir célébrée en l'honneur des lauréats parmi les enfants de postiers dans les différents examens scolaires et universitaires.
- Organisation, à l'échelle centrale et régionale, de cérémonie de reconnaissance au profit des agents partis à la retraite, sous la supervision de Monsieur le Président Directeur général de la Poste Tunisienne.

### 2. Divers services sociaux

- Distribution d'aides à l'occasion des fêtes religieuses et d'aides scolaires en faveur des familles à revenus limités dans le cadre du renforcement de l'action sociale.
- Octroi de crédits sociaux (de prêts habitats et de prêts personnels) en faveur des agents de la Poste à travers la mutuelle.

### 3. Diverses activités sportives

La Poste Tunisienne s'efforce à soutenir l'action associative en accordant des financements publics conformément aux procédures en vigueur, au profit des associations actives en particulier dans le domaine sportif et culturel du secteur postal, celles qui remplissent les conditions requises. La Poste Tunisienne s'engage à fournir un encadrement et une formation aux présidents de ces associations, à continuer de porter son soutien à l'activité sportive et à encourager ses agents et leurs enfants à se joindre à ces associations sportives professionnelles liées au secteur.

## Social and Cultural Activities

The social and cultural activities inside the postal institution have evolved in 2016, as testified by the following achievements aiming at caring about the agents their and families:

### 1. Cultural and recreational activities

- In this program of family vacations, many postal families have benefited from a high standard touristic stay in the main touristic Tunisian cities.
- Celebrating Knowledge Day at the national and regional levels, and granting awards pupils and students who had brilliant results.
- Organizing a ceremony at the national and regional levels to pay tribute retired agents, under the auspices of the CEO.

### 2. Varied Social Services

- To promote solidarity, subsidies were delivered on the occasion of religious holidays, in addition to school allocations to low-income families.
- The postal cooperative also granted social (housing and personal credits) credits to the subscribed agents.

### 3. Diverse Sports Activities

The Tunisian Post is keen on supporting the associative work, through granting public funding, in conformity with the applicable procedures, to active associations, especially in the sports and cultural fields of the postal sector, provided that the necessary conditions are met. The Tunisian post also contributed to the training of these associations' presidents, in the context of promoting sports activities and encouraging the postal agents and their children to join the sports vocational associations of the postal sector.



## Le réseau commercial de la Poste

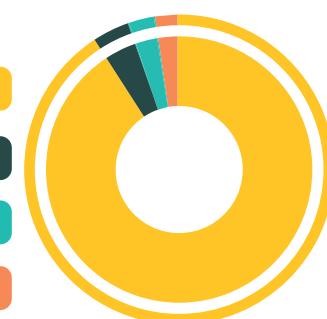
La Poste Tunisienne œuvre pour la proximité de ses services garantissant la pérennité de l'accès dans les différentes régions dans le but de favoriser la discrimination positive.

Le réseau commercial de la poste représente un atout majeur pour le développement de l'inclusion financière et sociale. Le nombre des bureaux de poste et des agences spécialisées a atteint les 1121, ce qui a permis l'amélioration de la couverture postale pour atteindre 9 797 habitants pour chaque point de contact en fin de l'année 2016.

Répartition du réseau commercial

*Breakdown of postal network*

Bureaux de poste <i>Post offices</i>	91%
Poste ambulante <i>Itinérant post</i>	4%
Agences Rapid-Poste <i>Rapid Poste agencies</i>	3%
Agences Poste-colis <i>Post-parcels agencies</i>	2 %



Parmi les réalisations accomplies dans ce secteur, on peut citer :

- Renforcement du réseau des bureaux postaux par la création de 5 nouveaux bureaux dans des zones de forte activité.
- Remise en état et extension de 51 bureaux de poste ainsi que le renforcement de la sécurité dans 56 bureaux et rénovation du réseau électrique au niveau de 10 bureaux de poste.
- Augmentation du nombre de bureaux de poste informatisés pour atteindre 912 bureaux, soit 90% du réseau de La Poste Tunisienne
- Extension du réseau des distributeurs automatique de billets portant leur nombre à 219 à la fin de 2016 contre 212 en 2015.
- Suivi de l'activité des structures commerciales postales pour instaurer une dynamique entre les différentes régions et améliorer davantage la qualité de service rendu aux clients.
- Organisation des journées d'études au profit des directeurs régionaux et chefs de bureaux pour présenter les axes de développement stratégiques de La Poste Tunisienne, ainsi qu'un événement de promotion des produits postaux et financiers en présence des commerciaux régionaux.

## ◆ Postal commercial network

The Tunisian Post seeks to bring its services closer to the citizens and to improve their quality. The institution also takes it upon itself to ensure access to comprehensive services in the different urban and rural areas, to reduce overcrowding and to make human resources recruitment in the commercial network more efficient.

In 2016, the Postal Office continued the promotion of the commercial network through modernizing its postal services, in addition to enhancing it by creating new postal offices in populated regions with intense economic activity. The modernization programs and the rehabilitation of these offices are meant to bring services closer to the citizens and to improve their quality.

The number of offices and specialized agencies increased to reach 1121 by the end of 2016, which resulted in improving the postal coverage to become 9797 citizens per postal office.

Besides, the postal network was enhanced and renovated in 2016, whether with new conceptions or the necessary equipment. The achievements in this context include:

- Improving the network with 5 new offices in intense activity regions.
- Restructuring and extending 51 postal offices, in addition to enhancing safety in 56 offices and renewing the electricity grid in 10 postal offices.
- The number of offices equipped with computer applications and electronic systems reached 912 offices in 2016, representing 90% of the total offices.
- To facilitate withdrawals and to alleviate the pressure on postal offices, the network of ATM was extended to reach 219 ATM by the end of 2016, compared to 212 in 2015.
- A commercial program was developed and implemented in coordination between regional administrations and the marketing department, in order to generate revenues and concentrate on value-added products.
- The work of commercial bodies were monitored in coordination with all the concerned central and regional administrations and specialized centers, in order to provide the necessary logistic, human and organizational work mechanisms. The aim is to boost the level of performance and to improve productivity and services across the entire postal network.
- Introducing a new dynamic at the level of network structures, through organizing the mobility of their heads, with the possibility to fill positions in the additional closed offices which were

created to bring postal services closer to the citizens and to expand postal coverage.

- Organizing conferences for heads of post offices and delivery centers in the different regions, where the achievements and the shortcomings alike were reviewed, in addition to conducting workshops and preparing guidance documents projects.



- Réactivation du rôle de la Poste Tunisienne en tant que service public d'excellence par l'ouverture de certains bureaux le samedi en une séance matinale pour offrir les services les plus importants.

Le Bureau de Poste virtuel permet aux clients de la Poste Tunisienne de bénéficier, *via* le site [www.guichetnet.poste.tn](http://www.guichetnet.poste.tn), d'un nombre de services à distance et d'effectuer les paiements de leurs achats de manière sécurisée. Il leur fournit les renseignements nécessaires relatifs au réseau postal et assure le suivi électronique des colis. Le nombre des opérations effectuées *via* le Bureau de Poste virtuel a atteint environ les 137 mille opérations durant l'année 2016, d'une valeur de 27 millions de dinars contre 134 mille opérations en 2015.

- In order to enhance the role of the Tunisian Post as a public outreach service par excellence, some post offices were open on Saturdays to provide the basic postal services requested by the citizens (post offices in the center of governorates and others the touristic regions, in Great Tunis and in regions whose weekly markets coincide with Saturday, in addition to a number of express mail agencies.)

On the other hand, the online virtual postal office ([www.guichetnet.poste.tn](http://www.guichetnet.poste.tn)) allows the customers of the Tunisian Post to enjoy a number of online services and safe payment, in addition to providing the necessary information about the postal network and allowing the customer to follow online his postal items. The number of transactions through the online virtual post office reached about 137 thousand operations in 2016, with an estimated value of 27 million dinars, compared to about 134 thousand transactions in 2015.

## Activité commerciale

Les activités commerciales se sont appuyées sur l'important apport des contacts directs avec les clients pour mieux faire connaître les services postaux et financiers de la Poste Tunisienne et pour être à l'écoute des besoins des clients.

Parmi les activités les plus importantes de 2016, citons principalement les suivantes :

- Organisation des campagnes de communication en faveur des différents services visant à promouvoir les ventes et à améliorer l'image de marque en ayant recours aux divers canaux de communication.
- Contacts directs avec les clients, les PME et les institutions publiques de toutes les régions pour la promotion des services et des produits à valeur ajoutée : Rapide Post, carte salaire, cartes de paiements électronique de la Poste, service Sicav Tanit, ...)
- Tous ces contacts ont permis aux institutions et entreprises d'exprimer leurs préoccupations et leurs attentes pour améliorer la qualité des services. A l'issue de ces contacts, des accords commerciaux ont été conclus avec plusieurs entreprises économiques.
- Renforcement de la participation de la Poste Tunisienne aux manifestations nationales et internationales pour promouvoir l'expérience Tunisienne dans le domaine des services numériques, financiers et postaux ainsi que celui des solutions logistiques.



## ◆ Commercial Activity

The commercial and marketing work in 2016 rested upon the important dimension of direct communication and outreach services, in order to commercialize postal and financial services and make them more visible to customers.

Chief among the commercial activities in 2016 are:

- Promoting direct marketing through publicity campaigns about postal services, with the aim of enhancing sales and polishing the image of the Tunisian Post to the public through the use of various communication channels like audio and print media, and the official website of the Tunisian Post, in addition to using the screens in some post offices.
- Directly contacting many customers, SMEs and public institutions across the country in particular, in order to publicize the Tunisian Post value-added services which are oriented to this type of clientele. Such services include customized express mail, express mail against restitution, "your salary" card, e-dinar card, Poste Sicav Tanit, postal advertisement and the customized download application.
- This direct contact enabled many institutions and companies to express their suggestions for the sake of improving service quality, and the members of the commercial team followed them with the relevant structures. Besides, many new agreements were concluded with a number of economic institutions.
- The Tunisian Post increased its participation in the national and international events. The objective was to commercialize its own experience in the area of electronic services, digital solution and the financial and postal services via mobile phones and logistics solutions.





## Coopération internationale

La Tunisie s'est emparée de la place qu'elle mérite durant l'année 2016 par le renforcement de son positionnement dans l'espace africain et européen et ceci à travers plusieurs réalisations dont on peut citer :

### Activité de la Poste Tunisienne au sein de l'Union Postale Universelle (UPU)

- Participation de la Poste Tunisienne au 26ème Congrès stratégique de l'UPU à Istanbul- Turquie qui a été couronnée par l'élection de La Poste Tunisienne membre au Conseil d'Administration de l'Union Postale Universelle « UPU » et aussi membre du Conseil d'Exploitation Postale de l'UPU pour la période 2017-2020.Ce succès est une reconnaissance internationale pour la Tunisie, vu le rôle important de la Poste Tunisienne et ses efforts déployés pour la réalisation des projets de l'UPU en matière de développement des services postaux et financiers.
- Par ailleurs, en marge du congrès, un accord de partenariat bilatéral à été signé avec l'UPU pour accompagner et appuyer l'adhésion de la Poste Tunisienne au projet pilote « Easy Export » qui vise la facilitation des procédures d'exportation au profit des petites et moyennes entreprises.

### Activité de la Poste Tunisienne au sein de l'Union Panafricaine des Postes(UPAP)

- Le Poste Tunisienne jouit d'une place privilégiée et active au sein de différentes structures de l'Union Panafricaine des Postes :
- Election de la Tunisie comme membre du Conseil d'administration de l'UPAP pour une deuxième période consécutive.
- Choix de la Tunisie pour présider le comité « Exploitation et technologie » du Conseil d'administration de l'UPAP. Ce comité s'intéresse aux domaines suivants : services électroniques, services du commerce électronique, services logistiques, amélioration de qualité de service, philatélie, sécurité postale, douane...
- Renforcement du rôle du centre de formation postale de la région arabe en Tunisie pour la commercialisation des solutions électroniques liées au groupe de travail « .post » à l'échelle de l'Afrique.
- Signature d'un protocole d'entente entre la Poste Tunisienne et l'Union Panafricaine des Postes en vue de créer l'école africaine de formation à distance.
- Création du musée africain des timbres postaux en confiant à la Tunisie l'hébergement de la première version de ce musée.
- Signature d'un accord de coopération entre la Poste Tunisienne et la Poste de Madagascar dans le domaine des services postaux et, en plus d'un accord d'échange des transferts électroniques d'argent via le système IFS.

## ◆ International Cooperation

In line with the strategic options of the Tunisian diplomacy to promote the economic sphere as fundamental component of openness to the world and to promote inclusion in Europe and Africa, the privileged and active position of the Tunisian Post within regional and international organizations has been strengthened. Tunisia has received its rightful place in the community of nations thanks to the following notable achievements:

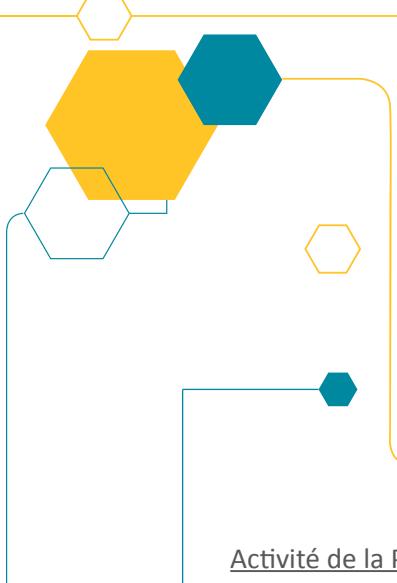
### The Tunisian Post activities within the Universal Postal Union (UPU)

- On the occasion of the 26<sup>th</sup> Universal Postal Congress held in Istanbul (Turkey), Tunisia was elected to the UPU governing board and reelected to the UPU Investment Council for the period between 2017 and 2020.
- This is in fact an international recognition of the Tunisia's success and that of the Tunisian Post, for its effective contribution to the various activities and projects within the UPU to internationally enhance postal and financial services.
- Tunisia was also honored to chair with Spain the UPU «Easy Export» and Postal Inclusion Committee, in recognition of Tunisia's tireless efforts to facilitate international trade operations for the SMEs and its leading experience in financial and postal services.
- The conclusion of a cooperation agreement with the UPU to accompany and help the Tunisian Post join the UPU pilot project aiming at facilitating export procedures for the SMEs (*Easy Export*).

### The Tunisian Post activities within the Pan African Postal Union (PAPU)

The Tunisian Post holds a privileged and active position within the different African Union postal bodies. This resulted in the following:

- *Election of Tunisia to the PAPU governing board for a second consecutive term,*
- *Tunisia was elected to chair the PAPU "Exploitation and Technologies" commission, which will be interested in the following areas: electronic services, e-commerce services, logistic services and quality improvement, development of philately, postal security, customs...*
- *The promotion of the postal training center in the Arab region to include: commercializing electronic systems by the team ".post" in Africa, developing e-commerce services and training trainers in this respect,*
- *Concluding a memorandum of understanding between the Tunisian Post and the PAPU to create the African Virtual Training School starting from 2017,*
- *Establishing the African Museum for Postage Stamps whose first edition will be held in Tunisia.*



### Activité de la Poste Tunisienne au sein de l'Union Postale pour la méditerranée (UPMED)

- Présidence de la Poste Tunisienne de l'équipe de travail du commerce électronique en faisant part de son expérience dans ce domaine.
- Election de la Tunisie au sein du comité d'orientation en ce qui concerne le développement des timbres postaux des pays de la Méditerranée.

- Concluding a cooperation agreement between the Tunisian Post and the Madagascar Post concerning postal and financial services, as well as accompaniment services. Another agreement was also concluded to exchange electronic money orders via IFS system.

The Tunisian Post activities within the Postal Union for the Mediterranean (PUMed)

- The Tunisian Post chaired the proceedings of the e-commerce work team, and presented its experience in this area.
- Tunisia was elected in the steering committee entrusted with developing postage stamps Mediterranean countries.





## Deuxième partie: Activités de la Poste Tunisienne

### Chapter Two: *The Tunisian Post Activities*





## Principaux évennements en 2016

- Participation de la Poste Tunisienne à la compétition euro-méditerranéenne pour l'élection du meilleur service innovant concernant le développement des services postaux et financiers Euromed Postal Award
- Un accord de partenariat bilatéral a été signé avec l'UPU pour accompagner et appuyer l'adhésion de la Poste Tunisienne au projet pilote « Easy Export » qui vise la facilitation des procédures d'exportation au profit des petites et moyennes entreprises.
- Adhésion de la Tunisie au projet de l'UPU pour la création d'une plate-forme régionale de commerce électronique « Ecom@ Africa ». Ce projet vise à développer les procédures d'exportation au profit des institutions économiques tunisiennes et étrangères à travers le développement des services financiers, postaux afin de soutenir le positionnement de la Tunisie en tant que pôle régional du commerce électronique.
- Signature d'un nouvel accord de partenariat stratégique avec Mastercard visant à développer et faciliter l'accès aux services financiers digitaux innovants via la plate forme de paiement électronique de la Poste tunisienne e-DINAR. La nouvelle convention stipule la proposition aux clients tunisiens ainsi qu'aux micros, petites et moyennes entreprises (MPME) des solutions sécurisées de paiement électronique et à bon marché ce qui permet la participation à la croissance économique et à la vulgarisation de l'éducation financière auprès des différentes catégories sociales, en particulier la population à faible revenu.
- La Poste Tunisienne est devenue membre de l'Organisation Africaine des Ressources Internet (AFRINIC) qui est le Registre Internet Régional (RIR) pour le continent africain, responsable de la gestion des ressources Internet. La Poste Tunisienne est la première institution postale africaine et arabe à rejoindre cette organisation, ce qui lui permettra de renforcer son positionnement de leader en matière du développement des services numériques et de connectivité Internet. Par cette adhésion, la Poste Tunisienne vise principalement la mise à niveau de son réseau IP pour offrir un accès Internet gratuit via wifi dans les bureaux de poste.
- Dans le cadre d'une amélioration continue de la qualité des services financiers en matière de traitement des transferts internationaux, une généralisation de l'émission et la réception des mandats internationaux (Western Union, Eurogiro, IFS) via le Web afin d'assurer les conditions de sécurité et de conformité avec les critères internationaux.
- L'utilisation du canal mobile pour faciliter le paiement des mandats (CNAM, CNRPS, CNSS ...) en utilisant les cartes de paiement électroniques e-Dinar SMART.
- Signature des conventions avec les institutions de micro-finance (IMF) en Tunisie afin de faciliter l'accès aux services de micro-finance par le biais de la promotion d'une carte co-brandée avec chaque IMF alliant simplicité d'utilisation et disponibilité des services financiers numériques.
- Instaurer le système management de la qualité suivant la norme ISO 9001 Version 2015 au niveau de 6 directions régionales et 15 bureaux de poste.

## ◆ Major Events in 2016

- *The conclusion of a cooperation agreement with the UPU to accompany and help the Tunisian Post join the UPU pilot project aiming at facilitating export procedures for the SMEs "Easy Export".*
- *Tunisia joined the UPU project concerning the creation of a regional platform for e-commerce, "Ecom@Africa". The project aims to promote export procedures for the Tunisian and foreign economic institutions, through developing the Tunisian Post financial, postal and logistic services. The platform will boost Tunisia's position as a regional pole for e-commerce.*
- *To strengthen strategic partnership, the Tunisian Post concluded an agreement with MasterCard, the international leading firm in the technology of payment solutions, to develop innovative financial and digital services by using the Tunisian Post electronic payment system. This partnership reflects the commitment of both institutions to facilitate financial inclusion in Tunisia, promote economic equality through financial and digital services and enable customers to have access to them via mobile phones "MobiPoste", especially the SMEs, youth, students and citizens who are not covered by banking services. This would consolidate the Tunisia Post position as a leading institution which contributes to boosting e-commerce and developing e-management.*
- *The Tunisian Post joined in 2016 the African Internet Resources Organization, which is the African body of Regional Internet Registry (RIR). The organization supervises the distribution and management of internet number resources, like IPs and ASNs, in the African region. In fact, the Tunisian Post is the first African and Arab postal institution to join such a regional body, which will enhance its position as a leading company in developing digital services and Internet connection. It mainly aims to rehabilitate its IP network by using the number of the new independent network systems AS 328048 and its special addresses IPV4 and IPV6, with a view to providing a free internet WiFi connection in post offices, for the benefit of their customers across the country.*
- *To further improve financial services related to the processing of international system orders, issuing and paying postal orders (Western Union, Eurogiro, IFS...) were made widely available through the use of the web system. The aim is to reduce processing periods and to create safety conditions in conformity with the international standards.*
- *To diversify and promote postal services via mobile phones and to alleviate the pressure on post offices, the payment of orders issued by institutions (CNAM, CNRPS, CNSS...) witnessed a wider application in partnership with the other operators, for the customers who benefit from institution orders and those who hold e-Dinar cards within "MobiPoste" service.*

- Célébration du soixantième anniversaire de l'épargne postale qui a contribué depuis sa création en 1956 au développement de l'économie nationale, 4 millions d'épargnants en 2016.
- Signature d'une convention avec le Centre de Promotion des Exportations pour promouvoir les exportations tunisiennes directes (en mode B to C) via le commerce électronique et ce par l'octroi d'un abattement de 50 % sur les tarifs de l'envoi postal à l'étranger des produits agricoles, agroalimentaires et de l'artisanat .



- *The celebration of the 60th anniversary of national postal saving which contributed since its creation in 1956 to providing financial resources for the national economy. It had a positive impact on economic development, as the number of subscribers reached 4 million by the end of 2016, representing 25% of the total national saving.*
- *To support Tunisian exports including handicrafts, agricultural and food industry products, and to encourage economic institutions to commercialize their products abroad through e-commerce, an agreement between the Postal National Office and the Exportation Promotion Center was concluded, so that the Tunisian Post becomes the only guarantor to send and deliver these goods through parcel and express mail agencies. They also benefited from a 50% reduction in deposit fees for outward postal items, and free packaging and wrapping.*



## Principaux indicateurs de la Poste Tunisienne en 2016 Main postal indicators in 2016

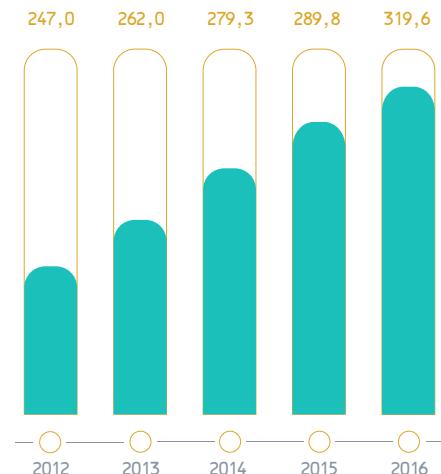
### • Résultats généraux

L'activité de la Poste Tunisienne a réalisé au cours de l'année 2016 un taux de croissance de 10,3%, soit 319,6 millions de dinars contre 289,8 millions de dinars en 2015. Les services postaux ont enregistré une croissance de 12,3% en raison de la révision des tarifs ; les services financiers ont gardé un taux de croissance positif de 10,3% par rapport à l'année 2015. La part des services financiers a atteint 74,4% de la totalité des revenus.

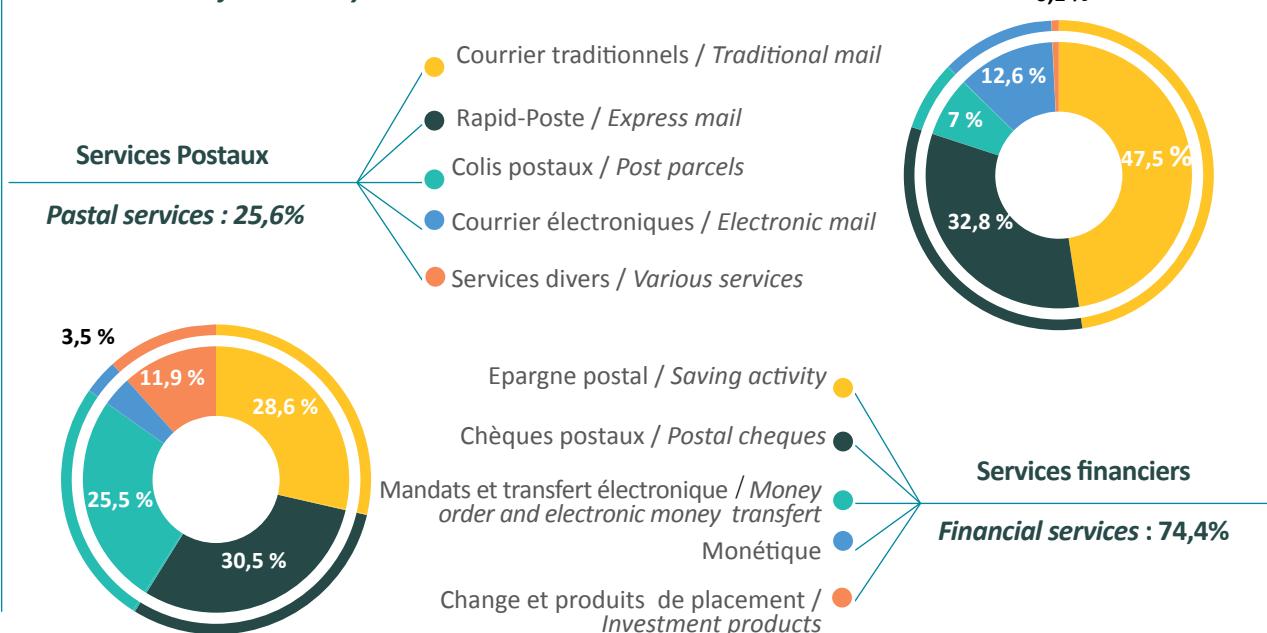
### • Overall Results

*In 2016, the Tunisian postal sector has shown a growth of 10.3%; the earnings grew from 289.8 million dinars in 2015 to 319.6 million dinars in 2016. The postal services have also witnessed an increase of 12.3%, due to the effects of interest rate revision. Financial services showed an increase of 10.3%, compared to 2015, which made the share of the financial service sector attain 74.4% of the total income.*

Croissance du chiffre d'affaires: +10,3%  
Growth of the Turnover (Unité / Unit : million dinars)



Répartition des revenus par activité en 2016  
Breakdown of incomes by activities in 2016

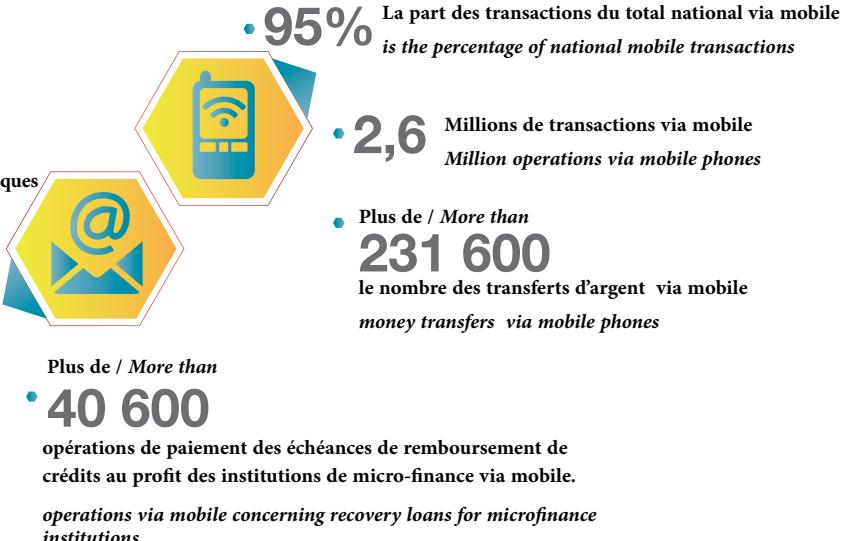


# La Poste en chiffres

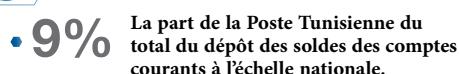
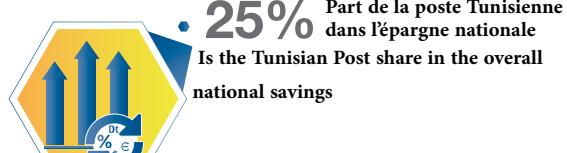
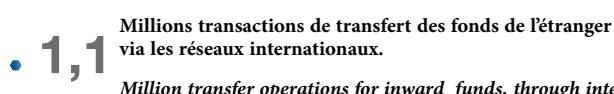
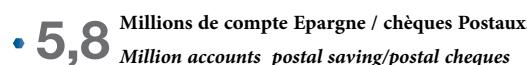
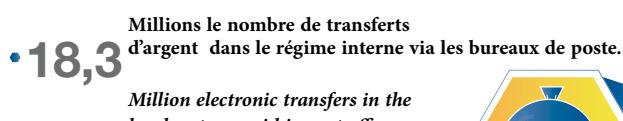
## The Post in numbers



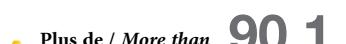
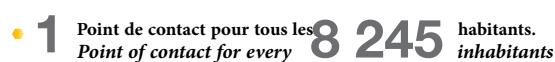
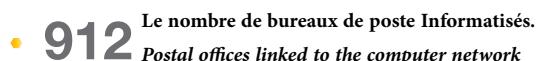
### Services numériques Digital Services



### Services financiers Financial Services

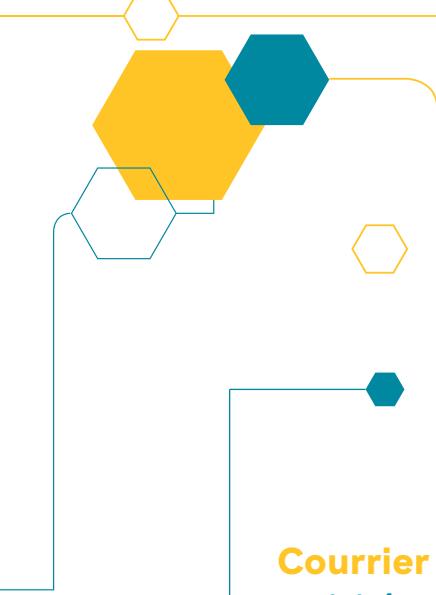


### Services postaux Postal Services



*Million letters and items during 2016*





## Services postaux

### Courrier

#### Activités traditionnelles

- **Courrier ordinaire**

L'activité du courrier dans le régime interne a progressé de 10% en 2016, avec un volume d'environ 80 millions d'envois contre 72,4 millions d'envois en 2015. En contrepartie, le courrier du régime international a connu une régression de 7%, pour arriver à 5,2 millions d'envois en 2016 contre 5,6 millions d'envois en 2015. Ceci est attribué à la fois, à une régression de l'ordre de 9,4% du courrier import et d'une régression de l'ordre de 8% du courrier destiné à l'étranger.

Dans le cadre des efforts déployés pour l'amélioration de la qualité du traitement et de distribution du courrier plusieurs réalisations ont vu le jour :

- renforcement des différents centres de distribution en cadres compétents, en plus de la programmation des actions de formation pour les agents de distribution.
- le renouvellement de la flotte d'acheminement et de distribution des courriers. Ces réalisations ont permis l'amélioration des délais de distribution des courriers ordinaires (du dépôt jusqu'à la distribution).
- démarrage de la généralisation du système de l'Union Postale Universelle pour le contrôle de la qualité du courrier *UPU Global Monitoring System* au moyen de la technologie de radiofréquence RFID pour le suivi du courrier au niveau national.
- implantation d'une unité de traitement des dépêches au centre du tri, dans le cadre du programme d'intégration des services dit *Plan d'intégration des produits* de l'Union Postale Universelle.

- **Courrier recommandé**

L'activité du courrier recommandé a enregistré au cours de l'année 2016 une progression remarquable de 40% pour atteindre 4,2 millions d'envois. Cela est dû principalement à l'évolution enregistrée du courrier recommandé au niveau national de 41,2%, par opposition au courrier recommandé reçu de l'étranger qui a diminué de 12,4% .

L'activité courrier recommandé a connu des améliorations grâce à l'utilisation des nouvelles technologies visant à renforcer la qualité du traitement du courrier. Parmi ces améliorations nous soulignons la généralisation, à l'échelle nationale et internationale, du système de suivi électronique du courrier recommandé grâce à l'installation du système IPS de suivi du courrier depuis le dépôt jusqu'à la livraison.

## ◆ Postal Services

### Mail Service

#### Traditional Activities

- Ordinary mail

The number of traditional mail during 2015 has increased of 10% in 2016. The number of processed letters reached 80 million correspondences, compared to 72.4 in 2015. In contrast, the number of correspondences in the international system decreased to reach 5.2 million letters in 2016, compared to 5.6 in 2015, a regression of 7%. This is due to the decline of inward letters from abroad (9.4%) and outward correspondences from Tunisia (8%).

Besides, in order to further enhance the quality of processing and delivery of outward correspondences inside the country or outward correspondences from abroad, the postal sector continues its reforms that include:

- Giving more attention to delivery service through strengthening the different specialized delivering agencies with senior officers.
- Promoting the fleet of letters and items transfer and delivery by renewing it. These achievements helped improve the traditional correspondences times at the local level (from deposit to delivery).
- A wider application of the UPU Global Monitoring System while using the Radio Frequency Identification RFID to track letters at a national level.
- The Creation of a unit to process postal bundles in the sorting and transfer department, in the context of the UPU Integrated Product Plan.

- Registered mail

The activity of registered mail in 2016 has witnessed an obvious growth of 40%, to reach 4.2 million registered correspondences. This is due to an increase of 41.2% at the national level; in contrast, the inward registered correspondences from abroad decreased of 12.4% and the outward ones of 7%.

The field of correspondences has also known a lot of improvement, through the use of modern technology and the promotion of a number of electronic applications to enhance the quality of processing, like mainstreaming the tracking system through installing IPS system to track all the events of processing, from deposit to delivery, at the national and international levels.



## Courrier à valeur ajoutée

- Courier hybride

La plateforme du Courier Hybride de la Poste Tunisienne se charge de recevoir à distance et de manière électronique le contenu du courrier émis par les grandes entreprises économiques et particulièrement les banques. Le service du Courier Hybride prend également en charge l'impression du contenu du courrier et la mise sous pli de manière sécurisée, confidentielle et rapide et la distribution aux destinataires.

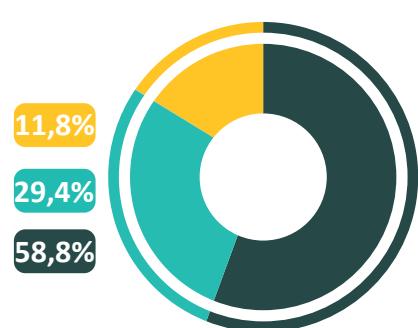
Au cours de l'année 2016 l'activité du Courier Hybride a connu une légère régression de 3%. Ainsi la plateforme du Courier Hybride a traité à distance et de manière électronique et sécurisée plus de 22,8 millions de courrier au profit de 16 entreprises économiques au cours de l'année 2016 contre 23,5 millions de courrier en 2015. Cela est dû essentiellement à la régression du volume du courrier traité au profit de certaines institutions bancaires. En contrepartie, le revenu du courrier Hybride a légèrement augmenté de l'ordre de 1% en raison de la révision des tarifs postaux durant l'année 2016.

Afin de favoriser le développement des services électroniques et d'améliorer la performance de l'activité du Courier Hybride, un programme de travail sur 5ans à partir de 2015 a été mis en place pour le renouvellement progressif des équipements de la plateforme du Courier Hybride de la Poste Tunisienne. Dans ce contexte, une machine de mise sous pli du courrier a été mis en place au cours de l'année 2016.

**Répartition des entreprises abonnées au service courrier hybride**

**Breakdown of companies subscribing to Hybrid mail service**

Entreprises publiques  
*Public Enterprises*  
Entreprises des services  
*Business Services*  
Banques  
*Banks*



## Value-added Mail Service

### • Hybrid Mail

The Tunisian Post Hybrid mail database electronically receives the content of outward correspondences from economic institutions, especially banks, where they are printed at the level of Hybrid mail system and put in envelopes in a secure, rapid and confidential way, then delivered to the addressees.

The activity of Hybrid mail witnessed a slight regression, as the mail database electronically received and processed more than 22.8 million correspondences in 2016, for the benefit of 16 economic institutions, more often from the banking sector which ranks first in terms of production (63%), compared to 23.5 million in 2015, which means a regression of 3%. This was due to the decrease in processed mail for some banking institutions. In contrast the income of Hybrid mail saw a slight growth of 1%, because of the adjustments made on regarding postal prices during 2016.

In order to further develop the Hybrid mail service and improve its performance a five-year action programme starting from 2015 was developed to gradually renew the equipment and systems of the Hybrid mail platform. It is also worthy to note that during 2016, the printing system was renewed by purchasing and installing a big machine for envelopes, which has an advanced capacity of 24000 envelopes per hour.



## Publipostage

Le publipostage a permis à 378 entreprises économiques et commerciales de contacter leurs clients à domicile en leur remettant des prospectus et des messages publicitaires variés en vue de renforcer les liens avec eux. Les agents de distribution de la Poste Tunisienne ont distribué environ 3,6 millions de dépliants publicitaires dans toutes les régions du pays, dont 787 milles mailing adressé durant l'année 2016 contre 3,8 millions de dépliants publicitaires en 2015, et ce en s'appuyant sur une base de données d'adresses classées selon les catégories socio-professionnelles.

Dans le cadre de la contribution du centre de publipostage dans la promotion de certains services de la Poste Tunisienne, en 2016 plus de 40 mille dépliants ont été distribués pour promouvoir la carte « Salaire » dans les zones industrielles et 300 mille dépliants publicitaires pour promouvoir le produit Epargne à l'occasion du soixantième anniversaire de la création du service de l'epargne de la Poste Tunisienne.

D'autre part et afin de développer davantage la base de données du centre de publipostage, l'actualisation de cette base des données se réalise périodiquement en collaboration avec les centres de distribution, et en s'appuyant sur d'autres sources telles que l'Internet, les périodiques, les journaux, les revus, le Journal Officiel, les pages jaunes. Ainsi on a pu enregistrer plus de 10 000 nouvelles adresses et actualisé plus de 7400 adresses.

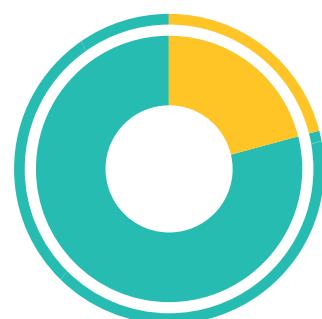
Répartition des envois publicitaires  
*Breakdown of Direct mail activities*

Envois « sans adresse  
*Direct mail*

78%

Mailing adressés/  
*Advertising letters with address*

22%



## Advertising Mailing Services

The advertising mailing service allowed more than 378 economic and commercial institutions to contact their customers at their addresses by handing over varied leaflets and advertising messages in order to consolidate the bond with them. The Tunisian Post agents managed to deliver around 3.6 million flyers across the country, including 787 thousand addressed mailings in 2016, compared to 3.8 million in 2015, for the benefit of 378 economic institutions, through the use of a database of addresses classified according to the targeted social and professional classes.

Besides, the postal advertisement center sought to commercialize some of the Tunisian Post services in 2016, by delivering more than 40 thousand publicity flyers about the Salary Card in industrial areas. At the 60th anniversary of the Tunisian Post saving service, around 300 thousand other flyers were delivered in residential premises across the country to make people aware of its advantages.

On the other hand, with a view to developing the database of addresses, the postal advertisement center regularly collects and updates the necessary data in coordination with delivery centers in all the regions, in addition to relying on other information sources like internet, newsletters, news papers, magazine, the Official Gazette, the yellow pages and the town halls. In 2016, more than 10000 new addresses were stored; more than 7400 updated.



MAIL  
MARKETING



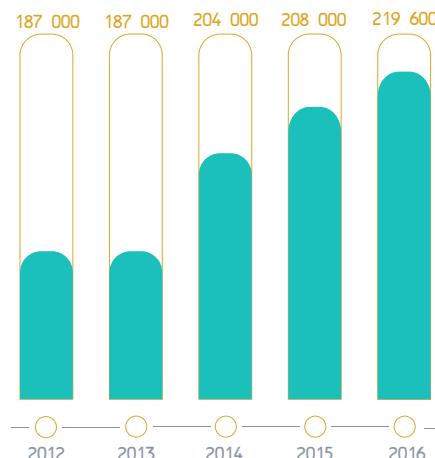
## Les colis postaux

Le réseau des colis postaux a garanti le traitement et la distribution de 219,6 mille colis au cours de l'année 2016, contre 208 mille colis en 2015, soit une augmentation de près de 6%. Cela revient essentiellement au développement des colis postaux en provenance des entreprises économiques à l'intérieur du pays avec un taux près de 17%. Or le volume des colis postaux échangés à l'échelle internationale a régressé de près de 4,5%.

Le service des colis postaux a pu réaliser des résultats positifs au niveau de l'augmentation des revenus, 7% en comparaison avec l'année précédente. Le nombre des contrats conclus avec les entreprises économiques a atteint les 556 durant l'année 2016.

**Evolution de Colis Postaux en 2016**

*Evolution of Post parcels in 2016*



2016

## Postal Parcels

The postal parcels network has secured the processing and delivery of almost 219.6 thousand parcels by the end of 2016, compared to 208 thousand parcels in 2015, which means a growth of 6%. This is due to the increase of outward postal parcels inside the country dispatched by economic institutions, representing 17%. However, the exchange of international parcels witnessed a regression of 4.5%.

On the other hand, positive results were scored in terms of income which witnessed a growth of 7% in comparison to the year 2015. Besides, in order to secure the follow-up and delivery of parcels to customers, the number of contracting institutions with the postal parcels network was increased to reach 556, including 26 new contracts in 2016. The database of contracting customers was also subject to updating.

**Répartition de l'activité Colis Postaux en 2016**

**Breakdown of Post parcels activities in 2016**

Colis Postaux Régime interne / Internal regime  
Colis Postaux provenant de l'étranger / Post parcels from abroad  
Colis Postaux destinés à l'étranger/ outward Post parcels

43%  
32%  
25%



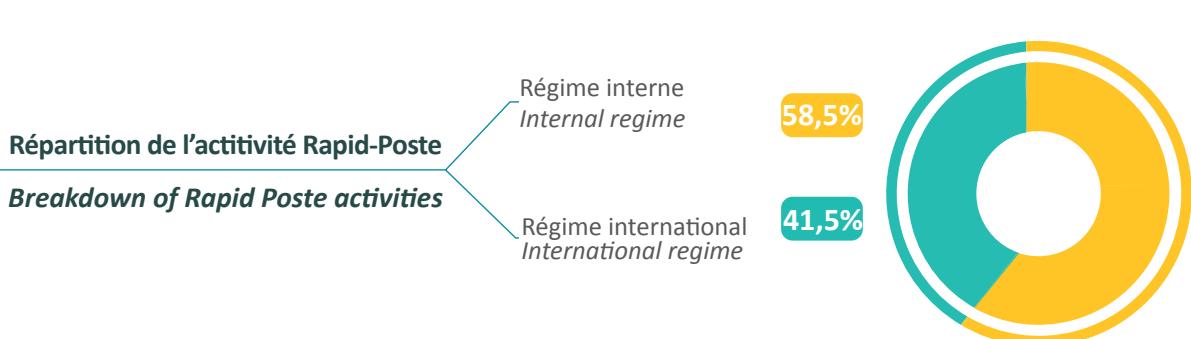
## Rapid-Poste

Le réseau Rapid-Post formé de 36 agences commerciales offre plusieurs services importants, principalement au profit des institutions administratives et économiques, leur permettant la livraison de leurs envois suivant des critères de qualité précis. Le réseau du Courrier Express a pu distribuer en 2016, 1 million 428 milles envois contre 1 million 369 milles envois en 2015, soit une augmentation de près de 5%. Cela est dû essentiellement au développement des envois provenant des entreprises économiques à l'intérieur du pays, avec un taux de croissance de 9%. En contrepartie, le nombre des échanges à l'échelle internationale a connu une régression de près de 11%. Le nombre des entreprises conventionnées avec le service Courrier Express a atteint 4 679 à la fin de l'année 2016.

Par ailleurs, le réseau Courrier Express s'est confié la distribution de 6 794 bouquets de fleurs durant l'année 2016, dont 2 669 commandes à distance sur le réseau Internet via le site [www.e-fleurs.poste.tn](http://www.e-fleurs.poste.tn), ce qui représente le taux de 39% de la totalité des commandes effectuées en 2016.

Afin de présenter des services personnalisés au profit des entreprises économiques, de consolider les capacités concurrentielles de ceux-ci et de garantir la distribution des envois en dehors du pays suivant les critères de qualité, la Poste Tunisienne a conclu un accord pour fructifier les domaines de l'échange avec l'opérateur internationale DHL, et ce pour développer les services logistiques et faciliter les services d'exportation au profit des entreprises économiques, précisément les PME (Petites et Moyennes entreprises).

Cet accord commercial a pour objectif la consolidation des domaines de coopération entre les deux institutions en termes de services logistiques évolués suivant les technologies modernes, rendues adéquates et appropriées aux nouveaux besoins des entreprises économiques. Cela va permettre aux deux institutions plus d'échange d'expérience et de technicité dans le domaines des services logistiques qui sont considérés parmi les domaines dynamiques facilitant les échanges commerciaux et l'ouverture des entreprises économiques sur les marchés étrangers qui sont actifs dans le domaine du commerce électronique.



## Rapid-Post Services

The Rapid-Poste network consists of 36 commercial agencies and provides important services that are oriented towards administrative and economic institutions. It secures the delivery of their items and correspondences according to specified quality standards. In 2016, the network delivered one million 428 thousand items, compared to one million 369 thousand items in 2015, a growth of 5%. This is mainly due to an increase of 9% in outward items from local economic institutions. However, the exchanged international items showed a regression of 11%. The number of contracting institutions with the Rapid-Poste reached 4679 by the end of 2016.

Besides, The Rapid-Poste network delivered 6794 bouquets of natural flowers in 2016, including 2669 online orders for bouquets via [www.e-fleurs.poste.tn](http://www.e-fleurs.poste.tn), which represented more than 39% of the total number of orders in 2016.

In order to provide integrated services for economic institutions, to enhance their competitiveness and to secure a rapid, quality delivery of their items abroad, the Tunisian Post concluded a cooperation agreement with DHL to develop logistic services and facilitate exportation, particularly for the SMEs.

This trade agreement aims to further enhance the different cooperation areas between the two parties in terms of developing logistic services, by using modern technologies and tailoring it to the ever-changing needs of economic institutions. It will also help sharing expertise and skills in terms of logistic services, an area considered as one of the vital fields to facilitate trading and to open these institutions to foreign markets, especially with regard to e-commerce.





## Timbres- poste

Les produits des timbres postaux se sont diversifiés durant l'année 2016 à travers des nouvelles émissions comportant 42 timbres postaux au sein de 17 séries variées et complémentaires. Ces éditions portent sur plusieurs thèmes à portée culturel, économique et politique.

L'année 2016 a vu l'impression de près de 18,7 millions timbres poste à l'imprimerie de la Poste Tunisienne, contre 20,7 millions en 2015. La Poste Tunisienne continue l'exportation des timbres postaux vers 17 pays africains et arabes, au nombre de 2,4 millions en 2016 contre 3,9 millions en 2015.

L'année 2016 s'est distinguée aussi par le succès de l'audit du suivi de la certification de qualité selon la norme ISO 9001 et ISO 14298 dans le cadre du système intégré portant sur la conception, l'émission et la conservation des timbres poste en consécration des efforts consentis par la Poste Tunisienne et sa volonté de développer le timbre poste tunisien et son rayonnement à l'échelle internationale . De nouvelles perspectives sont ouvertes à ce secteur d'activité, et ce en résonnance avec les évolutions, la concurrence internationale dans ce domaine.

En collaboration avec le Comité Arabe Permanent de la Poste, la Poste Tunisienne a organisé le 6<sup>ème</sup> salon arabe des timbres poste du 19 au 22 décembre 2016 à Sfax à l'occasion de son élection « Capitale de la Culture Arabe de 2016 ». Cette manifestation vise à faire connaitre davantage à l'échelle nationale et internationale, les divers services du centre d'imprimerie à côté de l'annonce de la proposition de la Poste Tunisienne appelant à la création d'un marché arabe commun des timbres poste.

Il faut signaler que la Poste Tunisienne a opté pour une politique dynamique à l'échelle arabe et africain pour faire connaitre l'industrie des timbres poste de l'imprimerie de la Poste Tunisienne.

## Postal Stamps

In 2016, the Tunisian Post stamps were characterized by diversity, through issuing new products including 42 stamps within 17 varied and integrated series. The postage stamps dealt with many subjects ranging from economic to cultural and political issues, in order to promote the unique and diversified wealth of the country's heritage, locally and internationally.

The Tunisian Post printery produced more than 18.7 million stamps in 2016, compared to 20.7 million stamps in 2015. It also continued to produce stamps for foreign countries, especially African and Arab States. About 2.4 million postage stamps were printed and intended for export in 2016, compared to 3.9 million in 2015.

Besides, The Tunisian Post also certified in 2016 the highest grades of safety in designing, manufacturing and preserving postal stamps according to the international standards ISO 14298 and the standard Intergraf of the international organization for standardization. This came as a result of the efforts made by the postal sector and its endeavor to develop the Tunisian postal stamp and its outreach, in addition to opening new horizons in this area, such as gaining new international markets, and coping with the developments and international competitiveness in this respect.

The Tunisian Post, in cooperation with the Arab Permanent Postal Commission, organized the 6th Arab Postal Stamps Fair, from 19 to 22 December 2016. This exhibition aims to commercialize the various services of The Tunisian Post printing center, in addition to announcing its proposal to create an Arab common market for postage stamps and their products.

It is worthy to note that the Tunisian Post adopted an active policy at the Arab and African spheres, based on commercializing the production of stamps in The Tunisian Post printery. The Tunisian Post has also joined the major regional and international stores of postage stamps, in addition to the restoration of the Post Museum and dedicating a special space for stamps in its gallery.

## Les Timbres Postes : Emissions 2016

### Postal Stamps : 2016 Issues

**1-70<sup>ème</sup> Anniversaire de la FUG Tunisienne du Travail**  
**70<sup>th</sup> Anniversary of Tunisian General Labor Union Foundation**



**2- la Journée Mondiale de la Protection Civile**  
**The World day of Civil Protection**



**3- 60<sup>ème</sup> Anniversaire de l'Indépendance**  
**60th Anniversary of Independence**



**4- 40<sup>ème</sup> Anniversaire du 1er Accord de Coopération entre la Tunisie et l'UE**  
**40<sup>th</sup> Anniversary of the first Cooperation Agreement Between Tunisia and the EU**



**5- Sfax Capitale de la Culture Arabe 2016**  
**Sfax Capital of Arab Culture 2016**



**6- 50<sup>ème</sup> Anniversaire de la création de la Télévision Tunisienne 1966 – 2016**  
**50th Anniversary of the Creation of the Tunisian Television 1966 – 2016**



**7- 60<sup>ème</sup> Anniversaire de la Création de l'Armée Nationale**  
**60<sup>th</sup> Anniversary of the National Army's Creation**



**8- 60<sup>ème</sup> Anniversaire des relations diplomatiques entre la Tunisie et le Japon**  
**60th Anniversary of diplomatic relations between Tunisia and Japan**



**9- 60<sup>ème</sup> Anniversaire de la Création du Ministère des Affaires Etrangères**  
**60<sup>th</sup> Anniversary of the Establishment of the Ministry of the Foreign Affairs**



**10- Journée de la Poste Arabe**  
**Arab Postal Day**



**11- 60<sup>ème</sup> Anniversaire de l'Epargne Nationale Postale**  
**60<sup>th</sup> Anniversary of the National Postal Saving**



**12- Les Conifères de Tunisie**  
**Conifers of Tunisia**



13- Commémoration du 50ème Anniversaire du Programme National de Planning Familial  
*Commemoration of the 50th Anniversary of the National Program of Family Planning*



14- Centenaire du Leader Ahmed Tili  
*Centenary of Leader Ahmed Tili*



15- Congrès Mondial de l'Assemblée Mondiale de Normalisation des Télécommunications  
*The World Congress of the World Telecommunication Standardization Assembly*



16- 60ème Anniversaire de l'Adhésion de la Tunisie à l'Organisation des Nations Unies et Objectifs de Développement Durable

*60th Anniversary of the Adhesion of Tunisia to the United Nations and Sustainable Development Goals*



17- Personnages Célèbres Tunisiens

*Tunisian Famous Figures*



## Les services financiers

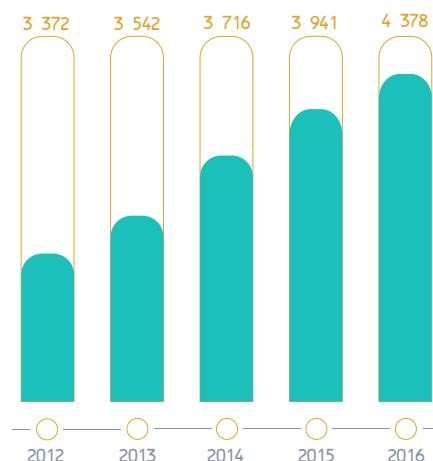
### L'épargne postale

Grace à la modernisation de ses services et sa politique de communication le réseau commercial de la Poste Tunisienne a contribué par le biais des bureaux de postes à la croissance du volume global du solde d'épargne à raison de 11% courant l'année 2016, qui est passé de 3 941 millions de dinars au cours de l'année 2015 à 4 378 millions de dinars à la fin 2016.

Le nombre d'épargnant n'a pas échappé à cette tendance, confirmant la confiance dont jouit la Poste auprès de ses clients. Avec 129 281 nouveaux compte épargne le nombre global des comptes épargnes atteint les 3 millions 982 mille comptes à la fin de 2016 contre 3 millions 871 mille comptes en 2015. Le montant provenant de l'ouverture de ces nouveaux comptes se sont élevés à environ 203,8 millions de dinars en 2016 contre 176,8 millions de dinars en 2015, soit une augmentation de 15%.

L'année 2016 s'est marquée aussi par la célébration du soixantième anniversaire de l'épargne nationale postale créée en 1956. L'épargne postale poursuit aujourd'hui son développement, contribuant à environ 25% du total de l'épargne nationale.

**Croissance des avoirs des comptes d'épargne**  
**Growth rate of the postal Saving assets**  
(Unité / Unit : million dinars)



## ◆ Financial Services

### Postal Saving

Considerable efforts were joined to commercialize postal saving, for it witnessed a 11% growth in post offices during 2016. The computer network was made largely available, services were improved and modernized and the amount of savings increased from 3941 million dinars in 2015 to reach 4378 million dinars by the end of 2016.

More than 129 281 new accounts were opened in 2016 Their amounts reached 203,8 million dinars in 2016, compared to 176,8 million dinars in 2015, which means a growth of 15%.

The number of saving accounts in the Tunisian Post also reached 3.982.000 savers during 2016, compared to 3.871.000 savers in the previous year.

The year 2016 also witnessed the celebration of the 60th anniversary of national postal saving which contributed since its creation in 1956 to providing financial resources for the national economy and having a positive impact on economic development.



## Les chèques postaux

Le domaine des chèques portaux a connu un développement au niveau des soldes des particuliers, des entreprises et des banques d'environ 7,5% pour atteindre les 1532 millions de dinars en 2016, contre 1427 millions de dinars en 2015. De même, le nombre de comptes courants postaux a augmenté, passant de 1 million 746 mille comptes en 2015 à un million et 774 mille comptes au cours de l'année 2016, grâce à plusieurs actes d'améliorations, aux programmes de modernisation au profit des clients chèques postaux. Ce programme s'est matérialisé par la mise à niveau du système d'information au niveau du réseau commercial de la Poste et notamment de la disponibilité de 219 distributeurs automatiques de billets, outre la mise à la disposition des clients de la Poste d'un large éventail des cartes électroniques de retrait et de paiement.

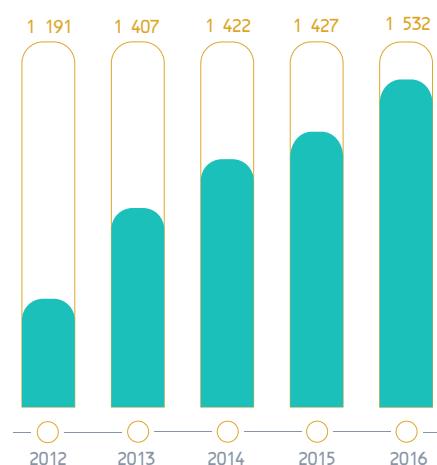
Quant à l'activité des chèques postaux en ligne CCP Net via le réseau Internet, on a pu réaliser en 2016 les résultats suivants :

- Adhésion de plus de 27 052 institutions économiques aux services financiers à distance contre 24 672 au cours de 2015.
- le volume des virements électroniques effectués à travers la plateforme CCPNet est estimé à 4 021 millions de dinars en 2016 contre 3 765 millions de dinars en 2015, soit une augmentation d'environ 7%.

**Evolution du volume des avoirs des comptes courants postaux**

**Growth of the Postal current accounts amounts**

(Unité / Unit : million dinars)

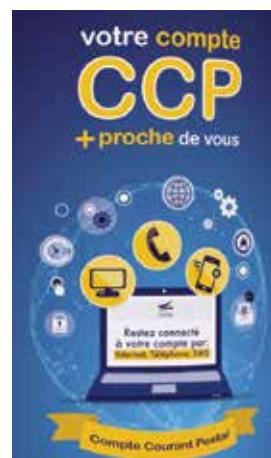


## Postal Cheques Service

The account balances of private individuals, professionals and banks have witnessed a growth of 7.5% to reach 1532 million dinars in 2016, compared to 1427 million dinars in 2015. On the other hand, the number of postal current accounts increased from 1746.000 current accounts in 2015 to reach 1774.000 current accounts by the end of 2016. This growth was the result of the various improvements and the modernizing programs for the benefit of postal checks customers, in addition to installing an advanced computer system in post offices, providing a modernized network of cash dispensers consisting of 219 ATM, and offering a wide range of cards for ATM and payment.

Concerning the activity of online postal cheques system (CCPNet), the following results were achieved in 2016:

- More than 27 052 economic and administrative institutions subscribed in this online financial service, compared to 24 672 in 2015.
- The amount of online payment transfers during 2016 reached 4021 million dinars, compared to 3765 million dinars in 2015, which means a growth of about 7%.



## Services de transferts de fonds / Financial Transfer Services

### • Au niveau national

Le nombre d'opération de transferts électroniques sans support papier à atteint les 18,3 millions transactions en 2016 contre 17 millions en 2015, soit une évolution d'environ 7,8%.

Le service de transferts de fonds a réalisé un saut qualitatif; en effet, les mandats papier ont été définitivement remplacés par les mandats électroniques, ce qui a permis d'améliorer la qualité de service et d'alléger la charge qui pèse sur les centres spécialisés.

Surfant sur la vague des nouvelles technologies et toujours dans un soucis d'être proche de sa clientèle, la Poste Tunisienne a développé le service d'encaissement des mandats du régime interne via mobile « MobiPoste », en partenariat avec les opérateurs de téléphonie mobile au profit des porteurs de la carte e-DINAR SMART. En effet, Plus de 108 390 mandats ont été encaissés via mobile en 2016, contre 67 900 mandats en 2015 soit une augmentation de 59,6%.

### • Internal Money Transfer

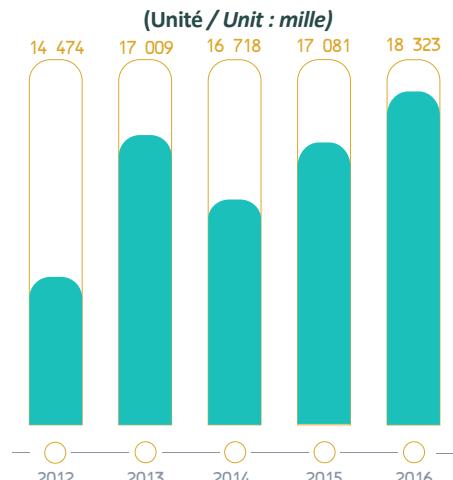
*Internal electronic transfers without paper documents and which can be received online in any post office exceeded 18.3 million transactions in 2016, compared to 17 million transactions in 2015, for an increase of 7.8%.*

*The year 2016 represented a turning point concerning the internal money orders; paper money orders were totally phased out, to be substituted by electronic orders, which contributed to the improvement of this service.*

*To further bring the order payment service closer to customers, the internal money transfer was developed via mobile phones (MobiPoste) for holders of e-Dinar Smart. More than 108 390 mobile transactions were transferred during 2016, compared to about 67 900 transactions in 2015, for a growth of 59.6%.*



**Evolution du nombre des transferts  
d'argent du régime interne**  
**Evolution of internal money transfer**



2016

- Les transferts d'argent reçus de l'étranger par le biais des réseaux internationaux**

A travers sa plateforme électronique instantanée, Le réseau de bureaux de poste reçoit les transferts d'argent en provenance de l'étranger à travers les différents réseaux internationaux spécialisés (Western Union, Eurogiro, IFS/IMO, Swift...) de manière sécurisée et rapide.

Le nombre de transferts électroniques de fonds émis par les tunisiens résidents à l'étranger, les touristes et les institutions financières a atteint en 2016 un million 101 mille opérations avec un volume supérieur à 682 millions de dinars contre 671 millions de dinars en 2015.

D'autre part, l'évolution du nombre des transferts réalisés par le réseau Western Union via le téléphone mobile «MobiPoste» a atteint 2 749 opérations au cours de l'année 2016.

- Money Transfers from Abroad through International Networks**

*The Tunisian Post network, through its updated electronic systems, receives, in a secure and rapid way, a set of money transfers from abroad, issued by specialized international networks, including Western Union, Eurogiro, IFS/IMO, Swift ...*

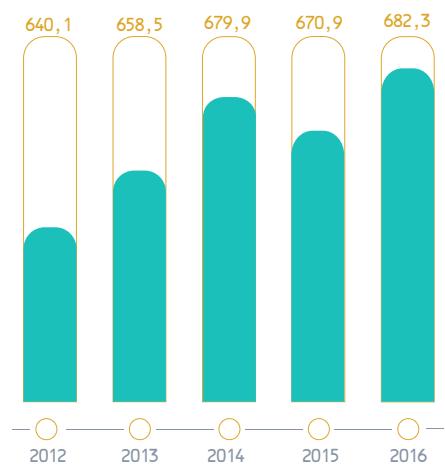
*The number of electronic transfers through the postal network, made by Tunisians living abroad, tourists and institutions in the international system, rose to one million 101 thousand transactions in 2016, with a total amount of 682 million dinars, compared to 671 million dinars in 2015.*

*On the other hand, the number of Western Union transfers, made through the Tunisian Post payment system via mobile "MobiPoste", soared to reach 2749 transactions during 2016.*

**Evolution du montant des transferts d'argent provenant de l'étranger**

**Evolution of electronic amount transfer from abroad**

Unité / Unit : million dinars



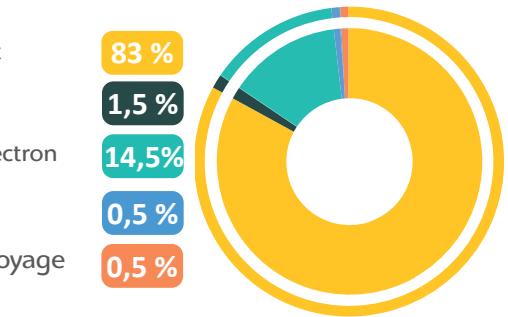
## Réseau de distributeurs automatiques des billets

L'activité du réseau des distributeurs automatiques des billets de la Poste Tunisienne s'est développée en nombre d'opérations de retrait et de paiement pour atteindre les 4 millions 459 mille transactions en 2016, contre 3 millions 835 mille au cours de l'année 2015, soit une augmentation de 16%. En outre le nombre des détenteurs de cartes électroniques de la Poste Tunisienne a atteint 783 985 à la fin 2016, contre 669 693 au cours de l'année 2015. Les cartes de paiement électroniques permettent à leurs détenteurs la réalisation de plusieurs opérations telles que le retrait de différents distributeurs, le paiement des achats depuis les magasins équipés de TPE et via Internet

Afin de faciliter les retraits de fonds et d'alléger la charge sur les bureaux de poste, on a renforcé le réseau monétique de la Poste tunisienne pour atteindre les 219 distributeurs automatiques à la fin de 2016 contre 212 en 2015. Ce réseau comporte de nouvelles fonctions telles que le remboursement des mandats, le paiement des factures (téléphone, l'eau et électricité) via le distributeur automatique des billets sans avoir à se déplacer vers les bureaux de poste.

**Répartition des cartes électroniques de la Poste Tunisienne**

*Breakdown of electronic cards*



## ATM Network

Using the network the Tunisian Post cash dispensers has steadily increased in terms of electronic withdrawal and payment. The transactions carried out in 2016 reached 4 million 459 thousand operations, compared to 3 million 835 thousand operations in 2015, a growth of 16%. The number of electronic card holders reached 783 985 by the end of 2016, compared to 669 693 in 2015, whether they are linked to postal current or online accounts.

In addition to making withdrawal operations from cash dispensers, those electronic payment cards of The Tunisian Post allow their holders to pay their purchases from shops equipped with terminal machines (TPE). They also serve to pay online the different services and goods in the electronic commercial sites in Tunisia.

In order to facilitate withdrawal operations and to alleviate the burden on post offices, the network of cash dispensers was promoted to reach 219 machines by the end of 2016, compared to 212 in 2015. This network provides new diversified and outreach services, including the payment of orders and phone, electricity and water bills by using these machines without going to post offices.

## Change et services internationaux

La « Salle des Marchés » de la Poste Tunisienne contribue à assurer les opérations de vente et achat de devise pour le compte de ses clients et en particulier les institutions économiques actives dans le domaine de l'import-export. Elle leur permet également de bénéficier du contrat de couverture des risques de change dans l'avenir et les renseigne sur la baisse ou la hausse des cours de devises sur le marché tunisien ou à l'étranger.

L'activité de change manuel a connu au cours de l'année 2016 une légère progression ; le nombre des transactions s'est élevé à plus de 387 200 opérations en 2016 contre 385 600 opérations en 2015, soit une légère évolution d'environ 1%. En revanche, les montants des opérations de change manuel ont dépassé les 470,5 millions de dinars en 2016 contre 335 millions de dinars en 2015, soit une progression de plus de 40%.

En outre, La salle de change et services internationaux ont enregistré une évolution de 12%, soit 10 304 opérations en 2016 contre 9 223 opérations en 2015. D'autre part, le montant des transactions de la Salle des Marchés a augmenté de 5% pour atteindre environ 741 millions de dinars en 2016 contre 706,4 millions de dinars en 2015.

Les bénéfices dus aux services internationaux ont augmenté de 5% en 2016 pour atteindre les 8,2 millions de dinars contre 7,8 millions de dinars en 2015.

**Répartition des activités de change en 2016**

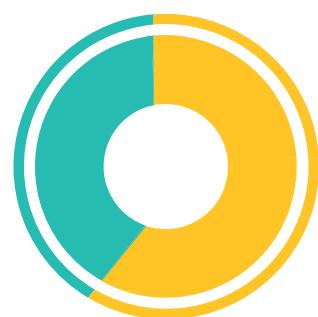
**breakdown of exchange activities in 2016**

Salle de change  
Change room

61%

Change manuel  
Manual exchange

39 %



## Exchange and International Services

The modernized Trading Room (*Salle des Marchés*) of the Tunisian Post ensures the purchase and sale operations of foreign currency for its customers, particularly the economic institutions active in export and import, in addition to enabling them to benefit from an exchange risk coverage and informing them of foreign currency fluctuations in the Tunisian or foreign markets.

Besides, manual exchange witnessed a slight growth of 1% in 2016, as the number of operations increased from 385 600 operations in 2015 to more than 387 200 operations in 2016. On the other hand, the amounts of manual exchange transactions reached 470.5 million dinars in 2016, compared to 335 million dinars in 2015, a growth of more than 40%.

Transactions in the Trading Room also witnessed a growth of 12%, as the number of operations reached 10 304 operations in 2016, compared to 9223 operations in 2015. In parallel, the amounts of transactions witnessed a growth of 5%, as they reached 741 million dinars in 2016, compared to 706.4 million dinars in 2015.

The total benefits of international services knew a growth of 5% during 2016, to reach 8.2 million dinars in 2016, compared to 7.8 million dinars in 2015.



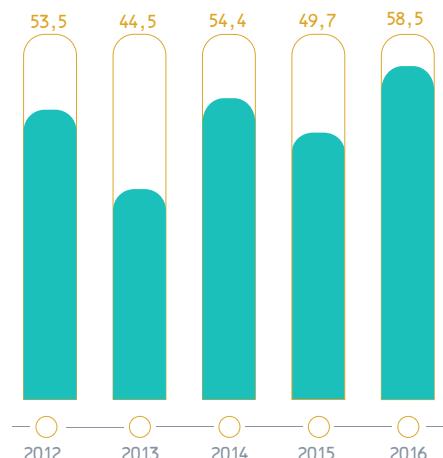
## Service POSTE SICAV TANIT

La POSTE SICAV TANIT est une société d'investissement à capital variable constituée principalement des bons du Trésor et des supports de dettes des meilleures entreprises où chaque personne physique ou morale peut placer son argent par abonnement aux actions de la société « Sicav Tanit » dans tout bureau de poste tenu à offrir ce service ainsi que sur le site en ligne de la Poste Tunisienne.

Le service « POSTE SICAV TANIT » a enregistré une croissance de 6% atteignant les 58,5 millions de dinars en 2016 contre 49,7 millions de dinars en 2015. Le nombre de souscripteurs à ce service a augmenté pour atteindre 2 543 souscripteurs en 2016 contre 2 407 en 2015.

*Evolution du montant des  
souscriptions "Sicav Tanit"*

*Evolution of assets "Sicav Tanit"  
(Unités / Unit : million dinars)*



2016

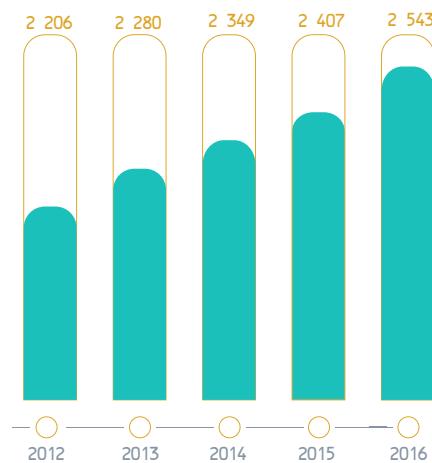
## **POSTE SICAV TANIT Service**

*POSTE SICAV TANIT Service, an investment company with a variable capital, mainly consists of treasury bills and debt securities of the leading companies. Any natural or legal person can invest his money by subscribing to the shares of SICAV TANIT from any post office providing this service, or on the Tunisian Post website.*

*POSTE SICAV TANIT Service witnessed an important growth of 6% in terms of net assets which increased from 49.7 million dinars in 2015 to 58.5 million dinars in 2016. The number of subscribers also increased to reach 2 543 subscribers in 2016, compared to 2 407 subscribers in 2015.*

*Evolution du nombre des souscripteurs "Sicav Tanit"*

*Evolution of the number of "Sicav Tanit" subscribers*



## Services Assurance Vie

Le service Assurance Vie offre de nombreux avantages dont notamment:

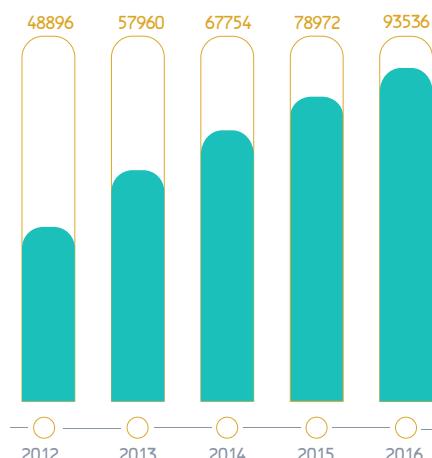
- la possibilité de choisir le montant de l'épargne autorisée par mois suivant la catégorie qui correspond aux aspirations et possibilités du client.
- un rendement de valeur dépassant la rentabilité de l'épargne ordinaire.
- Avantages fiscaux accordés par l'État au profit de l'épargne sous forme de contrats d'assurance-vie.
- un service moderne qui assure la transparence offerte au client lors de l'ouverture du compte d'épargne pour toutes les opérations de versement et d'enregistrement.
- Facilité d'approvisionnement du compte d'épargne par prélèvement automatique du compte courant postal ou bancaire du client.

Dès lors les produits issus du service Assurance Vie via le réseau des bureaux de poste ont réalisé un développement important, comme suit :

- Le nombre total des contrats d'assurance a atteint 93 536 contrats en 2016 contre 78 972 contrats en 2015, soit une croissance d'environ 18%.
- Le nombre d'opérations de souscription aux services d'épargne postale "Minha" et "Motmen" au cours de l'année 2016 a atteint 11 163 contrats contre 9 623 en 2015 soit une évolution de 12%, portant à 1 540 le nombre de nouveaux contrats en 2016.
- Le nombre de contrats « Postassistance voyage à l'étranger » est passé de 69 349 contrats en 2015 à 82 373 contrats en 2016, marquant une évolution de 19%.

***Evolution du nombre des contrats d'assurance vie***

***Evolution of the number of Life Insurance contracts***



## Life Insurance Services

*Life Insurance Services offer many advantages including:*

- *Flexibility to choose the amount of monthly saved installments, according to the customer's aspirations and capacities.*
- *Excellent and reliable financial productivity that exceeds that of ordinary saving.*
- *Important fiscal privileges offered by the government in the form of life insurance contracts.*
- *Modernized and transparent services, as the customer receives a saving book to record all deposit operations when he opens "Motmen" account.*
- *Supplying the saving account with direct debit from the subscriber's postal or bank current account.*

*The insurance products within the network of postal offices witnessed a significant growth as follows:*

- *The number of subscribed contracts in postal insurance services reached 93536 contracts in 2016, compared to 78 972 contracts in 2015, which means a growth of 18%*
- *Subscribing operations in the postal insurance services "Menha" and "Motmen" increased in 2016 to reach 11 163 contracts, compared to 9 623 contracts in 2015, which means a growth of 12%, as the number of new contracts reached 1540 in 2016.*
- *The number of contracts in "Postassistance à l'étranger" (Insurance when traveling abroad) reached 82 733 contracts in 2016, compared to 69 349 contracts in 2015, for a growth of 19%.*



## Services numériques

### Paiements électroniques via internet

Le service du paiement électronique utilisant la plateforme e-DINAR a enregistré une évolution de 4%. En effet, le nombre d'opérations de paiement électronique est passé de 700 000 opérations en 2015 à plus de 726 000 opérations de paiement à distance, au cours de l'année 2016.

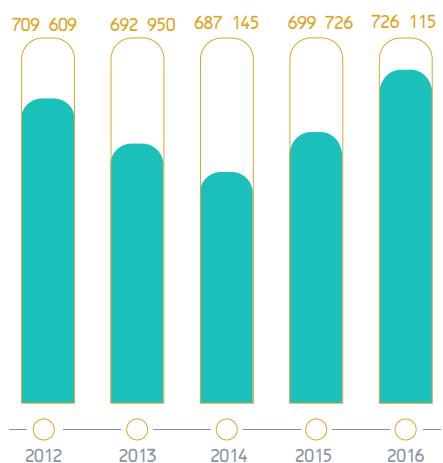
D'autre part, le nombre d'opérations de paiement électronique via Internet à partir de l'étranger et au moyen de cartes internationales VISA et MasterCard a évolué aussi de 75%. On a pu enregistrer environ 4 660 opérations de paiement via le réseau Internet durant l'année 2016 contre 2 664 opérations en 2015.

La carte de paiement électronique «e-DINAR SMART» a permis à ses titulaires au cours de l'année 2016 de procéder à :

- 13 814 opérations de recharge électroniques
- 3 233 491 opérations de retrait d'argent à partir de distributeurs automatiques de billets.
- Plus de 721 400 opérations de paiement d'achats et services via Internet.
- 109 108 opérations de paiement d'achats auprès des centres commerciaux équipés de terminaux de paiement électronique (TPE).

#### *Evolution du nombre d'opérations de paiement sur internet*

#### *Evolution of the number of payment operations on internet*



## ◆ Digital Services

### Electronic Payment Via Internet

Electronic payment using e-dinar system witnessed a growth of 4%, as operations in 2016 reached 726 000 online operations to pay products and services using many Tunisian websites, compared to 700 000 operations in 2015.

In addition, payment operations from abroad with MasterCard and Visa cards witnessed a growth of 75%, as they reached 4660 online payment operations in 2016, compared to 2664 operations in 2015.

The Tunisian Post payment card "Smart e-Dinar" enabled its holders to carry out in 2016:

- 13 814 electronic refills
- 3 233 491 withdrawals from ATM
- More than 721 400 payment operations of products and services via internet
- 109108 payment operations in commercial stores equipped with Electronic Payment Terminals (TPE).



## Paiements électroniques via mobile « MobiPoste »

Dans le cadre du renforcement de sa stratégie de développement des services numériques, et pour une meilleure exploitation des opportunités offertes par les technologies de l'information et de la communication, la Poste Tunisienne, en collaboration avec les opérateurs de téléphonie mobiles, est parvenue à mieux développer les services de paiement via mobile en utilisant la carte de paiement électronique e-DINAR SMART et à jouer un rôle moteur dans la promotion de ce secteur. On a pu étendre les domaines d'utilisation à l'instar du service d'encaissement des mandats minute via mobile ainsi que le remboursement d'échéance de microcrédits...

Ce service moderne est considéré comme un modèle à suivre du point de vue sa participation à l'amélioration du progrès économique et social, par sa contribution à l'inclusion financière dans notre pays et la consolidation de l'égalité économique entre les différentes couches sociales, les exclus du système financier, les jeunes, les étudiants, les petites et moyennes entreprises économiques (les PME), les citoyens qui ne sont pas couverts par les services bancaires, le tout via la plateforme de paiement de la Poste Tunisienne « MobiPoste ».

. Ce service vise également à activer les services liés à la monétique et à encourager les citoyens à utiliser les cartes électroniques dans le but de renforcer davantage les bases de l'économie numérique et d'enraciner une culture de commerce électronique et au développement de l'administration numérique.

On a pu réaliser au cours de l'année 2016 :

- plus de 2,3 millions d'opérations de recharge électronique par la déduction de montant du solde de la carte E-dinar électronique en utilisant le téléphone mobile,
- plus de 6 millions d'opérations de consultation de solde de la carte électronique en utilisant le téléphone mobile,
- près de 1 440 opérations de paiement de factures,
- plus de 123 000 opérations de transfert de fonds entre les cartes électroniques via la téléphonie mobile,
- environ 108 390 opérations d'encaissement de mandats (mandat minute, mandat de bourse universitaire, Western Union, mandats des affiliés aux différentes caisses de sécurité sociale) via la téléphonie mobile par le virement des montants dans la carte E-dinar électronique,
- Plus de 40 600 opérations de remboursement des échéances de microcrédits au moyen de la plateforme de paiement via mobile au profit des institutions de microcrédits.
- Ainsi, Le nombre des abonnés au service « MobiPoste » a dépassé les 687 550 qui ont pu réaliser environ 2,6 millions d'opérations au cours de l'année 2016.

Répartition des opérations de paiement via mobile en 2016

*Breakdown of payment operations via mobile*

Paiement des mandats <i>Money Order payment</i>	39 %
Remboursement de microcrédit <i>Microfinance credit payment</i>	15 %
virement d'argent <i>Money transfer</i>	45 %
Paiement des factures <i>Bill payment</i>	1 %



## Electronic Payments via Mobile “MobiPoste”

In the context of boosting the Tunisian Post strategy in the development of innovative digital services by using the payment system via mobile “MobiPoste”, and in order to better seize the occasions offered by information technology and communications, the Tunisian Post endeavors in cooperation with mobile service providers to further develop payment services via mobile phones using electronic cards e-DINAR SMART and to play a significant role to boost this sector. The scope of these services was expanded to include order payment via mobile phones, payment operations of loans for microfinance institutions, in addition to depositing the order amounts using e-DINAR SMART.

This modernized service set an example in terms of improving the opportunities of economic and social development by facilitating social and financial inclusion in our country, and promoting economic equality between the different segments of the society and those who are excluded from the financial system, especially the youth, students, small and medium economic institutions and citizens who are not covered by banking services. All of these can have access to financial and digital services by using the Tunisian Post payment system via mobile phones “MobiPoste”.

This service also aims at energizing cash-related services and encouraging the customers to use electronic cards and currency, which enhances the position of the Tunisian Post as a leading institution that promotes e-commerce and develops digital management.

In 2016, a number of operations were carried out:

- More than 2.3 million electronic recharge by reducing the amount from the e-Dinar card via mobile phone,
- More than 6 million access operations to the electronic card balance via mobile phone,
- About 1440 bill payments by reducing the amount from the electronic card balance via mobile phone
- More than 123 000 financial transfers between electronic cards via mobile phone
- About 108 390 order payments (Postal Money Order in Minutes, university grants orders, western Union, and social security funds orders) via mobile phones and depositing their amounts with e-Dinar cards
- More than 40 600 payment operations via mobile payment system concerning recovery from loans for microfinance institutions
- The number of customers using « MobiPoste » service has reached 687 550 subscribers, and they have carried out 2.6 million operations during 2016.



## La poste numérique

### • Service de messagerie électronique M@ilPost

La plateforme de messagerie électronique M@ilPost permet à tout citoyen d'obtenir une adresse électronique. C'est un service offert par la Poste Tunisienne au profit de ses clients et des établissements en vue de faciliter leurs opérations à travers un espace sécurisé de services de communication [www.mailpost.tn](http://www.mailpost.tn). En effet, en fournissant aux citoyens des adresses électroniques personnalisées et liées à l'adresse physique, la Poste Tunisienne renforce davantage son rôle de partenaire de confiance en matière de prestation de service en assurant les échanges électroniques de courrier et des documents entre les parties. Ainsi le nombre d'adresses électroniques a dépassé **201 000** adresses courant 2016.

Parmi les importants services offerts par la plateforme de messagerie électronique M@ilPost aux citoyens et aux entreprises, citons :

- le service de messagerie instantanée par Internet.
- la Boîte postale numérique sécurisé pour recevoir et envoyer des correspondances, des documents électroniques tels que les factures, les relevés de compte courant et d'épargne.
- l'ensemble des services et des notifications sur les diverses opérations postales et financières sur plusieurs canaux.

Cet espace électronique sera développé davantage par l'intégration d'un autre ensemble de services administratifs numériques à forte valeur ajoutée, en résonnance avec les exigences de l'administration numérique et répondant aux aspirations des clients, comme :

- le cachet postal électronique à partir du moment où la Poste Tunisienne est un partenaire de confiance dans la prestation de services électroniques pour ce qui est des documents.
- Le courrier électronique recommandé.
- Assurer aux institutions bancaires et d'assurance ainsi que les caisses de sécurité sociale le service de dépôt électronique des relevés de compte ou courriers adressés à leurs clients en grand nombre.

## Digital Mail

- **M@ilPost Service**

The electronic correspondence service M@ilPost guarantees for its customers and companies a safe space for communication. The service provides the customer with an email address to communicate online in a secured space [www.mailpost.tn](http://www.mailpost.tn), and a secure e-mail box to receive electronic letters and documents. The number of M@ilPost users has increased to reach 201 000 email addresses in 2016.

The main services provided for citizens and institutions by M@ilPost:

- Online correspondence service
- Secure digital mailbox to receive and send letters and electronic documents including bills as well as current account and saving statements.
- A set of services and announcements on the different postal and financial operations through various channels.

Besides, this electronic space will be further developed by incorporating another package of administrative, value-added digital services which meet the requirements of digital management and respond to the customers' aspirations. These services include:

- Digital postal seal, as the Tunisian Post is considered a trusted party when providing digital services, particularly with regard to documents that require legal proof if necessary.
- Saved electronic correspondences.
- Providing banking institutions, insurance companies and social security funds with an electronic deposit of a huge number of their statements or letters sent to their customers.



- **WEB TELEGRAM**

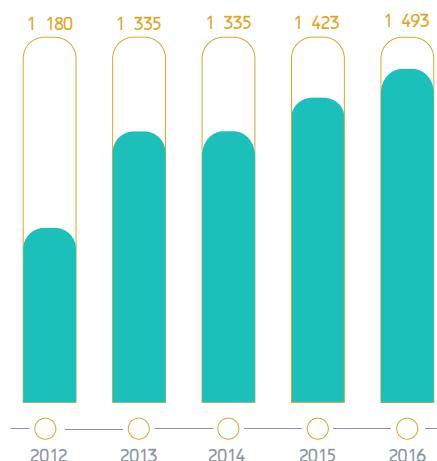
La plateforme WEB TELEGRAM via Internet a enregistré une affluence encourageante de la part des entreprises économiques et administratives. Ce service permet la gestion des télégrammes d'une manière électronique sécurisé via le réseau Internet. La Poste Tunisienne se charge de l'impression des télégrammes, la mise sous plis et la distribution dans un délai qui ne doit pas dépasser les 24 heures.

Durant l'année 2016, on a pu ainsi envoyer 1 million 493 mille télégrammes électroniques, contre 1 million 423 milles télégrammes en 2015, soit un taux de croissance de 5%.

**Evolution du service Webtelegram**

*Evolution of Webtelegram service*

(Unité / Unit : mille)

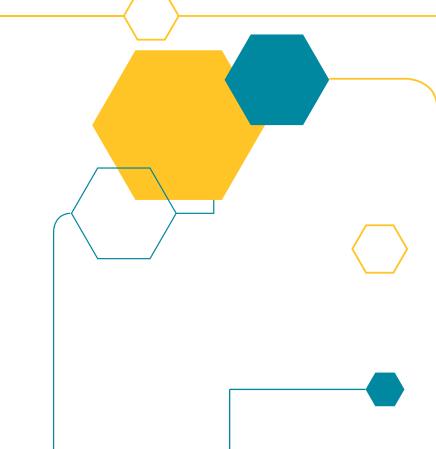


- **WEB TELEGRAM Service**

The Webtelegram service registered an encouraging growth, as economic institutions and administrations are allowed to safely send their mails on the service website. The Tunisian Post guarantees the printing of their contents and putting them in envelopes before their delivery to the addressees across the country in no more than 24 hours.

The number of telegrams soared by 5%, as one million 493 thousand electronic telegram were sent in 2016, compared to one million 423 thousand telegrams in 2015.





## Les services logistiques

Afin de promouvoir sa compétitivité, la Poste Tunisienne cherche à développer ses services logistiques conformément aux nouvelles exigences du marché et aux normes internationales. Le transport postal et les services logistiques représentent aujourd’hui les priorités de la stratégie de la Poste Tunisienne, en raison de leur rôle essentiel dans la promotion de la compétitivité des PME.

Dans ce sens, l'utilisation optimale de la logistique nécessite une bonne utilisation des technologies modernes de l'information dans la gestion des espaces ainsi que le développement de la logistique du commerce électronique E-logistique qui permet l'échange instantané des informations, la bonne gestion et la bonne organisation du temps et de l'espace et, par conséquent, plus de souplesse, plus de rapidité de réaction et d'interaction face aux exigences du client et qui nécessite enfin des offres en matière de logistique intégrée.

À cet égard, la Poste Tunisienne repose sur une infrastructure intégrée, soutenue par un réseau de transport et de distribution de grande envergure composé d'une flotte de 1700 véhicules et de motocyclettes et relié à plus de 1330 points de contact couvrant tout le territoire du pays.

Dans ce contexte, la Poste Tunisienne a réalisé un progrès important à travers la signature de plusieurs accords avec les plus grandes institutions et organisations internationales, dans le but de tirer parti de l'expertise internationale et de profiter des meilleures solutions pour fournir des services logistiques qui répondent aux exigences de nos entreprises économiques et en résonnance avec le développement du commerce électronique à travers :

- L'adhésion au projet pilote de l'UPU « Easy Export » qui a pour objectif de faciliter les formalités de l'exportation au profit des petites et moyennes entreprises (PME). Les projets « Easy Export » vise également le développement de la part des petites et moyennes entreprises sur le marché et établissent des liens avec les différents acteurs dans le domaine, de la facilitation des échanges et celui de la chaîne de valeur des importations et des exportations qui comportent : paiement, douane, sécurité, commerce électronique, service de rapide Poste, service des colis postaux.
- L'adhésion de la Tunisie au projet de UPU concernant la création d'une plate-forme régionale pour le commerce électronique « Ecom@Africa en raison de l'emplacement géographique unique de la Tunisie. Ce projet vise à développer les procédures d'exportation au profit des institutions économiques tunisiennes et étrangères à travers le développement des services financiers, postaux et logistique. La plate-forme renforcera la position de la Tunisie en tant que pôle régional pour le commerce électronique.
- La Tunisie a conclu un accord de coopération avec DHL pour développer des services logistiques et faciliter les services des exportations, en particulier au profit des entreprises économiques, y compris les petites et moyennes entreprises. Cela permettra également aux deux institutions de partager les compétences et favoriser l'échange d'expertise en termes de services logistiques, un domaine considéré comme l'un des domaines essentiels pour faciliter les échanges commerciaux et s'ouvrir sur les marchés étrangers .

L'accord de coopération avec DHL permettra également de soutenir la Poste Tunisienne et la consolider en ce qui concerne la création d'une plate-forme logistique développée pour le commerce électronique.

## ◆ Logistic Services

In order to promote its competitiveness, the Tunisian Post seeks to develop its logistic services and further modernize them, according to a new vision of the postal transportation sector and digital services, in line with the new market requirements and in accordance with the international standards. Postal transportation and logistics services represent nowadays one of the most significant services and priorities of the Tunisian Post strategy, because of their essential role in promoting the competitiveness of the company and enhancing economy across the country.

The Tunisian Post grants a great attention to implement its development projects by enhancing digital and express transportation services. It seeks to explore promising opportunities in this respect, by relying on its postal infrastructure and delivery networks, as well as digital services, especially when faced with increasing technical challenges and digital transformation in the industry of logistic services, in addition to the significant role of storing and express transportation in boosting national economy.

In this regard, the Tunisian Post relies on an integrated infrastructure, supported by a very large delivery and transportation network composed of a fleet of 1 700 vehicles and motorcycles, and connected to 1 330 contact points scattered across the entire country.

It has also achieved significant steps in this respect by concluding several agreements with leading international institutions and organizations, with the aim of drawing upon international expertise and profiting by the best solutions to provide logistic services that respond to the requirements of our economic institutions and enable us to catch up with the new developments of e-commerce:

- The Tunisian Post engaged in the UPU pilot project "Easy Export", which aims to facilitate export procedures for the SMEs. The project "Easy Export" aims to strengthen economic and social development, through creating new mechanisms and solutions within the postal network, which facilitates the SMEs' inclusion in digital commerce and their openness to foreign markets. It will also support the projects within this program, which seek to increase the SMEs' share of the market and to ensure the appropriate linkages with the different stakeholders in trade facilitation and the value chain of export and import. The chain includes supplies, payment, customs, safety and security, e-commerce, international express mail services and parcel services.
- Tunisia joined the UPU project concerning the creation of a regional platform for e-commerce, "Ecom@Africa". The project aims to promote export procedures for the Tunisian and foreign economic institutions, through developing the Tunisian Post financial, postal and logistic services. The platform will boost Tunisia's position as a regional pole for e-commerce.
- The Tunisian Post concluded a cooperation agreement with DHL to develop logistic services and facilitate exportation, particularly for the SMEs. It will help sharing expertise and skills in terms of logistic services, an area considered as one of the vital fields to facilitate trading and to open these institutions to foreign markets, especially with regard to e-commerce. This cooperation will provide support to the Tunisian Post in terms of creating an advanced logistic platform for e-commerce.

- Outre l'accompagnement et le soutien des petites et moyennes entreprises afin de développer leurs activités et s'ouvrir sur les marchés étrangers, on œuvre à la simplification des procédures de l'exportation des produits par l'adoption des services de paiement à distance facilitant la promotion des envois à destination de l'étranger. Le renforcement des services des exportations par le biais du commerce électronique, à l'instar de l'accord conclu en coopération avec le Centre de Promotion des Exportations permettant aux entreprises tunisiennes exportant de produits agricoles, agroalimentaires et artisanaux de bénéficier d'une réduction de 50% des frais de leurs envois destinée à l'étranger.

La Poste Tunisienne cherche également à redynamiser son rôle au sein du système logistique intelligent pour mener à bien le commerce électronique et contribuer au développement de l'économie numérique à travers :

- Le développement et la modernisation des infrastructures du système logistique en vue de renforcer la compétitivité de l'entreprise par la création d'une nouvelle plateforme postale HUB / Plate Forme dotée de mécanismes et de technologies de pointe permettant de développer le commerce électronique et d'aider à créer de nouveaux services non classiques tels que le chargement, le contre remboursement et dépassant les 30 kg et le courrier recommandé.
- Préparation d'un programme de formation dans le domaine logistique ayant pour objectif l'accélération du rythme de formation des cadres et des techniciens dans le domaine logistique.
- La mise en place d'une plateforme logistique intelligente E-logistique pour développer le commerce électronique et contribuer au développement de l'économie numérique en assurant des services financiers et postaux renouvelables et en utilisant des technologies modernes dans toutes les offres en matière de logistique.
- Amélioration des services logistiques dans les points de distribution et œuvrer à la création de pôles logistiques régionaux.
- Consolidation de la coopération avec les autorités douanières en vue de conforter le rôle de la Poste Tunisienne comme intermédiaire et la facilitation de l'afflux des données en ligne pour tous les intervenants.



- The Tunisian Post works on accompanying and supporting the SMEs to develop their activities and enhance their openness to foreign markets. This can be made through simplifying export procedures, especially with online payments, facilitating the services of outward items outside the country and promoting exportation. For this reason, an agreement with the Postal National Office and the Exportation Promotion Center was concluded, so that Tunisian institutions exporting handicrafts, agricultural and food industry products can benefit from a 50% reduction in deposit fees for outward postal items.

On the other hand, the Tunisian Post seeks to activate its role within the smart logistic system to boost e-commerce and develop digital economy through:

- Developing and modernizing the logistic system infrastructure, in order to enhance the institution's competitiveness, by creating a new postal platform or hub that includes the latest mechanisms and technologies which help promote e-commerce and create non-traditional services such as of shipping, value-recovery parcels, accepting weighs over 30 Kg, reliable delivery...
- Preparing an integrated plan of training in the field of logistics, which aims at raising the level of training for the senior personnel and technicians in the field of logistics,
- Establishing a smart e-logistics to develop e-commerce and contribute to promote electronic economy. This is achieved by providing renewed financial and postal services and relying on modern technologies,
- Improving logistic services in the different points of delivery, and creating logistic poles at the regional level,
- Promoting cooperation with customs to boost the role of the post as a mediator, and to facilitate the online data flow between all the stakeholders.





## Qualité des services

La politique Qualité de La Poste Tunisienne s'inscrit pleinement dans sa stratégie de développement. Elle vise l'amélioration continue de la qualité des services en réponse aux besoins et attentes des clients.

L'ambition de la Poste Tunisienne est de maintenir son engagement à l'excellence institutionnelle et un meilleur respect des normes de qualité, afin de renforcer son rôle en tant qu'entreprise citoyenne.

Nos objectifs :

- Une écoute permanente des clients et une amélioration constante de la qualité des produits.
- Un maintien du rapport de confiance, d'intégrité et de fidélité à tous les niveaux de notre organisation.
- L'instauration d'une relation de partenariat avec toutes les parties prenantes, clients internes et externes, fournisseurs, sous-traitants...
- Un engagement et une implication de tous les collaborateurs par l'amélioration de leur environnement de travail, de leurs compétences et de leur degré de satisfaction,

Nos réalisations :

### 1. Certification d'un groupe de bureaux de poste suivant la norme ISO 9001 version 2015 et le label d'accueil « marhaba »

Dans le cadre de la participation au programme de modernisation de l'administration publique portant sur les prestations de service de haute qualité, 6 directions régionales, respectivement Sousse, Monastir, Beja, Manouba, Bizerte, Ariana et 19 bureaux de poste ont obtenu le certificat de conformité aux normes de qualité ISO 9001 version 2015.

Il convient également de noter que le Bureau des relations avec le citoyen de la Poste Tunisienne et un groupe de bureaux de poste sont parvenus à renouveler le label d'accueil «Marhaba». Ceci s'inscrit dans le cadre d'une approche de modernisation des services administratifs répondant aux besoins et aux attentes du citoyen. Il couvre le respect des délais de réponse, le confort de l'espace d'accueil et le suivi des réclamations.

## ◆ **Quality of services**

The Tunisian Post programs aiming to enhance and improve the quality of services and bring them closer to citizens were consolidated. International standards and norms were adopted to provide better services, promote listening mechanisms to customers, and to respond to their expectations and aspirations.

The main achievements in this field are:

### **1. Renewal of the quality certificate ISO 9001 version 2105 for a number of postal offices**

In the context of its program aiming at modernizing public administration through providing customers with high quality services, 6 regional administrations (Sousse, Monastir, Béja, Mannouba, Bizerte and Ariana) and 19 post offices succeeded in obtaining the quality certificate ISO 9001 version 2015.

These achievements fall within the Tunisian Post strategy of commitment to institutional excellence and respect of international quality standards. The objective is to maintain the customer's trust, through providing public services with the necessary quality in any post office across the country, and to work on increasing his satisfaction and listening to their expectations by using modern technologies. It is also worthy to note that one of the main characteristics of the quality certificate ISO 9001 is its capacity to improve the Tunisian Post competitiveness, to enhance its performance and to motivate the postal agents to review the whole system on a regular basis for the sake of enhancing performance and promote team work.

The Tunisian Post has also joined the reception quality certificate "Marhaba", and succeeded along with the relations office with the citizen and a group of post offices to renew the certificate in 2016, after The National Institute of Standards and Industrial Ownership had conducted an operations audit.

## **2. Evolution de l'activité du centre d'appels 1828 dans le domaine de l'accompagnement des clients**

Le centre d'appel 1828 a pour mission d'informer les clients, les conseiller au sujet des services postaux et financiers, traiter leurs réclamations et répondre à leurs réclamations. L'activité du centre d'appel a connu une évolution importante, réception de 947 mille appels téléphoniques en 2016, dont environ 55 mille SMS aux clients, contre 897 mille appels en 2015.

## **3. Amélioration des observations positives de l'équipe du citoyen superviseur**

L'équipe, le citoyen supervisor, chargée de contrôler la qualité des prestations auprès des institutions publiques a effectué 577 visites de bureaux de poste répartis sur tout le territoire en 2016. Cette équipe a enregistré 4 843 observations positives au cours de l'année 2016 soit une moyenne de 8,4 observations positives pour chaque visite d'audit.



## 2. Activity of the calling center 1828

The calling center 1828 which informs customers, guides them through the postal and financial services and answers their questions, continues to see a substantial growth. The center received about 947 thousand telephone call in 2016, including 55 thousand short messages, compared to 897 thousand call in 2015.

## 3. Growth in the citizen audit positive remarks

During 2016, the Prime Ministry team of citizen audit, entrusted with monitoring the service quality in public facilities, conducted 577 visits to post offices in urban and rural areas. It registered 4 843 positive remarks, which means an average of 8.4 positive remarks per visit.



Troisième partie :

**Etats financiers de l'année 2016**

*Chapter four :*

***Financial statements for 2016***

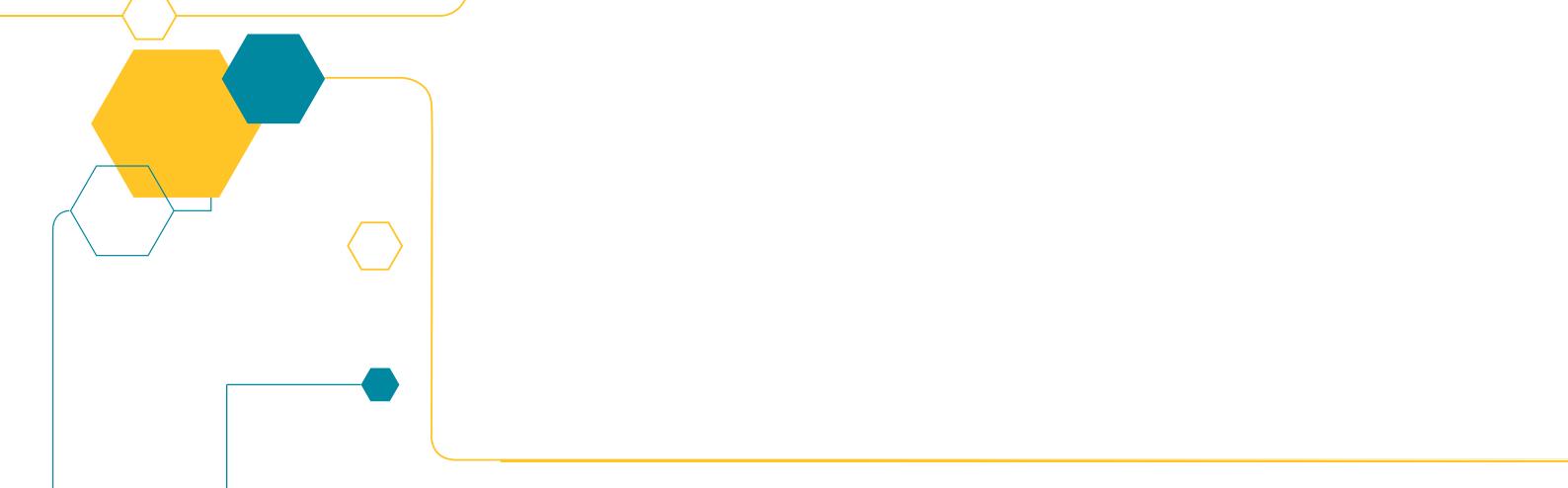
2016



**Bilan (au 31 Décembre 2016)**  
**Balance sheet (till December 31 st, 2016)**

(Unité / Unit : Dinars)

Actifs/Assets	Exercice 2015 Financial Year 2015	Exercice 2016 Financial Year 2016
<b>Actifs non courants / Non current assets</b>		
Immobilisations incorporelles / <i>Untangible assets</i>	14 163 645	15 640 887
Moins : Amortissements / <i>Less: Amortizations</i>	- 13 305 635	- 13 843 681
	<b>858 011</b>	<b>1 797 206</b>
Immobilisations corporelles / <i>Tangible assets</i>	449 657 296	462 793 472
Moins : Amortissements / <i>Less: Amortizations</i>	- 226 418 614	- 238 925 007
Moins : provisions / <i>Less: provisions</i>	- 5 990 060	- 3 614 579
	<b>217 248 621</b>	<b>220 253 886</b>
Immobilisations financières / <i>Financial fixed assets</i>	12 171 596	15 365 274
Moins : provisions / <i>Less: provisions</i>	- 1 154 706	- 1 095 843
	<b>11 016 890</b>	<b>14 269 431</b>
<b>Total des actifs non courants /total of non current assets</b>	<b>229 123 522</b>	<b>236 320 523</b>
<b>Actifs courants / Current assets</b>		
Compte de Trésor / <i>Account of Treasure (CCP &amp; CEP)</i>	7 053 469 830	6 703 276 865
Stocks/ <i>stocks</i>	6 607 271	5 495 204
Moins : provisions / <i>Less : provisions</i>	- 9 137	- 698
	<b>6 598 134</b>	<b>5 494 505</b>
Clients et comptes rattachés / <i>Customers and attached accounts</i>	34 719 749	50 324 604
Moins : provisions / <i>Less : provisions</i>	- 5 752 194	- 6 641 820
	<b>28 967 555</b>	<b>43 682 784</b>
Autres actifs courants / <i>Other current assets</i>	149 197 353	200 127 262
Provisions / <i>Provisions</i>	- 7 292 437	- 9 219 124
	<b>141 904 917</b>	<b>190 908 139</b>
Placements et autres actifs financiers / <i>Investments and other financial assets</i>	280 751 369	336 547 217
Liquidités et équivalents de liquidités / <i>Liquidities and equivalent</i>	102 090 481	119 750 004
<b>Total des actifs courants / Total of current assets</b>	<b>7 613 782 287</b>	<b>7 399 659 513</b>
<b>Total des actifs / Total of assets</b>	<b>7 842 905 809</b>	<b>7 635 980 036</b>



## Bilan (au 31 Décembre 2016) Balance sheet (till December 31st, 2016)

(Unité / Unit : Dinars)

<b>Passif / Liabilities</b>	<b>Exercice 2015 Financial Year 2015</b>	<b>Exercice 2016 Financial Year 2016</b>
<b>Capitaux propres et passifs / Shareholders equities and liabilities</b>		
Capitaux propres / Shareholders equities		
Fonds de dotation / Appropriation funds	189 379 059	189 379 059
Autres capitaux propres / Other shareholders equities	110 182 285	109 500 932
Résultats reportés/Reported results	- 41 153 999	- 71 007 485
<b>Total des capitaux propres avant résultat Total of shareholders equities before result</b>	<b>258 407 345</b>	<b>227 872 506</b>
 Résultat de l'exercice / Financial year result	 - 29 853 486	 - 7 304 330
 <b>Total des capitaux propres avant affectation Total of shareholders equities before assignment</b>	 <b>228 553 859</b>	 <b>220 568 176</b>
 <b>Passifs non courants / Non current liabilities</b>		
Autres passifs non courants / Other non current liabilities	45 942	49 089
Provisions / Provisions	4 897 902	4 348 352
<b>Total des passifs non courants/ Total of non current liabilities</b>	<b>4 943 844</b>	<b>4 397 440</b>
 <b>Passifs courants / Current liabilities</b>		
Avoirs CCP & CEP / PCC and CEP assets	7 324 585 383	7 095 792 488
Fournisseurs et comptes rattachés / Suppliers and attached accounts	35 673 402	46 376 708
Autres passifs courants / Other current liabilities	249 144 063	268 832 713
Concours bancaires et autres passifs financiers / Banks compositions and other financial liabilities	5 257	12 511
 <b>Total des passifs courants/ Total of current liabilities</b>	<b>7 609 408 106</b>	<b>7 411 014 419</b>
<b>Total des passifs/ Total of liabilities</b>	<b>7 614 351 949</b>	<b>7 415 411 860</b>
<b>Total des capitaux propres et des passifs/Total of share holders equities and liabilities</b>	<b>7 842 905 809</b>	<b>7 635 980 036</b>

2016

**Etat de résultat (au 31 Décembre 2016)**  
**Statement of results (till December 31 st, 2016)**

(Unité / Unit : Dinars)

	Exercice 2015 Financial Year 2015	Exercice 2016 Financial Year 2016
<b>Produits d'exploitation / Operating proceeds</b>		
Revenus / Revenues	289 779 354	319 625 850
Autres produits d'exploitation / Other operating proceeds	14 601 768	33 965 680
<b>Total des produits d'exploitation</b>	<b>304 381 122</b>	<b>353 591 530</b>
<b>Total of operating proceeds</b>		
 <b>Charges d'exploitation / Running costs</b>		
Variation des stocks des produits finis et des encours / Finished produce stock and outstanding	-613 337	1 116 063
Achats de marchandises consommées / Purchasing of consumed goods	1 046 405	1 347 969
Achats approvisionnements consommés / Purchasing of consumed supplies	17 756 174	15 416 488
Charges du personnel / Staff costs	254 765 020	281 694 511
Dotations aux amortissement et aux provisions / Appropriations to amortization and reserves	19 999 645	18 865 835
Autres charges d'exploitation / Other running costs	47 486 328	51 763 144
 <b>Total des charges d'exploitation / Total of running costs</b>	<b>340 440 234</b>	<b>370 204 009</b>
 <b>Résultat exploitation / Running result</b>	<b>- 36 059 112</b>	<b>- 16 612 479</b>
Produits financiers nets / Net financial proceeds	4 078 815	6 445 034
Autres gains ordinaires / Other regular income	2 706 349	3 503 751
 <b>Résultat des activités ordinaires avant impôt / Result of ordinary activities before tax payment</b>	<b>- 29 273 949</b>	<b>- 6 663 694</b>
Impôts sur les bénéfices / Tax on benefits	- 579 537	- 639 485
 <b>Résultat des activités ordinaires après impôts / Results of ordinary activities after tax payment</b>	<b>- 29 853 486</b>	<b>- 7 303 180</b>
Éléments extraordinaires/Extraordinary items	0	-1 150
 <b>Résultat net de l'exercice / Net result of the financial year</b>	<b>- 29 853 486</b>	<b>- 7 304 330</b>
Effets des modifications comptables (net d'impôt) / Consequences of accounting modifications (net from taxes)	- 4 023 398	-
 <b>Résultat après modifications comptables / result after accounting modifications</b>	<b>-33 876 884</b>	<b>-7 304 330</b>

## Etat des flux de trésorerie (au 31 Décembre 2016) Cash flows statement (till December 31 st, 2016)

(Unité / Unit : Dinars)

	Exercice 2015 Financial Year 2015	Exercice 2016 Financial Year 2016
<b>Flux de trésorerie liés à l'exploitation / Operating cash flows</b>		
Encaissements reçus des clients ordinaire/ <i>cashing from ordinary customers</i>	201 782 130	211 643 070
Sommes versées aux fournisseurs / <i>sums paid to suppliers</i>	- 46 445 478	- 46 844 826
Sommes versées au personnel / <i>sums paid to staff</i>	- 217 920 541	- 266 419 001
Intérêts perçus / <i>interest received</i>	20 386 888	25 082 154
Intérêts payés/ <i>interest paid</i>	- 258 120	- 816
Impôts payés / <i>taxes paid</i>	- 10 262 897	- 9 667 010
Sommes provenant de l'activité mandat/ <i>sums from money order activities</i>	4 604 147 258	4 881 069 923
Sommes payées liées à l'activité mandat/ <i>sums paid to money order activities</i>	- 4 538 189 320	- 4 822 110 607
<b>Flux de trésorerie liés à l'exploitation/ treasury flows coming from running</b>	<b>13 239 920</b>	<b>- 27 247 112</b>
<b>Flux de trésorerie liés aux activités CEP&amp;CCP */ treasury flows coming from CEP&amp;CCP</b>		
Sommes reçues des clients CCP/ <i>sums from customers CCP</i>	34 974 613 875	33 494 868 760
Sommes décaissées liées aux opérations CCP / <i>sums Withdrawal from CCP opérations</i>	-33 980 484 969	- 34 195 975 256
Sommes reçues des clients CEP/ <i>sums from customers savings</i>	2 732 029 918	3 142 462 740
Sommes versées aux clients CEP/ <i>sums paid to customers savings</i>	-2 651 891 168	- 2 711 936 161
Sommes reçues du Trésor/ <i>sums from treasury</i>	19 950 987 804	20 225 128 016
Versement Trésor (CCP et CEP)/ <i>Deposit Treasure (CCP and CEP)</i>	-20 879 235 876	- 19 841 265 494
Autres flux de trésoreries liés aux activités CCP et CEP	-5 359 133	- 1 868 160
<b>Flux de trésorerie liés aux activités CEP&amp;CCP / treasury flows coming from CEP&amp;CCP</b>	<b>140 660 450</b>	<b>111 414 444</b>
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement/Cash flows related to investment activities</b>		
Encaissements provenant des cessions des immobilisations/ <i>Cashing from assets acquisitions</i>	786 303	436 905
Décaissements provenant des acquisitions des immobilisations/ <i>Withdrawal from assets acquisitions</i>	-9 566 934	- 13 417 565
Encaissements provenant des cessions des immobilisations financières/ <i>Cashing from financial assets</i>	5 000 000	5 000 000
Décaissements provenant des acquisitions des immobilisations financières / <i>Withdrawal from financial assets acquisitions</i>	-5 000 000	- 8 000 000
Autres flux de trésorerie liés à l'investissement	-	-
<b>Flux de trésorerie liés à l'activité d'investissement/treasury flows coming from investment activites</b>	<b>-8 780 631</b>	<b>- 15 980 660</b>
<b>Flux de trésorerie liés à l'activité financière/treasury flows related to financing activities</b>		
Encaissements provenant de l'Etat/ <i>Cashing from goverment</i>	-	-
Subventions provenant de l'Etat/ <i>grants from goverment</i>	5 400 000	-
Encaissements provenant des emprunts/ <i>Cashing from borrowing</i>	-	-
Remboursement d'emprunts / <i>loan repayment</i>	-	-
Intérêts des prêts mutuelle/ <i>Interests of mutual loans</i>	96 494	340 729
Encaissement/Décaissements liés au activités de placements/ <i>Cashing/ Withdrawal coming from investment activities</i>	- 113 991 853	- 55 886 131
<b>Flux de trésorerie liés à l'activité de financement</b>	<b>- 108 495 359</b>	<b>- 55 545 402</b>
Effet de cours de change / <i>Effect of exchange rate</i>	3 730 689	5 969 207
Variation de trésorerie/ <i>Treasury variation</i>	40 355 070	18 610 477
Trésorerie de début de l'exercice/ <i>treasury at the beginning of the financial year</i>	61 730 154	102 085 225
Trésorerie à la clôture de l'exercice/ <i>treasury at the closing of the financial year</i>	102 085 225	120 695 701