

RAPPORT ANNUEL ANNUAL REPORT 2 0 0 9

RAPPORT ANNUEL
ANNUAL REPORT
2009

La Poste Tunisienne : Principaux faits historiques

- 1847** Création de la première distribution des Postes
- 1875** Création du premier bureau de la poste de plein exercice
- 1878** Adhésion de la Tunisie à l'Union Postale Universelle (UPU)
- 1888** Emission du premier timbre-poste tunisien.
- 1892** Inauguration du bureau de poste Tunis Recette Principale (Tunis RP)
- 1918** Ouverture du Service des Comptes Courants Postaux en Tunisie
- 1956** Création de la Caisse d'Épargne Nationale Tunisienne
- 1980** Utilisation du code Postal en Tunisie.
- 1984** Création du complexe de tri automatique.
- 1997** Attribution de la Médaille de mérite de l'Union Postale Universelle (UPU) à son Excellence Monsieur le Président Zine El Abidine Ben Ali.
- 1998** Fabrication locale des timbres-postes à « l'imprimerie de la Poste Tunisienne »
- 1999** Démarrage de l'activité de l'Office National des Postes sous forme d'une entreprise publique à caractère industriel et commercial.
- 2000** -Lancement de la première monnaie électronique tunisienne : le dinar électronique ⧻-DINAR.
-Création du Portail de la Poste sur Internet : www.poste.tn
-Introduction du service de transferts électroniques d'argent via le réseau Western Union.
- 2001** Exportation des services postaux de fabrication des timbres-poste et la monnaie électronique.
- 2002** -Attribution à la Poste Tunisienne du prix présidentiel de la meilleure entreprise qui se distingue par son activité culturelle.
-Création de l'Ecole de Formation à distance via Internet :www.postelearning.poste.tn
- 2003** -Lancement de nouveaux services sur Internet :
*paiement des factures www.fatouranet.poste.tn,
*transmission de messages urgents sécurisés www.webtelegram.poste.tn,
*e-banking www.ccpnet.poste.tn.
- 2004** -Obtention par le réseau d'agences Rapid-Poste de la certification ISO 9001.
-Obtention de la certification de gestion de la qualité du courrier International_ niveau A_délivrée par l'UPU.
- 2005** -Attribution à la Poste Tunisienne du Prix Présidentiel du Progrès Social.
- 2006** -Obtention de la certification ISO 9001 pour le réseau d'agences Colis-Postaux..
-Lancement de nouveaux produits d'épargne liés à l'assurance-vie "Postassurance".
- 2007** -Démarrage de la plate-forme SMS du service "M-poste" au profit des clients de la Poste Tunisienne
- 2008** -Lancement de la première carte à puce "e-Dinar SMART"
- 2009** Développement d'une plate-forme de messagerie électronique M@ilPost pour fournir une adresse électronique à chaque citoyen.

Tunisian Post : Main Historical facts

- 1847** *Setting up of the first posts dispatching*
- 1875** *Setting up of the first full service post office*
- 1878** *Tunisia's Membership to UPU (Universal Postal Union)*
- 1888** *Issuing of the first Tunisian post stamp*
- 1892** *Inauguration of the Tunis RP office (Tunis Main Post Office)*
- 1918** *Opening of the Postal Current Account Service in Tunisia*
- 1956** *Creation of the National Tunisian Saving Establishment*
- 1980** *Introduction of postal code in Tunisia*
- 1984** *Setting up of the automatic sorting complex*
- 1997** *Assignment of the merit medal to his excellency Mr. President Zine El Abidine Ben Ali by Mr. Thomas E. Leavy Director General of the U.P.U (Universal Postal Union)*
- 1998** *Local manufacturing of post stamps at « Tunisian Post Printing house »*
- 1999** *Starting of the National Posts activity in the form of an industrial and commercial public enterprise*
- 2000**
 - *Launching of the first Tunisian electronic money e-DINAR*
 - *Establishment of the post portal on internet : www.poste.tn*
 - *Introduction of the electronic money transfers via Western Union network*
- 2001** *Exporting postal services of post stamps manufacturing and electronic money*
- 2002** *Awarding the Presidential Prize of the first enterprise distinguished by its cultural activity to Tunisian Post*
 - *Setting up of the Virtual Training School : www.postelearning.poste.tn*
- 2003** *Launching of new services on internet*
 - *Distance payment of invoices www.fatouranet.poste.tn*
 - *Urgent Securized messages : www.webtelegram.poste.tn*
 - *e-banking www.ccpnet.poste.tn*
- 2004**
 - *Obtaining ISO9001 Certification by Rapid Post agencies*
 - *Obtention the UPU Certification of Quality Management –LevelA- by the Tunisian Post*
- 2005** *- Awarding the Presidential Prize of Social Progress to Tunisian Post*
- 2006**
 - *Obtaining ISO 9001 Certification postal parcels agencies.*
 - *Creation of new savings products related to life insurance "Post insurance"*
- 2007** *- Starting of SMS services system for the profit of the Tunisian Post customers.*
- 2008** *Creating the first prepaid MasterCard "e-DINARSMART"*
- 2009** *Developing an electronic messaging application M@ilPost to provide electronic mail address for every citizen.*

Principaux évènements en 2009



- › Restructuration du portail de la Poste Tunisienne www.poste.tn

Restructuring of the website of the Tunisian Post www.poste.tn

- › Parrainage de 9 projets dans le cadre du programme d'essaimage

Creation of 9 projects by "essaimage" programme



- › Création d'un bureau de poste virtuel sur Internet www.guichetnet.poste.tn

Creating a virtual post office on the Internet

- › Démarrage de la commercialisation d'un nouveau produit financier de placement des fonds Poste SICAV Tanit

Starting the marketing of a new financial product for the investment of funds «POSTE SICAV TANIT»



- › Mise en application d'un programme d'amélioration de l'accueil au niveau des bureaux de poste selon le label «Marhaba».

implementing program for improvement of the reception conditions of customers in Post offices.

- › Développement du service "fleurs de la poste" par la fourniture d'une nouvelle gamme constituée par 22 bouquets nouveaux.

Development of post flowers service through adding a new range containing 22 bunches.

Important Events 2009

› Adhésion de la Poste Tunisienne au système de l'Union Postale Universelle pour le contrôle de la qualité de service (UPU Global Monitoring System) basé sur la technologie RFID pour le suivi des envois.

Membership of the Tunisian Post in the project of the Universal Postal Union to control the quality of service (UPU Global Monitoring System) based on the technique of RFID to track mail.

› Développement d'une application de Messagerie électronique M@ilPost pour permettre à chaque citoyen d'avoir une adresse électronique.

Developing an electronic messaging platform M@ilPost to provide electronic mail addresses for citizens.



› Création d'un nouveau service au profit des adhérents de la Caisse Nationale d'Assurance Maladies leur permettant de déposer leurs bulletins de soins auprès des bureaux de poste.

Creating a new service allowing members of the National Fund of Insurance on Diseases to deposit their refund certificates in post offices.

› Obtention du Certificat de conformité aux normes de qualité ISO 9001 par 40 Bureaux de poste.

Obtaining the Certificate of Conformity to Quality Standards ISO 9001 by 40 post offices.



› Contribution de la Poste Tunisienne dans la distribution des cartes des élections présidentielles et législatives.

Contribution of the Tunisian Post in the distribution of Presidential and legislative election cards.

› Développement d'un nouveau service Mobi-dinar permettant aux détenteurs de cartes e-DINAR SMART de bénéficier de services nouveaux et de payer leurs factures via leurs téléphones portables.

Developing a new service Mobi-dinar to enable holders of e-dinar SMART cards paying several services via their mobile phone.



Conseil d'administration / *Board of directors*

Président du Conseil d'Administration / *President of the board of directors*

Mohamed Zouhaier Basly Président Directeur Général de l'Office National des Postes
Chairman and General Manager of Tunisian Post Organization

Contrôleur d'état / *State Inspector*

Chérif Bouslimi Premier Ministère
Prime Ministry

Administrateurs / *Administrators*

Mourad kewal Premier Ministère
Prime Ministry

Hassen Slim Ministère de l'Intérieur et du développement local
Ministry of the Interior and Local development

Moufida Aloui Ministère des Technologies de la Communication
Ministry of Communication Technologies

Iskandar Ghenia Ministère des Technologies de la Communication
Ministry of Communication Technologies

Moncef Ben Rejeb Ministère du Commerce et de l'Artisanat
Ministry of Trade and Handcrafts

Adel Saïdane Ministère des Finances
Finance Ministry

Youssef Bouhlef Ministère du Développement et de la Coopération Internationale
Ministry of Development and International Cooperation

Sliman Nasri Banque Centrale de Tunisie
Central Bank of Tunisia

Hédi Bel Hadj Mabrouk Organisation de défense du consommateur ODC
Consumers defence organization

Commissaire aux comptes / *Auditor*

Samir Laabidi Bureau de contrôle Samir Laabidi
Control office of Samir Laabidi

Sommaire / Summary

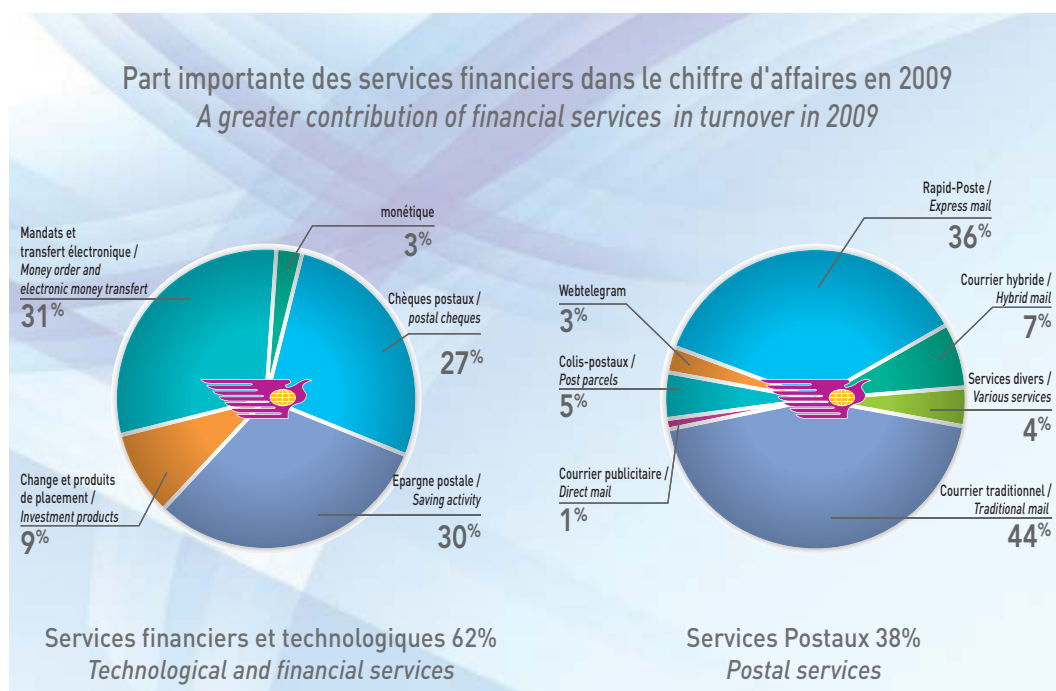
Résultats globaux <i>Global results</i>	10
Services électroniques <i>Electronic services</i>	12
Courrier et services logistiques <i>Mail and logistic services</i>	18
Services financiers <i>Financial services</i>	26
Réseau commercial de la Poste <i>Post commercial network</i>	36
Economie d'énergie <i>Energy consumption saving</i>	40
Qualité de service <i>Service quality</i>	44
Ressources Humaines et activités sociales et culturelles <i>Human resources and social and cultural activities</i>	48
Timbres-Poste <i>Post-stamps</i>	54
Coopération internationale <i>International Cooperation</i>	56
Etats financiers de l'exercice 2009 <i>Financial statements for 2009</i>	59

Résultats globaux

Total results

La Poste Tunisienne continue de réaliser les objectifs quantitatifs et qualitatifs qu'elle s'est tracée grâce aux efforts déployés visant à assurer un meilleur accès des clients à des services de qualité.

The Tunisian Post continue to achieve the set objectives at the quantitative and qualitative levels thanks to efforts in the field of promoting the quality of services and to more approximate it to customers.



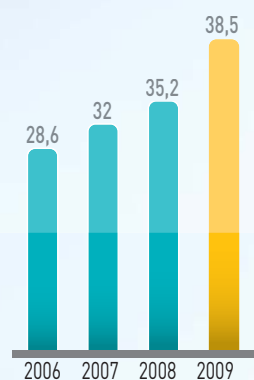
Evolution des services basés sur les nouvelles technologies

Evolution of ICT services

+9,5%

2009 / 2008

(Unité / Unit : Dinars)



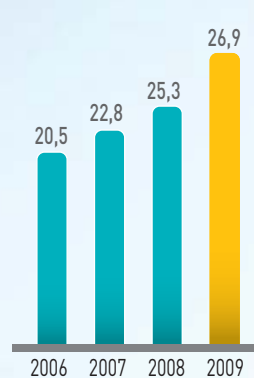
Croissance des revenus de Rapid-Poste

Growth of Rapid Post incomes

+6,3%

2009 / 2008

(Unité / Unit : Dinars)



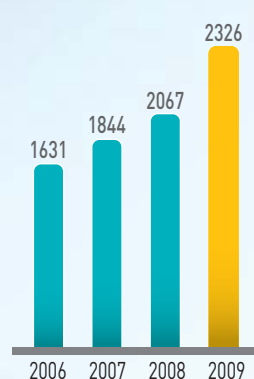
Evolution du volume de l'épargne postale

Growth of the Postal Saving volume

+12,5%

2009 / 2008

(Unité / Unit : Dinars)



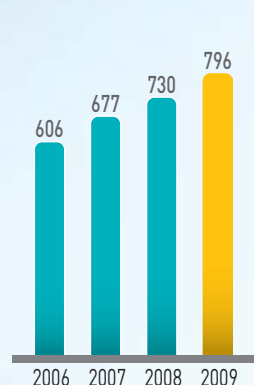
Evolution du volume des transferts d'argent reçus de l'étranger

The growth rate of the volume of money transfers from abroad

+9%

2009 / 2008

(Unité / Unit : Dinars)



Services électroniques modernes

Modern electronic services

nière carte à puce
Poste Tunisienne

LA POSTE

D I N A R
S M A R T



Les paiements électroniques sur Internet

Le volume des paiements électroniques via la plateforme du dinar électronique a connu une évolution importante de 12%. C'est ainsi qu'au cours de l'année 2009 près de 700 000 opérations de paiement de biens et de services ont été effectuées à distance sur Internet auprès de plusieurs sites tunisiens dont 2 300 opérations réalisées à partir de l'étranger au moyen des cartes VISA et MasterCard contre 623 000 opérations en 2008. L'utilisation de la carte e-DINAR s'est diversifiée touchant plusieurs domaines dont :

- › L'inscription à distance dans les universités au profit de plus de 660 000 étudiants qui ont effectué leur inscription à distance au titre de l'année universitaire 2009-2010.
- › L'achat d'abonnement de transport scolaire et universitaire via Internet. Plus de 1 103 étudiants en 2009 ont acquis à distance leurs cartes d'abonnement de transport urbain.
- › Le paiement des factures d'eau, d'électricité, de téléphone et d'Internet à travers le site www.fatouranet.poste.tn en toute sécurité.
- › En vue de développer davantage les canaux d'utilisation des cartes, une nouvelle plateforme Mobi DINAR a été développée permettant aux détenteurs de cartes e-DINAR SMART de bénéficier de plusieurs services et transactions financières via leurs téléphones portables.

Electronic payments on Internet

The field of electronic payments on the basis of Electronic Dinar platform tends an important increase estimated by 12%. During 2009, about 700,000 operations of on line payment of products and services from many Tunisian websites including 2300 payment operations via Internet from abroad through International payment cards VISA and MasterCard against 623 000 operations in 2008. The use of the e-Dinar card is covering many fields as:

- › Remote registration in the universities via Internet which concern more than 660,000 students.
- › More than 1103 students in 2009 have acquired their season tickets for school transport via Internet.
- › The payment of water, electricity, Internet and telephone bills on Internet through the website www.fatouranet.poste.tn
- › A new platform entitled Mobi-dinar has been introduced in order to allow e-DINAR SMART card holders to benefit of many services and financial transactions via their mobile phones.



700 000
opérations de paiement sur
Internet via la plate-forme du dinar
électronique
Number of electronic payment via
e-dinar platform



Les chèques postaux via Internet CCPNET

Le service des chèques postaux via Internet connaît une demande de plus en plus croissante de la part des administrations et des entreprises économiques publiques et privées. Cette banque à distance permet aux clients des chèques postaux de réaliser des virements financiers à distance ainsi que de payer leurs différentes obligations en particulier le paiement à distance des fournisseurs, du personnel...

La plate-forme des chèques postaux via Internet a permis en 2008 à 8 074 entreprises de réaliser un montant total de virements de 1 210 millions de dinars contre 1 024 millions de dinars en 2008 soit une progression de 18%.

Postal cheques via Internet CCPNET

This e-banking service tends a progressive demand from administrations, public and private economic enterprises because this service enables them to undertake distant financial transfers as well as the payment of their various charges in particular the payment of suppliers' dues and the employees' salaries...

The platform of postal cheques via Internet enabled 8074 companies to achieve a total transfer of 1210 million dinars in 2009 against 1024 million dinars in 2008; it means an increase estimated by 18%.



1 210 MD

Montant des virements via CCPNet
Transfers amount via CCPNet

Service de messagerie électronique M@ilPost

Dans le cadre de l'intégration de la Poste Tunisienne dans l'économie numérique et le développement des services à distance, et afin de concrétiser le programme Présidentiel visant à fournir une adresse électronique à chaque citoyen, la Poste Tunisienne a lancé un service de messagerie électronique MailPost permettant aux citoyens de bénéficier d'une adresse électronique et d'une boîte postale numérique reliées à l'identité de l'utilisateur et à son adresse physique. Ce qui va renforcer le rôle de la Poste Tunisienne en tant que tiers de confiance dans le domaine de la fourniture des services électroniques.

Parmi les principaux services proposés aux adhérents dans une première étape, la réception de relevés de comptes courants et d'épargne et les notifications de service.

Service of electronic messaging M@ilPost

Within the framework of its support for the electronic administration project and the development of remote services, and the materialization of the Presidential program aimed at providing an electronic address for every citizen, an electronic messaging platform M@ilPost has been developed by Tunisia Post providing electronic addresses via Internet linked to citizens' identity and their physical addresses. This will strengthen the role of the Tunisian Post as a reliable part in the supply of electronic services.

Among the main services provided by M@ilPost to citizens, we can mention in a first stage a set of services and information on various financial and postal operations.



42 000

abonnés à M@ilPost
M@ilPost users



Web telegram

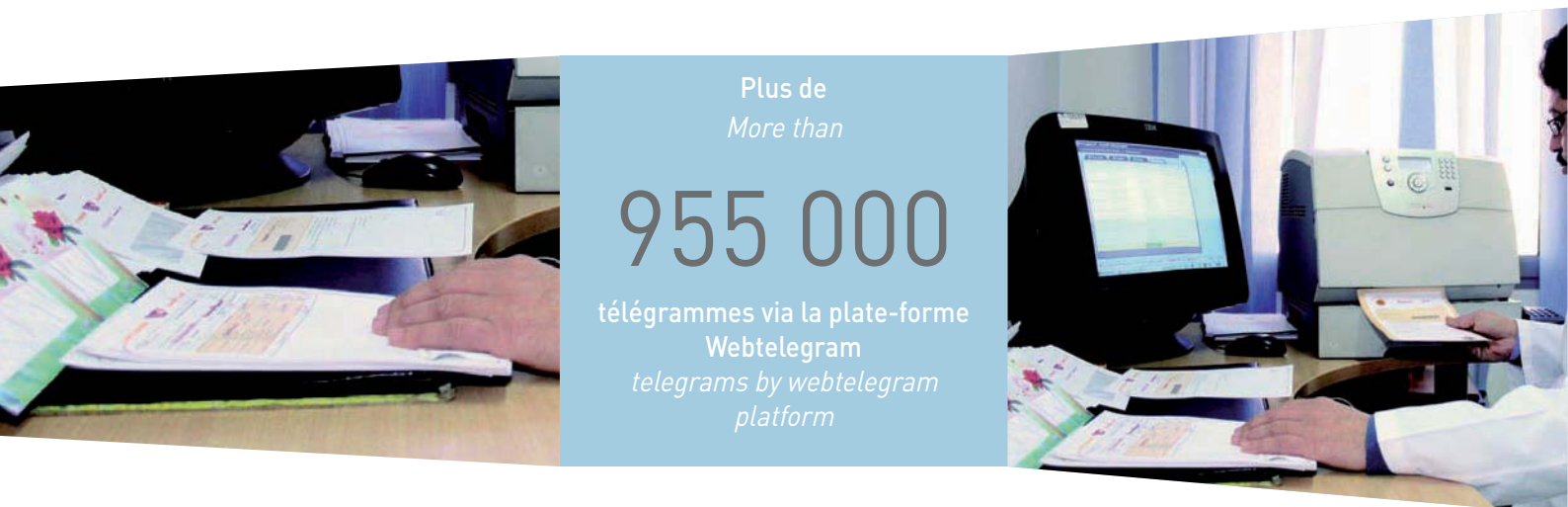
La plate-forme WEB TELEGRAM a permis à 82 entreprises économiques et administratives d'envoyer à distance plus de 955 000 télégrammes en 2009 et ce d'une façon électronique et à distance à partir de leurs ordinateurs. La Poste Tunisienne prend en charge l'impression du contenu du télégramme, sa mise sous pli et sa distribution au destinataire dans un délai ne dépassant pas généralement 24 heures.

Le site www.webtelegram.poste.tn/tahani permet aux utilisateurs d'Internet d'envoyer leurs télégrammes de félicitations à distance via Internet selon différents modèles figurant au niveau de ce site. La Poste Tunisienne procède à l'impression du texte du télégramme sur papier personnalisé, sa mise sous pli, et assure sa distribution au destinataire dans un délai ne dépassant pas 24 heures sur tout le territoire tunisien.

Web telegram

The platform of WEB TELEGRAM has allowed 82 economic and administrative companies to send remotely from their computers more than 955,000 telegrams in 2009. The Tunisian Post prints the content of the telegram, puts it in envelope and send it to the addressee in a period generally not exceeding 24 hours.

The site www.webtelegram.poste.tn/tahani enables the Internet users to send congratulations telegrams via Internet according to different models provided in this website. The Tunisian Post prints the congratulation text under a beautiful form, puts it in an envelope and delivers it to addressee all over the country in period not exceeding 24 hours.



Plus de
More than

955 000

télégrammes via la plate-forme
Webtelegram
telegrams by webtelegram
platform



Services de courrier

Mail Services



Services de courrier

Plusieurs réformes visant à améliorer la qualité de la distribution du courrier et à rapprocher davantage les services du client ont été introduites. Elles ont porté sur la restructuration du service de distribution dans des centres spécialisés dotés de moyens humains et matériels nécessaires, la modernisation des équipements de tri des correspondances en se basant sur les techniques les plus avancées de lecture optique des adresses OCR et le renouvellement du parc roulant d'acheminement et de distribution du courrier.

Dans un souci d'améliorer davantage les délais de distribution du courrier, la Poste Tunisienne a adhéré au système de contrôle de l'UPU (UPU Global Monitoring System) basé sur la technique RFID.

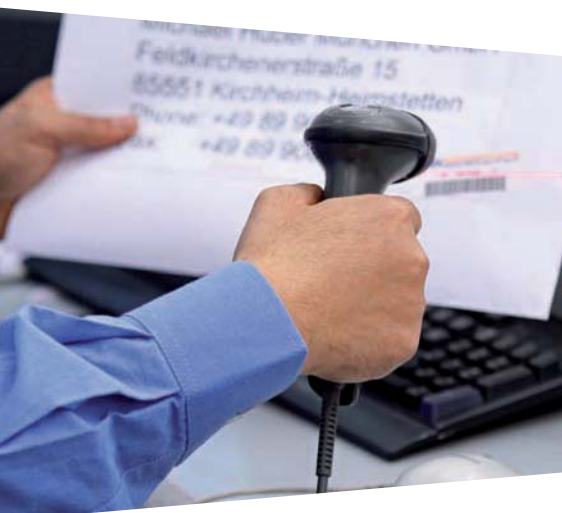
Ces réalisations ont contribué à l'amélioration des délais de distribution du courrier ordinaire (du dépôt jusqu'à la distribution). Ainsi, 94% des correspondances ordinaires sont distribuées selon la norme tunisienne.

Mail services

The field of correspondences was characterized by the implementation of several reforms aimed at improving the quality of delivery and to more approximate services to the customer thanks to the restructuring of the delivery service within specialized centers well equipped, in addition to the modernization of correspondence sorting equipments based on the latest techniques of optical character recognition of addresses OCR and the renewal of delivering and dispatching fleet.

In order to improve the quality of distributing inbound or outbound correspondences, the Tunisian Post joined the UPU Global Monitoring System based on the technique of RFID for the correspondence tracking.

These achievements contributed in the improvement of the end to end distribution delays. Thus, 94% of ordinary correspondences are distributed according to the Tunisian standards of quality



94%

du courrier ordinaire distribué
selon la norme de qualité
*of ordinary mail distributed
according quality standards*



Le courrier hybride

Le service de courrier hybride destiné aux grandes entreprises économiques, particulièrement aux banques, a enregistré des résultats positifs en 2009. Ainsi, la plate-forme du courrier hybride de la Poste Tunisienne a reçu et traité à distance et d'une manière électronique et sécurisée plus de 21 millions de fichiers.

Il est à signaler que la Poste Tunisienne est parmi les rares administrations postales disposant d'une plateforme électronique assurant la réception et le traitement du courrier.

Hybrid mail

Hybrid mail service intended to big economic enterprises, including in particular banks, has recorded positive results in 2009. Thus, the platform of hybrid mail of the Tunisian Post receives and processes remotely, electronically and securely more than 21 million folders in 2009.

It should be noted that the Tunisian Post is one of the rare postal administrations, which allowed this service.



11
grandes entreprises
big companies
utilisant le courrier hybride
using hybrid mail



Rapid-Poste

Le réseau Rapid Poste s'est caractérisé au cours de l'année 2009 par la réalisation de résultats encourageants aussi bien sur le plan de la croissance des revenus +6,3% par rapport à l'année précédente que sur le plan du nombre total des envois qui a atteint plus d'un million 449 mille envois en 2009. Ceci est le résultat de la diversification des produits et services afin de mieux répondre aux attentes des clients, tels que :

- › Le service de déclarant en douane qui a enregistré l'adhésion de 685 entreprises qui ont bénéficié du dédouanement de leurs envois dans le même jour de leur arrivée de l'étranger par les services de Rapid Poste qui se sont chargés du paiement des droits de douane et de leur livraison à l'adresse de l'entreprise destinataire.
- › Le site interactif de Rapid Poste sur Internet www.rapidposte.poste.tn offrant plusieurs solutions à distance telles que le calcul des délais et des tarifs ainsi que le suivi électronique des envois du dépôt jusqu'à la livraison.
- › Le service « 1,2,3 envoyer », il s'agit d'un guichet virtuel permettant aux clients d'accomplir les formalités de dépôt d'un envoi Rapid Poste et de payer les frais d'expédition via Internet.

Rapid Post

The Rapid Post Service was characterized during the year 2009 by achieving positive results in terms of revenue growth estimated by +6,3% and the total number of items by Rapid Post has reached more than one million and 449 thousand items in 2009. Thanks to diversification of services offered to customers, such as :

- › *The establishment of Customs Declaration recorded the membership of 685 enterprises that enables the clearance of their outbound consignments via the Rapid Post instead of them and at the same day and their delivery to the company's address.*
- › *An interactive website of the Rapid Post services www.rapidposte.poste.tn for consulting all information of service like times, tariffs, and the electronic tracking of dispatches.*
- › *" 1,2,3 send " a service in the form of virtual counter to enable customers undertaking the measure of sending by Rapid Post on Internet and paying the fees of sending by electronic payment cards.*



3595

Entreprises abonnées aux services
Rapid Poste
*Companies affiliated
in Rapid Poste services*



Le service des fleurs de la poste

Le service "fleurs de la poste" a enregistré une évolution de 7% en 2009. Ainsi, le nombre de bouquets distribués est passé de 9 652 bouquets en 2008 à 10 322 bouquets en 2009. Les commandes provenant de l'étranger par Internet via le site www.e-fleurs.poste.tn ont atteint près de 26% du trafic.

Pour mieux répondre aux attentes des clients, la Poste Tunisienne a procédé à la commercialisation de nouvelles variétés de bouquets mieux adaptés aux fêtes. Ces bouquets de fleurs peuvent être accompagnés par un cadeau de l'artisanat choisi par le client sur le site www.e-fleurs.poste.tn.

Post flowers service

The service of Post flowers recorded an increase of 7% in 2009. Thus, the number of bunches distributed was increased from 9,652 bunches in 2008 to 10,322 bunches in 2009. The orders received from abroad via the Internet at www.e-fleurs.poste.tn reached about 26% of total orders in 2009.

To improve the customer satisfaction's, the Tunisian Post has diversified a range of new varieties of flowers' bunches classified according to the celebrations events. The website www.e-fleurs.poste.tn offers to customers the opportunity to buy gift that will accompany the flower bunches.



26%

des commandes des fleurs de la Poste effectuées via Internet
Of orders bunches of flowers acquired by Internet



Les Colis Postaux

Le réseau Poste-colis composé de 25 agences spécialisées et certifiées ISO9001 (2008) a assuré le traitement et la distribution des colis au niveau national et vers plus de 190 destinations étrangères. Le volume d'activité a atteint 192 000 colis en 2009. Le nombre de contrats conclus avec les entreprises économiques pour assurer les opérations de collecte, de distribution et de suivi de la livraison des colis aux clients a atteint 922 au cours de 2009.

Post Parcels

Post parcels network is composed by 25 specialized agencies which have obtained ISO certificate of quality. This network has distributed more than 192,000 parcels in 2009. The number of contracts with economic enterprises to ensure the collection, the distribution and the tracking of parcel delivery to customers has been increased to reach 922 contracts in 2009



Plus de
More than

4 MD

Le chiffre d'affaires Poste-Colis
The Post Parcels turnover

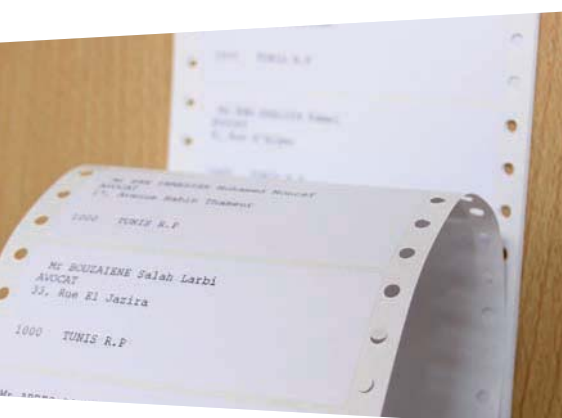


Publipostage

Le service de publipostage a permis à plus de 930 entreprises commerciales de communiquer avec leurs clientèles en leur envoyant à leurs domiciles des dépliants et des envois publicitaires personnalisés en vue de les fidéliser. Le personnel de distribution de la Poste Tunisienne a procédé à la distribution de près de 13 millions de dépliants publicitaires dans toutes les régions du pays et de plus de 980 000 mailings adressés en 2009. Et ce grâce à une base de données d'adresses répertoriée selon les catégories socio- professionnelles ciblées.

Direct mail

The direct mail service has enabled more than 930 commercial enterprises to communicate with their customers and prospects by sending leaflets and diverse advertising mailings to their homes. The distribution staff in the Tunisian Post have delivered about 13 million leaflets in all over the country and more than 980 000 personalized advertising messages in 2009 by using a database of addresses classified by target social and professional categories.



Près de
About

14 Millions

d'envois publicitaires distribués en 2009
of direct mail distributed in 2009



Services financiers diversifiés

Diverse financial services



Les services de l'épargne postale

L'activité de l'épargne a enregistré au cours de l'année 2009 une évolution de 12,5%. Les avoirs des épargnants sont passés de 2 067 millions de dinars en 2008 à 2 326 millions de dinars en 2009. Aussi, le nombre d'épargnants a atteint 3,077 millions titulaires de comptes d'épargne à la Poste au cours de 2009 contre 2,937 millions d'épargnants en 2008 enregistrant une augmentation de 140 000 épargnants nouveaux.

Ces résultats sont dûs notamment à la qualité de service offerte et au réseau de proximité de la Poste ainsi qu'aux avantages accordés aux clients. En parallèle les produits de Postassurance ont enregistré une importante évolution comme suit :

- › Le produit «Minha» qui permet aux enfants du souscripteur de bénéficier d'une bourse d'études mensuelle allant de 75 dinars à 400 dinars selon le plan d'épargne réalisé par le souscripteur. Le nombre de contrats souscrits pour le produit «Minha» a atteint 5 247 contrats au cours de 2009 contre 3 742 contrats en 2008.
- › Le produit « Motmen » qui permet à l'épargnant de bénéficier d'un complément de retraite, sous forme d'une rente mensuelle ou d'un capital débloqué en une seule fois selon son choix. Le nombre de contrats souscrits pour le produit «Motmen» a atteint 1 271 contrats au cours de 2009 contre 1 029 contrats en 2008.
- › Le produit «Postassistance voyage à l'étranger» pour la couverture des dépenses imprévues en cas d'accident ou de maladie brusque du voyageur. Les bureaux de poste ont assuré 16 004 opérations en 2009 contre 9 382 en 2008 soit une progression de 71%.

Postal saving services

During 2009, the service of saving recorded an increase estimated by 12,5%. The volume of savings reached 2 326 million dinars in 2009 against 2 067 million dinars in 2008.

Thanks to efforts done to promote this important service, to quality of service offered by a large postal network and to advantages allowed to customers.

The number of postal savers reached 3,077 millions in 2009 against 2,937 millions in 2008 it means an increase estimated by 140 000 new savers.

From another side, the products of insurance saving through the network of post offices recorded an important increase as follows:

- › The product "Minha" allows to children of subscribers to benefit of a monthly academic grant varied between 75 dinars to 400 dinars. The number of subscribed contracts for the product "Minha" reached 5 247 contracts in 2009 against 3 742 in 2008.
- › The product "Motmen" allows the saver to benefit of a complementary retirement under a form of monthly salary or a fund that is paid once depending on the saver's wish. The number of subscribed contracts for the product "Motmen" reached 1 271 in 2009 against 1 029 contracts in 2008.
- › The product "Care in travelling abroad" provided for covering the unexpected expenditures in the case of accident or sudden sick of the traveller. Post offices have assured 16 004 operations in 2009 against 9 382 in 2008.



Plus de
More than

3 millions

Epargnants à la Poste en 2009
Savers in 2009



Le produit « POSTE SICAV TANIT »

Dans le cadre de la diversification des services financiers et la contribution au développement du marché financier, l'année 2009 a connu le démarrage de la commercialisation d'un nouveau produit financier de placement des fonds «POSTE SICAV TANIT». C'est une société d'investissement à capital variable ouverte à la souscription des particuliers et entreprises à travers les bureaux de poste ou via Internet.

Le montant des fonds placés depuis le lancement de ce produit au cours du mois de juillet 2009 a atteint 5,9 millions de dinars pendant une période relativement courte (5mois).

« POSTE SICAV TANIT » investment fund

Within the framework of the diversity of financial services and the contribution in the development of financial market, the year 2009 recorded the marketing of a new financial product for the investment of funds "POST SICAV TANIT". Every person, whether legal or natural person, can invest its funds in SICAV TANIT product through the subscription in shares of this company from any post office which provides this product or via Internet in the website of the Tunisian Post.

The amount of funds invested from the start of the marketing of this product in July 2009 reached 5,9 million dinars during a relatively short period (5 months)



5,9 MD

le montant des souscriptions à
"Sicav Tanit"
the amount of assets in
" Sicav Tanit"



Le service des chèques postaux

Le service des chèques postaux a enregistré une évolution au niveau du nombre des comptes courants postaux qui est passé de 1 031 000 comptes en 2008 à 1 178 000 comptes en 2009 soit un taux de croissance de 14%. Ceci est dû à l'introduction de plusieurs améliorations en faveur des clients des chèques postaux visant la simplification des procédures d'ouverture des comptes courants postaux en se basant sur une application informatique moderne implantée au niveau des bureaux de poste, l'extension du réseau des distributeurs automatiques de billets composé de 125 DAB en 2009, la mise à la disposition des clients d'une gamme de cartes de retrait et de paiement électronique et d'un serveur vocal 88402727 leur permettant d'obtenir toutes les informations relatives à leurs comptes 7 jours / 7 et 24 heures / 24, en plus des SMS pour les informer de tous les mouvements au niveau de leurs comptes courants postaux.

Postal cheques services

The postal cheques service is increasing in the number of postal cheques accounts, which rose from 1,031,000 current accounts in 2008 to 1,178,000 accounts in 2009 with an increase of 14% thanks to the introduction of several significant improvements for clients of postal cheques like the simplification of procedures for opening postal current accounts based on a modern computer application installed in post offices, setting up a modern network of ATMs composed of 125 ATM in 2009, provision of a range of electronic payment cards to customers, and a voice telephonic server 88402727 was provided to allow the customers to obtain all information about postal financial services all week long and 24/24 hours, also providing SMS to inform customers about all transactions of their postal current accounts



Près de
About
1,2 million
titulaires de comptes courants
postaux
holders of postal current accounts



Le service de Mandat Minute

Le service de Mandat Minute continue d'enregistrer une large satisfaction des clients. En effet, 3,1 millions de citoyens ont envoyé des mandats électroniques pour un montant total de 600 millions de dinars en 2009 contre 557 millions de dinars envoyés par 2,9 millions d'utilisateurs de ce service en 2008.

Minute Money Order

The Minute Money Order service continue recording customers satisfaction : 3,1 million of citizens have sent electronic money orders with a total amount of 600 million dinars in 2009 against 2,9 million of citizens in 2008 with a total amount of 557 million dinars electronic money orders.



plus de
more than

3 millions

d'utilisateurs de "Mandat Minute"
users of Minute money orders



Le paiement en ligne des bourses aux étudiants

e-bourse

L'année universitaire 2009-2010 a enregistré le paiement de 427 000 bourses et prêts universitaires au profit des étudiants au niveau des bureaux de poste à travers une solution électronique sécurisée installée dans les bureaux de poste et reliée aux ordinateurs des offices universitaires concernés.

The academic year 2009-2010 recorded the payment of 427,000 university grants and loans for the profit of students at post offices by the use of secured electronic system implemented in post offices and linked with computers of concerned administrative institutions.



472 000

bourses et prêts payés en 2009
grants and loans paid in 2009



Le service de paiement électronique des pensions de retraite

Les bureaux de poste assurent le paiement des pensions de retraite au profit des affiliés des caisses de sécurité sociale à travers une solution électronique permettant le paiement des différentes pensions en toute sécurité et sans recourir à aucun support papier.

L'année 2009 est caractérisée par le paiement de 3.8 millions de pensions de retraite de manière électronique et sécurisée pour un montant total de 671 millions de dinars.

e-pension

Post offices take in charge the payment of retirement pensions for the benefit of social security funds members through a specific electronic system that allows the transmission of retirement pensions electronically, securely and without a support document to beneficiaries from any post office.

The year 2009 was characterized by the payment of 3.8 million retirement pensions electronically and securely of an amount of 671 million dinars.



Les transferts électroniques d'argent reçus de l'étranger

Le volume des transferts d'argent envoyés par les tunisiens résidents à l'étranger et les touristes à travers les différents réseaux internationaux spécialisés (Western Union, Eurogiro, IFS, Swift), a connu une évolution de 9%. Ainsi, l'équivalent de 796 millions de dinars ont été reçus en devises et payés aux destinataires par les bureaux de poste en toute sécurité au cours de l'année 2009 contre 730 millions de dinars au cours de 2008.

The electronic money transfers from abroad

The volume of currency money transfer through the postal network by Tunisians living abroad, tourists and conducted through the various specialized international networks (Western Union, Eurogiro, IFS, Swift) has evolved by 9%. Thus, 796 million dinars in foreign currencies have been received and paid to beneficiaries by post offices quickly and safely during the year 2009 against 730 million dinars in 2008.



796 MD

Le montant des transferts d'argent
reçus de l'étranger en 2009
*The amount of money transfer
received from abroad in 2009*



Services à l'international

International Services

Ces services continuent d'enregistrer des résultats encourageants. Le nombre des transactions de change a atteint près de 554 000 opérations en 2009. Le montant des transactions effectuées à travers la salle de marché correspond à 70% du total de l'activité en 2009. Les gains de change sont évalués à 7,3 millions de dinars en 2009 et ce grâce à l'introduction de plusieurs améliorations touchant les aspects commerciaux, techniques et de formation pour mieux intégrer la Poste Tunisienne dans le secteur financier sur le plan national et international.

This area has continued to record encouraging results. The number of transactions reached nearly 554,000 operations in 2009. The amount of transactions through the Tunisia Post change room corresponded to 70% of total activity in 2009. The gains are estimated by 7.3 million dinars at the end of 2009 thanks to the introduction of several improvements that have covered the commercial, technical, and training aspects in order to better integrate the Tunisian Post in the financial sector at both national and international levels.



7,3 MD

les gains de change en 2009
the change gains in 2009





Le réseau commercial

The commercial network



Le réseau commercial

Une attention particulière est accordée au réseau commercial de la poste, visant notamment sa modernisation et son extension par la création de nouveaux bureaux de poste dans les zones à fort potentiel économique ou à forte concentration démographique dans le but de rapprocher davantage les services du citoyen et d'améliorer la qualité de service.

Le nombre de bureaux de poste et d'agences spécialisées a atteint 1 088 bureaux et agences au cours de l'année 2009 ce qui a contribué à l'amélioration de la couverture postale correspondant à 1 point de contact pour 7 100 habitants.

Parmi les programmes mis en œuvre pour la modernisation du réseau commercial, nous citons notamment :

- › Refonte des applications informatiques en vue d'une meilleure intégration permettant d'assurer les services postaux et financiers d'une manière instantanée au niveau des bureaux de poste.
- › Raccordement de 200 bureaux de poste au réseau Internet à haut débit.
- › Amélioration de la sécurité par la généralisation des systèmes électroniques de contrôle dans tous les bureaux de poste urbains et ruraux.
- › Mise à niveau du personnel de guichet par l'intensification des cycles de formation et de recyclage dans les domaines se rapportant à la dimension commerciale, au marketing, à l'informatique, et à d'autres sujets professionnels.



En moyenne 1 point de contact pour
an average of a point of contact for

7 100
habitants
inhabitants



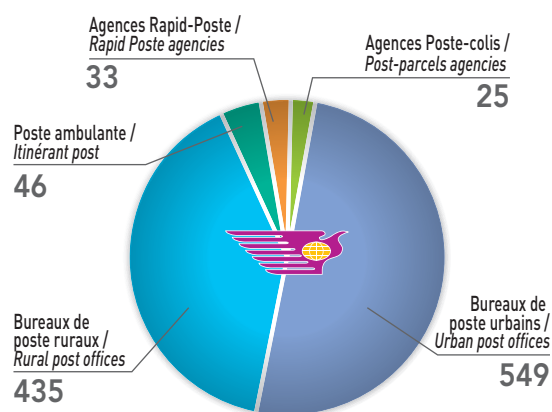
The commercial network

The Tunisian Post allowed a great attention to its commercial network through the modernization of postal services and the reinforcement of the network by creating new post offices in regions characterized by a density population and economic activity involved in order to more approximate services to citizens and to improve their quality.

The number of post offices and specialized agencies reached 1 088 offices and agencies at the end of 2009 that contributed in the improvement of postal coverage that become a post office or agency for 7 100 inhabitants.

The network of Post offices knew important modernization programs such as:

- › Establishing an integrated data system to ensure instantaneous postal and financial services at post offices.
- › Linking 200 post offices with Internet.
- › Generalization of electronic systems of control and alert in urban and rural post offices to guarantee security.
- › Upgrading of counter-staff by intensification of training and recycling sessions in domains related to commercial dimensions, marketing, computer data, and other professional issues.



700 000

Citoyens sont servis chaque jour
par le réseau commercial de la
Poste

*Citizens received daily in
the commercial network*



Economie d'énergie

Energy consumption saving



Economie d'énergie

La Poste Tunisienne a enregistré au cours de l'année 2009 une économie de 5% au titre de la consommation des carburants résultant de la mise en application du plan d'actions visant une meilleure maîtrise de la consommation d'énergie à travers l'intensification des contrôles au niveau de l'utilisation du parc roulant notamment.

Une maîtrise de la consommation d'électricité a été également enregistrée. Ainsi le volume de consommation a légèrement augmenté de 1% en raison de la création de nouveaux espaces de travail, de la généralisation des équipements informatiques dans les bureaux et structures postales et l'amélioration des conditions d'accueil par le renforcement des équipements de climatisation.

En vue d'améliorer davantage les résultats, un ensemble d'actions sont entrées en vigueur :

- › Installation de 10 capteurs solaires pour la fourniture gratuite de l'électricité dans les véhicules de la poste ambulante.
- › Acquisition de 9 véhicules pour l'acheminement du courrier fonctionnant au diesel au lieu de l'essence.
- › Réalisation d'un diagnostic moteur périodique pour tout véhicule postal.
- › Renouvellement des installations électriques de 20 bureaux de poste.
- › Remplacement de 30 climatiseurs par d'autres équipements économe en énergie.
- › Organisation de plusieurs cycles de formation et campagnes de sensibilisation au profit du personnel.



-5%
d'économie de carburant
reduction of fuel consumption



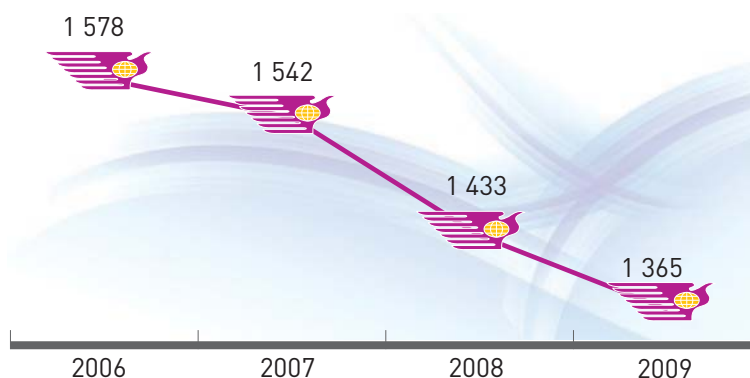
Energy consumption saving

During the year 2009 Tunisia Post recorded a decrease estimated by 5% for fuel consumption thanks to introduce diverse actions to improve the use of vehicles fleet. In other side the electricity consumption recorded a slight increase estimated by 1% due to the creation of new work offices, the spread of computer equipments in offices and postal structures, and the improvement of reception conditions by strengthening the air conditioning equipments.

And in order to improve theses results, a set of actions has been undertaken:

- › Setting up of 10 solar receivers for the free supply of electricity in the itinerant post vehicles.
- › Acquiring 9 vehicles for mail routing functioning with the Diesel Fuel instead of Gasoline.
- › Undertaking a regular diagnosis to all postal vehicles.
- › Renewing of electric circuit in 20 post offices.
- › Replacing of 30 old air conditioners by other devices of saving energy.
- › Organizing of several training sessions and sensitization campaigns in the field of energy consumption savings for the profit of postal staff.

Diminution de la consommation de carburant / Reduction of fuel consumption
unité / unit : 1000 l



Obtention d'un certificat
d'encouragement en matière
d'économie d'énergie
Obtaining encouraging certificate of
energy saving



Qualité de service

Quality of service



التزام بخدمة المواطن

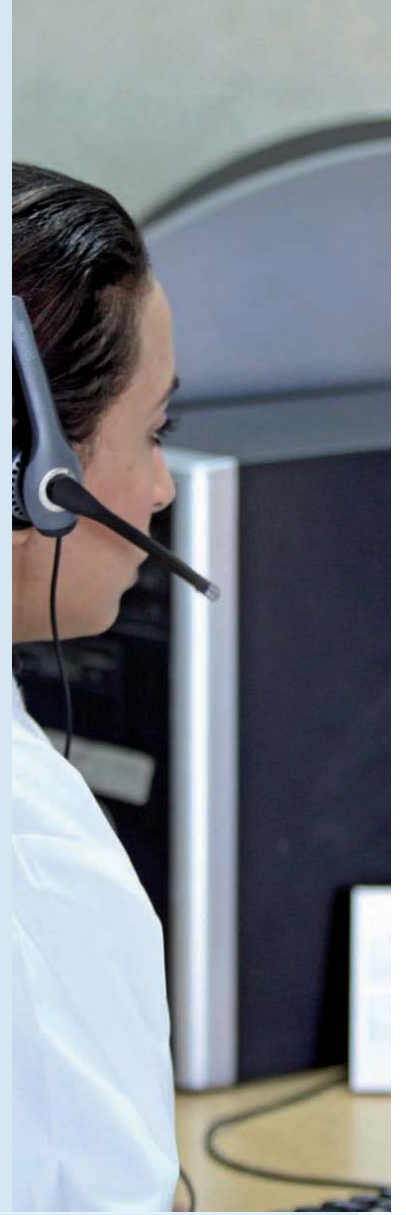
1- نلتزم بتوفير القبول الحسن لكل مواطن وبارشاده وتوجيهه للحصول على الخدمة الإدارية في أفضل الظروف وبتقديم عناية خاصة للمواطنين ذوي الاحتياجات الخصوصية.

2- نلتزم بالرد على كل المكالمات الهاتفية حينها أو في أجل أقصاه 24 ساعة وبالإجابة عن كل بريد الكتروني في أجل لا يتجاوز 48 ساعة.

3- نلتزم بالإجابة عن كل بريد موجه للإدارة في أجل أقصاه 21 يوما وبتعليق كل اجابة وفقا لمقتضيات الترقيب الجاري بها العمل.

4- نلتزم بإعلام المتعاملين مع الإدارة في الاثنان بكل تغيير في الاجراءات والمسالك الادارية بالنسبة الى الخدمات الادارية التي تقدم في إطار مشمولاتها.

إدارة مخيم المواطنين



Qualité de service

L'amélioration de la qualité des services rendus aux citoyens ainsi que l'amélioration des conditions d'accueil des clients s'intègrent dans les priorités de La Poste Tunisienne surtout qu'il s'agit d'un sujet important qui bénéficie d'une place privilégiée dans la politique du gouvernement. Ainsi, La Poste Tunisienne a réalisé des résultats encourageants dans ce domaine comme en témoigne les indicateurs suivants :



- › Obtention de la certification ISO 9001 par 40 bureaux de poste.

The obtaining of ISO 9001 certification by 40 post offices

- › Mise en exploitation d'un système intégré d'information postale au niveau des directions centrales et régionales et dans les bureaux de Poste.

Implementing of Postal Information electronic system linked to central, Regional department and Post offices.



- › Evolution continue de l'indice de satisfaction des clients de Rapid Poste : 84% des clients satisfaits contre 82,8% en 2008 et 72% en 2002.

The continuous evolution in the Rapid Poste customer satisfaction index : 84% of customers are satisfied against 82,8% in 2008 and 72% in 2002.

- › 85% des entreprises utilisant les services des colis postaux sont satisfaites du professionnalisme du personnel Poste Colis.

85% of enterprises dealing with the network of Post parcels are satisfied with the capabilities of Post parcel staff.



- › Evolution de l'activité du centre d'appel 1828 : 1,2 million d'appels de clients reçus et traités en 2009 contre 869 000 appels en 2008.

Evolution of the call center 18 28 activity : 1,2 million of information calls were received and treated in 2009 against 869,000 in 2008.

- › Amélioration des résultats d'audit de l'équipe "du citoyen superviseur" 14 140 remarques positives contre 480 remarques négatives suite à ses visites dans les bureaux de poste.

14 140 positive remarks of the supervisory citizen team against 480 negative remarks in Post offices.

Quality of service

The improvement in the quality service, the conditions of reception and the satisfaction of customer are among the priorities of the Tunisian Post particularly since it is the main topic that the government gives its priority. The Tunisian Post has made progress in that area as shown in the following indexes:

› 81% des clients sont satisfaits de la qualité du service d'épargne offert au niveau des bureaux de poste.

81% of customers are satisfied with the quality of saving services offered at the level of post offices.

› Audit de suivi N°1 réussi du système de management de la sécurité en matière de conception, impression et conservation des timbres-poste selon la norme CWA 14641.

Successful audit of CWA security system certification in the fields of conception, printing and conservation of Post-stamps.

› Evolution du nombre de SMS via la plateforme MPoste de 25% atteignant 646 000 SMS envoyés aux clients utilisateurs des services de Rapid Poste, Mandat Minute et les titulaires des comptes courants postaux.

Evolution of number of SMS send by MPoste platform to customers recording 646 000 SMS in 2009.

› 85% des clients sont satisfaits de la qualité des prestations de change au niveau des bureaux de poste.

85% of customers are satisfied with the quality of change services offered at the level of post offices.

› 87% des clients sont satisfaits de la qualité de service du Mandat Minute offert au niveau des bureaux de poste.

87% of customers are satisfied with the quality of minute money order services offered at the level of post offices.

› Obtention de la certification ISO 9001 (2008) du réseau Poste-parcels composé par 25 agences spécialisées.

Renewal of ISO Certificate of Post parcels network composed with 25 agencies.



Ressources humaines et activités sociales et culturelles

*Human resources and cultural
and social activities*



Ressources humaines

L'année 2009 a été marquée par la réalisation de plusieurs actions visant à mieux valoriser les ressources humaines à travers l'amélioration des conditions de travail et l'ouverture de nouveaux horizons ainsi que la diversification des mécanismes de formation et de recyclage en se basant sur les nouvelles technologies.

Ouverture des horizons au profit du personnel

1 765 agents ont bénéficié en 2009 d'une promotion dans le grade contre 1 019 agents en 2008 suite à leur réussite dans les concours organisés à cet effet.

Renforcement de la formation à distance via Internet

L'année 2009 s'est caractérisée par la qualification d'une nouvelle promotion issue des cycles de formation continue de l'école virtuelle de la Poste Tunisienne www.postelearning.poste.tn formée par 123 cadres contre 99 cadres en 2008. Le nombre des employés inscrits à cette école de formation via Internet a atteint 2 650 agents et cadres correspondant ainsi à 29% de l'effectif de la Poste Tunisienne.

D'autre part, le site Trainpost de l'Union Postale Universelle hébergé au niveau de la plate-forme de l'école virtuelle de La Poste Tunisienne assure la formation à distance au profit de 3 150 cadres exerçant dans 148 administrations postales de pays étrangers contre 110 pays seulement inscrits dans ce programme en 2008. Les apprenants étrangers ont suivi à distance à partir de leurs pays plus de 32 400 heures d'enseignement à distance contre 20 216 heures en 2008.

Sessions de Recyclage

Diverses sessions de recyclage et de perfectionnement sont organisées régulièrement chaque année au profit du personnel de la Poste. Ainsi 5 305 agents et cadres ont pris part à ces sessions en 2009 avec une moyenne de 6 jours de formation par agent.



26,6%

le taux d'encadrement
Management rate



Human resources

The year 2009 was characterized by the execution of many measures in order to enhance the human resources through the improvement of working conditions and the opening of new horizons as well as the diversity of training and recycling mechanisms on the basis of new techniques.

Opening of horizons for the employees

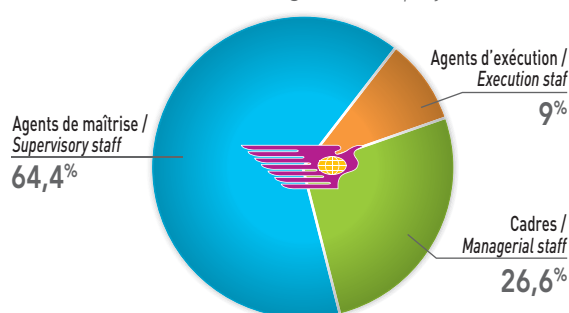
1 765 employees profited from different promotions in 2009 against 1 019 employees in 2008 through the organization of many exams.

Distant training via Internet

The year 2009 was characterized by the qualification of new promotion of continuous training sessions via Internet consisting of 123 employees against 99 employees in 2008 that pursued with success their training within the framework of the Tunisian Post School via Internet www.postelearning.poste.tn. The number of employees subscribed in this School reached 2650 employees it means 29% of the total postal staff.

On the other side, the Universal Postal Union website "Trainpost" which was hosted by the Tunisian Post platform provides the distant training for 3150 employees working in 148 postal administrations in foreign countries against only 110 countries that were subscribed in this program in 2008. The foreign trainees pursued distantly on Internet from their countries more than 32 400 training hours against 20 216 hours in 2008.

Répartition du personnel / Staff breakdown
- 9 112 cadres et agents / employees



29%

du personnel sont inscrits à
www.postelearning.poste.tn
of employees affiliated
in e-learning school



Activités sociales et culturelles

L'année 2009 s'est caractérisée par l'intérêt primordial accordé par La Poste Tunisienne à la dimension sociale et culturelle d'où le renforcement des programmes et manifestations culturelles au profit des employés et de leurs familles dont nous citons notamment :

Manifestations culturelles diversifiées

- › 600 enfants de postiers ont participé à diverses excursions aux sites archéologiques à l'occasion des vacances du printemps.
- › Organisation de « journées culturelles de l'enfant » qui ont enregistré la participation de 70 enfants de postiers.
- › 365 familles de postiers ont bénéficié de vacances d'été dans plusieurs stations touristiques de renommée dans le cadre du programme annuel de vacances familiales.
- › Célébration de la journée du savoir à l'occasion de laquelle 612 élèves et étudiants enfants de postiers ont été primés à l'occasion de leur brillante réussite dans les examens nationaux.
- › Organisation de vacances en Tunisie et au Maroc dans le cadre de la convention d'échange culturel entre La Poste Tunisienne et la Poste Marocaine au profit des enfants de postiers des deux pays.

Services à caractère social importants

- › Distribution de plusieurs aides aux familles de postiers à revenu limité à l'occasion des fêtes religieuses et autres événements dans le cadre du renforcement des actions de solidarité.
- › Généralisation de la restauration au profit de tout le personnel travaillant dans les structures centrales et régionales.

Activité dense des scouts de la Poste Tunisienne

L'équipe de scouts de La Poste Tunisienne est devenue l'une des plus importantes sur le plan national. Ainsi, ce groupe s'est caractérisé par ses activités abondantes et sa participation active dans toutes les manifestations nationales et à l'étranger.

Activités sportives diverses

La Poste Tunisienne accorde un intérêt particulier au domaine sportif à travers d'une part un ensemble de programmes et de mesures visant à encourager ses employés et leurs enfants à pratiquer des activités sportives et son soutien continu aux associations sportives professionnelles en relation avec son secteur d'activité, et d'autre part par son soutien au sport national par l'émission de timbres poste et sa participation active et régulière à tous les événements sportifs nationaux et internationaux.



612

enfants de postiers primés
Postal staff child rewarded



Cultural and social activities

Tunisia Post has supported in 2009 many programs and cultural manifestations for the benefit of its employees and their families, noting in particular:

Diverse cultural activities

- › Organization of discovery journeys during spring holidays for the benefit of 600 postal staff child.
- › Arrangement of "Child Cultural Days" in which 70 child participate, it includes group activity, music, theatre and dance.
- › The benefit of 400 post families from luxurious tourist residences within the annual program of families' hostels.
- › Celebration of "knowledge Day" by honouring of 750 pupils and students among the postmen children who are excellent in their studies.
- › Organization of common hostel in Tunisia and Morocco within the framework of cultural exchange convention between the Tunisian Post and Morocco Post for the profit of Postmen children from both countries.

Important social services

- › The distribution of many kind of helps to families with limited revenues for enhancing the solidarity activity.
- › The generalization of group food for the profit of employees working at the central and regional departments.

Important activity to the Tunisian Post Scout group:

- › The Tunisian Post group of Scout has become the most important professional group at the national level, this group has been characterized by its intensified activities and its effective and distinct participation in all national occasions and abroad.

Diverse Sportive activities

- › The Tunisian Post takes a special care to the sportive field through some programs and measures aimed at encouraging its employees and their children to practice the sportive activities by its continuous support to the sportive professional associations related to the sector, and to enhance the national sport by its edition to post-stamps and by its effective participation in all national and international sportive manifestations hosted in Tunisia



600

enfants de postiers bénéficiaires
d'excursions
Postal staff child participate to
journeys



Timbres-Poste

En 2009, La Poste Tunisienne a procédé à l'émission de 23 timbres-poste dans 12 séries à thèmes variés faisant connaître les acquis et les réalisations dans les domaines politique et économique, ainsi que la richesse du patrimoine culturel et civilisationnel de la Tunisie.

L'imprimerie de La Poste Tunisienne qui a obtenu la certification de sécurité CWA 14641 a procédé à l'impression de près de 23 millions de timbres-poste en 2009 dont 10 millions de timbres-poste au profit de 16 pays étrangers.

La boutique des timbres-poste sur internet www.e-stamps.poste.tn offre un espace commercial important pour les internautes qui désirent acheter à distance des produits philatéliques.

Post-stamps

In 2009, the products of philately were diversified through the new editions that are composed of 23 stamps among 12 collections deal with various subjects within the framework of representing the political and economic achievements and highlighting Tunisia cultural backgrounds.

The Tunisian Post print house has printed 23 million post-stamps in 2009 which 10 million post-stamps are for the profit of 16 foreign countries.

The website www.e-stamps.poste.tn offers an important commercial space for distance purchases

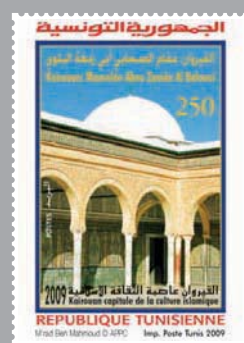


16
pays / countries
Impriment leurs Timbres-poste en
Tunisie
*Print their philately products in
Tunisia*



Emissions de 2009

2009 Editions



Coopération internationale

International cooperation



Coopération internationale

Le rayonnement de La Poste Tunisienne sur le plan international s'est renforcé en 2009 par plusieurs réalisations dont on peut citer

- › Organisation par la Tunisie de la conférence internationale pour le développement des services postaux électroniques avec la coopération de l'union postale universelle du 13 au 15 mai 2009.
- › Participation de La Poste Tunisienne au Forum International ICT 4 All- Tunis+4 organisé en Tunisie à Hammamet les 24 et 25 novembre 2009. et ce dans le cadre du suivi des recommandations et décisions du sommet mondial sur la société de l'information (Tunis 2005),
- › Conclusion d'un accord de coopération avec l'Union Postale Universelle pour la mise en oeuvre d'un ensemble de solutions électroniques de La Poste Tunisienne au niveau de plusieurs pays arabes.
- › Accueil par La Poste Tunisienne de plusieurs délégations de pays arabes et africains désirant prendre connaissance de l'expérience de La Poste Tunisienne en matière de développement des services postaux et financiers électroniques.

International cooperation

During the year 2009, the extent of the Tunisian Post has been reinforced at the international level by many achievements, we can note in particular:

- › *The international conference for the development of electronic postal services with the cooperation of Universal Postal Union was organized in Tunisia (13 - 15 May 2009).*
- › *Within the framework of pursuing the world summit resolution on Information Society organized in Tunisia in 2005, the Tunisian Post participated in the International Forum ICT 4 all – Tunis + 4 organized at Hammamet (24 - 25 November 2009).*
- › *The conclusion of a cooperation agreement with the Universal Postal Union in order to implement some electronic platforms of the Tunisian Post in several Arab countries.*
- › *The reception of several African and Arab delegations who wanted to benefit from the experience of the Tunisian Post in the development of electronic postal and financial services.*

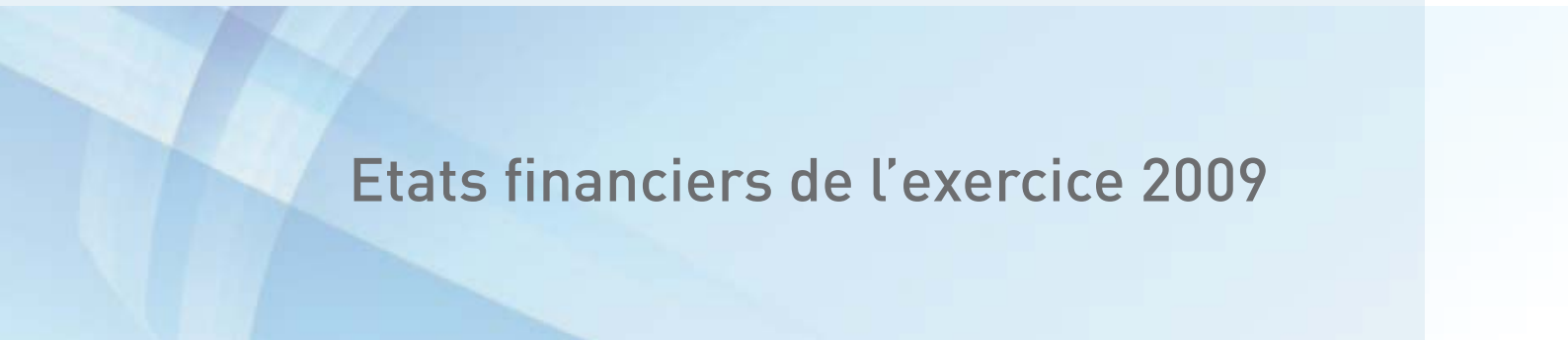


Conclusion de
of

7

Accords de coopération
cooperation agreements



An abstract graphic design featuring a light blue background with a series of overlapping, semi-transparent geometric shapes in various shades of blue and white. These shapes create a sense of depth and movement, resembling a stylized architectural or natural pattern. The design is positioned on the left side of the page, partially overlapping the text area.

Etats financiers de l'exercice 2009

Financial statements for 2009

Etats financiers de l'exercice 2009

Financial statements for 2009

+35,7%

Taux de croissance des actifs
passant de 6 594 MD en 2008
à 8 945 MD en 2009

*The growth rate of assets
passing from 6 594 MD in
2008 to 8 945 MD in 2009*

+7,2%

Taux de croissance du chiffre
d'affaires qui est passé de 180,4
MD en 2008 à 193,3 MD en 2009

*The growth rates of the
turnover passing from 180,4
MD in 2008 to 193,3 MD in 2009*

+10,4%

Taux de croissance des revenus
des activités financières passant de
109,2 MD en 2008 à 120,7 MD en 2009

*The growth rate of the financial
activities reaching 120,7 MD in
2009 against 109,2 MD in 2008*

+7,7%

Taux de croissance des revenus
du courrier des entreprises et
administrations passant de 20,7 MD
en 2008 à 22,3 MD en 2009

*Rate of revenue growth of
the mail companies and
administrations reaching 22,3 MD
in 2009 against 20,7 MD in 2008*

+29,5%

Taux de croissance des produits
destinés à l'export passant de 266,5
mille dinars en 2008 à 345,2 mille
dinars en 2009

*The growth rate of products
for export passing from 266,5
thousand dinars in 2008 to 345,2
thousand dinars in 2009*

Bilan (au 31 Décembre 2009) Balance sheet (till December 31, 2009)

(Unité / Unit : Dinars)

Actifs / Assets	Exercice Financial Year 2008	Exercice Financial Year 2009
Actifs non courants / Non current assets		
Actifs immobilisés / Fixed assets		
Immobilisations incorporelles / <i>Intangible assets</i>	10 367 002	10 156 862
Moins : Amortissements / <i>Less: Amortizations</i>	-9 139 618	-8 813 962
	1 227 384	1 342 900
Immobilisations corporelles / <i>Tangible assets</i>	387 917 011	394 878 826
Moins : Amortissements / <i>Less: Amortizations</i>	-135 388 694	-144 479 351
	252 528 316	250 399 475
Immobilisations financières / <i>Financial fixed assets</i>	4 591 041	6 592 253
Moins : provisions / <i>Less: provisions</i>	-168 534	-150 000
	4 422 508	6 442 253
Total des actifs non courants / Total of non current assets	258 178 208	258 184 628
Actifs courants / Current assets		
Actifs courants spécifiques / Specific current assets		
Trésor / <i>Treasure</i>	5 829 950 218	8 234 442 633
Actif financiers / <i>Financial assets</i>	209 643 288	120 158 673
Actif financiers mandats / <i>Financial assets Money orders</i>	422 793	3 789 890
Mandats / <i>Money orders</i>	11 450 623	10 978 181
Créances spécifiques / <i>Specific credits</i>	6 764 205	8 265 384
Valeurs fiduciaires / <i>Fiduciary values</i>	35 340 229	27 981 877
Caisses & caisse en régie / <i>Cash boxes and cash under state control</i>	37 282 016	39 454 717
Total des actifs courants spécifiques / Total of specific current assets	6 130 853 372	8 445 071 355
Actifs courants classiques / Classical current assets		
Stocks / <i>Stocks</i>	6 041 076	6 720 589
Moins : provisions pour dépréciation / <i>Less : provisions for depreciation</i>	-347 617	-204 493
	5 693 459	6 516 096
Clients et comptes rattachés / <i>Customers and attached accounts</i>	14 971 043	16 335 669
Moins : provisions pour dépréciation / <i>Less : provisions for depreciation</i>	-2 272 499	-1 989 690
	12 698 544	14 345 979
Autres actifs courants / <i>Other current assets</i>	22 672 584	27 630 983
Provisions / <i>Provisions</i>	-3 567 637	-3 752 501
	19 104 947	23 878 482
Placements et autres actifs financiers / <i>Investments and other financial assets</i>	136 667 700	125 441 905
Liquidités et équivalents de liquidités / <i>Liquidities and equivalent</i>	31 279 600	71 371 267
Total des actifs courants classiques / Total of classical current assets	205 444 250	241 553 729
Total des actifs courants / Total of current assets	6 336 297 622	8 686 625 084
Total des actifs / Total of assets	6 594 475 830	8 944 809 712

Bilan (au 31 Décembre 2009)

Balance sheet (till December 31, 2009)

(Unité / Unit : Dinars)

Passif / Liabilities	Exercice 2008 Financial Year 2008	Exercice 2009 Financial Year 2009
Capitaux propres et passifs / Shareholders equities and liabilities		
Capitaux propres / Shareholders equities		
Fonds de dotation / Appropriation funds	199 372 069	199 547 273
Autres capitaux propres / Other shareholders equities	114 296 394	122 278 843
Résultats reportés / Reported results	-41 545 859	-37 905 053
Total des capitaux propres avant résultat / Total of shareholders equities before result	272 122 604	283 921 063
Résultat de l'exercice / Financial year result	3 640 806	3 542 496
Total des capitaux propres avant affectation / Total of shareholders equities before assignment	275 763 410	287 463 559
Passifs non courants / Non current liabilities		
Autres passifs non courants / Other non current liabilities	42 389	42 389
Provisions / Provisions	2 464 946	2 712 982
Emprunt / Loan	1 688 834	1 000 000
Total des passifs non courants/ Total of non current liabilities	4 196 169	3 755 371
Passifs courants / Current liabilities		
Passifs courants spécifiques / Specific current liabilities		
Avoirs CCP & CEP / CCP and CEP assets	6 171 709 064	8 505 964 182
Passif financier / Financial liabilities	1 572 993	1 161 609
Mandats / Money orders	20 891 542	30 331 816
Bulletins de versement / Payment orders	1 557 206	1 362 125
Dettes spécifiques / Specific debt	2 074 692	2 074 692
Valeurs fiduciaires / Fiduciary values	35 340 229	27 981 877
Total des passifs courants spécifiques / Total of specific current liabilities	6 233 145 726	8 568 876 301
Passifs courants classiques / Classic current liabilities		
Fournisseurs et comptes rattachés / Suppliers and attached accounts	26 600 918	31 846 413
Autres passifs courants / Other current liabilities	54 343 673	52 063 798
Concours bancaires et autres passifs / Banks compositions and other liabilities	425 934	804 270
Total des passifs courants classiques / Total of classic current liabilities	81 370 525	84 714 481
Total des passifs courants / Total of current liabilities	6 314 516 251	8 653 590 782
Total des passifs/ Total of liabilities	6 318 712 420	8 657 346 153
Total des capitaux propres et des passifs / Total of share holders equities and liabilities	6 594 475 830	8 944 809 712

Etat de résultat (au 31 Décembre 2009)

Statement of results (till December 31, 2009)

	Exercice 2008 Financial Year 2008	Exercice 2009 Financial Year 2009
(Unité / Unit : Dinars)		
Produits d'exploitation / Operating proceeds		
Revenus / Revenues	180 407 589	193 354 004
Autres produits d'exploitation / Other operating proceeds	29 004 713	34 573 629
Total des produits d'exploitation / Total of operating proceeds	209 412 302	227 927 633
Charges d'exploitation / Running costs		
Variation des stocks des produits finis et des encours (en+ou-) / Finished produce stock and outstanding (in+or in-)	-584 904	-679 512
Achats de marchandises consommées / Purchasing of consumed goods	1 139 133	697 616
Achats approvisionnements consommés / Purchasing of consumed supplies	16 061 988	18 000 530
Charges du personnel / Staff costs	127 837 358	142 320 060
Dotations aux amortissements et aux provisions / Appropriations to amortization and reserves	21 732 684	20 995 759
Autres charges d'exploitation / Other running costs	43 989 636	47 282 322
Total des charges d'exploitation / Total of running costs	210 175 894	228 616 775
Résultat exploitation / Running result	-763 593	-689 142
Produits financiers nets / Net financial proceeds	4 077 754	2 980 052
Autres gains ordinaires / Other regular income	507 048	1 444 087
Résultat des activités ordinaires avant impôt / Result of ordinary activities before tax payment	3 821 209	3 734 997
Impôts sur les bénéfices / Tax on benefits	-180 403	-192 501
Résultat des activités ordinaires après impôts / Results of ordinary activities after tax payment	3 640 806	3 542 496
Éléments extraordinaires (Gains / pertes) / Extraordinary items (gains / losses)	-	-
Résultat net de l'exercice / Net result of the financial year	3 640 806	3 542 496
Effets des modifications comptables (net d'impôt) / Consequences of accounting modifications (net from taxes)	-	-
Résultat après modifications comptables / Result after accounting modifications	3 640 806	3 542 496

Etat des flux de trésorerie (au 31 Décembre 2009)

Cash flows statement (till December 31, 2009)

(Unité / Unit : Dinars)

	Exercice Financial Year 2008	Exercice Financial Year 2009
Flux de trésorerie liés à l'exploitation / Operating cash flows		
Encaissements reçus des clients / <i>Cashing from customers</i>	233 180 702	156 578 326
Sommes reçues des clients épargne / <i>Sums from customers savings</i>	222 721 580	309 557 890
Sommes reçues des dépositaires / <i>Sums from dealers</i>	1 568 477 274	2 147 148 051
Versement trésor (CCP et CEP) / <i>Deposit Treasury (CCP and CEP)</i>	-1 956 512 740	-2 471 427 072
Sommes provenant des subventions publiques / <i>Sums from government grants</i>	10 372 000	14 000 000
Sommes versées aux fournisseurs / <i>Sums paid to suppliers</i>	-48 482 259	-57 935 059
Sommes versées au personnel / <i>Sums paid to staff</i>	-122 523 195	-141 784 928
Intérêts perçus / <i>Interest received</i>	7 204 555	5 141 704
Intérêts payés / <i>Interest paid</i>	-3 027 938	-2 732 089
Impôts payés / <i>Taxes paid</i>	-5 489 667	-2 404 934
Flux de trésorerie liés à l'exploitation / Treasury flows coming from running	-94 079 688	-43 858 108
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement / Cash flows related to investment activities		
Encaissements provenant des cessions des immobilisations / <i>Cashing from cession</i>	-	-
Décaissements provenant des acquisitions des immobilisations / <i>Withdrawal from assets acquisitions</i>	-16 619 606	-16 205 461
Encaissements provenant des cessions des immobilisations financières / <i>Cashing from financial assets cession</i>	-	-
Décaissements provenant des acquisitions des immobilisations financières / <i>Withdrawal from financial assets acquisitions</i>	-1 988 411	-2 001 212
Autres flux de trésorerie liés à l'investissement / <i>Other treasury flow linked to invesrment</i>	1 599 393	2 028 490
Flux de trésorerie liés à l'activité d'investissement / Treasury flows coming from investment activities	-17 008 624	-16 178 183
Flux de trésorerie liés à l'activité financière / Treasury flows related to financing activities		
Encaissement provenant de l'Etat / <i>Cashing from government</i>	-	175 204
Subventions provenant de l'Etat / <i>Grants from government</i>	16 172 845	19 690 829
Encaissements provenant des emprunts / <i>Cashing from borrowing</i>	422 082	688 834
Remboursement d'emprunts / <i>Loan repayment</i>		
Flux de trésorerie liés à l'activité financière / Cash flows coming from financing activities	16 594 927	19 177 199
Variation de trésorerie / Treassury variation	-94 493 386	-40 859 092
Trésorerie de début de l'exercice / Treasury at the beginning of the financial year	409 686 114	315 192 728
Trésorerie à la clôture de l'exercice / Treasury at the closing of the financial year	315 192 728	274 333 636

