



Rapport annuel Annual report 2011



RAPPORT ANNUEL
ANNUAL REPORT
2011

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.
- ▶ **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 د.د. 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** : 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.
- ▶ **2006** : Obtention de la certification ISO 9001 pour le réseau d'agences Colis-Postaux..
-Lancement de nouveaux produits d'épargnes 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 MailPost pour fournir aux citoyens des adresses électronique sécurisées et personnalisées.
- ▶ **2010** : Création d'un nouveau service «Mobi-dinar» permettant aux détenteurs de cartes e- DINAR SMART de bénéficier de services nouveaux via leurs téléphones portables.
- ▶ **2011** : Création de la première carte de paiement internationale de la Poste Tunisienne, « Carte Bon Voyage », qui garantit aux voyageurs de bénéficier de l'allocation touristique ainsi que de l'assurance et de l'assistance durant leur voyage à l'étranger.

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*
- ▶ **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** : *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*
- ▶ **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 addresses for citizens.*
- ▶ **2010** : *Developing a new service Mobi-dinar to enable holders of e-DINAR SMART cards paying several services via their mobile phone.*
- ▶ **2011** : *The issue of an international payment card for the Tunisian post "«Carte Bon Voyage" which enables travellers to enjoy the touristic allowance in addition to insurance for travelling abroad.*

PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS MARQUANTS DE 2011 MAIN EVENTS DURING 2011

Création de la première carte de paiement internationale de la Poste Tunisienne, « Carte Bon Voyage », qui permet aux voyageurs de bénéficier de l'allocation touristique ainsi que de l'assurance et de l'assistance durant leur voyage à l'étranger.

2011 the issue of an international payment card for the Tunisian post «Carte Bon Voyage», which enables travellers to enjoy the touristic allowance in addition to insurance for travelling abroad.

Participation de la Poste Tunisienne à diverses manifestations et foires nationales et internationales.

the participation of the Tunisian post in a many local and international manifestations



Création d'un nouveau service «Mobiflous» permettant aux détenteurs de cartes e- DINAR SMART et aux affiliés de Tunisiana de bénéficier de services nouveaux via leurs téléphones portables.

Developing a new service «Mobiflous» to enable holders of e-DINAR SMART cards and Tunisiana affiliates paying several services via their mobile phone.

Institution d'un système coordonné conforme à la norme CWA 14641 pour la sécurisation de la production du timbre poste tunisien, ainsi que d'un système de qualité ISO 9001 version 2008 au niveau de l'imprimerie de la Poste Tunisienne.

The installation of an integrated system in compliance with the norm CWA 14641 for the security of making postal stamps and the system of quality ISO 9001, norm 2008 at the level of Tunisia's postal printing office.



ORGANIGRAMME / STRUCTURAL ORGANIZATION

Conseil d'Administration / Board of Directors

Direction générale / General Direction

Unité Centrale des Affaires Commerciales et du Marketing Commercial and Marketing Unit

- Direction du Marketing
Marketing Department
- Direction de la Planification et de la Communication
Planification and Communication Department

- Unité de suivi des consultations et des marchés publics
public procurement unit
- Division des Relations Internationales
International Relations Division
- Division de la Communication et des Relations Publiques
Communications and Public Relations
- Direction de l'Inspection
Inspection Department
- Direction de la Programmation et du Contrôle de Gestion
Programming and Management Control Department

- Direction de la Stratégie de la Qualité et du Développement
Strategy, Quality and Development Department
- Division de l'Audit Interne
Internal Audit Division
- Direction des Affaires Juridiques et du Contentieux
Legal Affairs Department
- Division de la Sécurité
Security Division
- Unité de Gestion des Documents, de la Documentation et des Imprimés
Documents, Documentation and Forms Management Unit

- Centre Informatique
Computer Center
- Centre de Développement et des Technologies Postales
Postal Development and Technologies Center

Direction Centrale des Produits Financiers de la Poste Central Department of Financial Products

- Direction de l'exploitation et de la Coordination entre les Centres Financiers
Operation and Coordination between Centers Department
- Direction de Développement et des Nouveaux Produits
Development and New Products Department
- Centre des Mandats
Money orders Center
- Centre de l'Épargne Postale
Post Saving Center
- Centre des Chèques Postaux
Post Checks Center
- Centre Monétique
Currency Affairs Center

Direction Centrale des Affaires financières et de la Comptabilité Central Financial and Accounting affairs Department

- Direction Financière et Comptable
Accounting and Finance Department
- Direction de la Trésorerie
Treasury Department

Direction centrale du Patrimoine/ Central Properties Department

- Direction des Bâtiments
Buildings Department
- Direction des Moyens
Means Department

Direction Centrale des Produits Postaux Central Department of Postal Products

- Direction du Réseau Postal
Postal Network Department
- Direction du Courrier
Mail Department
- Direction de Tri et de l'Acheminement
Sorting and Sending Department
- Centre Rapid-Poste
Rapid-Post Center
- Centre des Colis Postaux
Post Parcels Center
- Unité du Courrier Hybride
Hybrid Unit
- Unité Webtelegram / Webtelegram Unit
- Centre de la philatélie
Post stamps center
- Centre de publipostage
Direct mail center
- Unité de distribution / Delivery unit

Direction Centrale des Ressources Humaines Central Department for Human Resources

- Direction du Personnel
Staff Department
- Direction de la Formation et de l'Action sociale et Culturelle
Training, Social and Cultural Work Department
- Ecole Virtuelle de la Poste / Tunisian Post Virtual School

Directions Régionales des Postes / Regional Post Departments

(24)

Centre d'exploitation financière
financial Centers
-9-

Centre de Distribution
Delivery Center
-63-

Agence Post-Colis
Post Parcels Agencies
-29-

Agence Rapid-Poste
Express mail Agencies
-36-

Bureau de Poste
Post Offices
-1042-

CONSEIL D'ADMINISTRATION BOARD OF DIRECTORS

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

Hammedi Fehri : 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*
Islah Weslati : Ministère de l'Intérieur / *Ministry of the Interior*
Taoufik Rojbi : Ministère des Technologies de l'information et de la communication
Ministry of Technologies of information and communication
Fethi Methnani : Ministère des Technologies de l'information et de la communication
Ministry of Technologies of information and communication
Mohammed Bahri El Gabsi : Ministère du Commerce et de l'Artisanat
Ministry of Trade and Handcrafts
Adel Saidane : Ministère des Finances / *Finance Ministry*
Alia Bechikh : Ministère de l'investissement et de la Coopération Internationale
Ministry of investment and International Cooperation
Mohamed Jaouad : Banque Centrale de Tunisie
Central Bank of Tunisia
Mohamed Salah Barguaoui : Organisation de défense du consommateur ODC
Consumers Defence Organization

Commissaire aux comptes / *Auditor* :

Fethi Saaidi : Bureau de contrôle / *Control office*

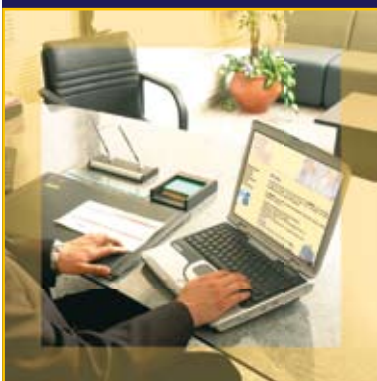
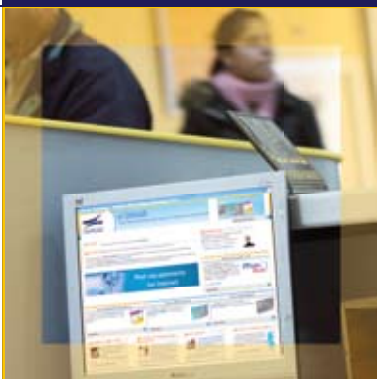
SOMMAIRE / SUMMARY

► Résultats globaux / <i>Global results</i>	10
► Services électroniques / <i>Eelectronic services</i>	14
► Services financiers / <i>Financial services</i>	20
► courrier et services logistiques / <i>Mail and logistic services</i>	30
► Réseau commercial de la Poste / <i>Post commercial network</i>	38
► Economie d'énergie / <i>Energy consumption saving</i>	42
► Qualité de service / <i>Service quality</i>	46
► Ressources Humaines et activités sociales et culturelles <i>Human resources and social and cultural activities</i>	50
► Timbres-Poste / <i>Postage</i>	55
► Coopération internationale / <i>International Cooperation</i>	58
► Etats financiers de l'exercice 2011 / <i>Financial statements for 2011</i>	61



RÉSULTATS GLOBAUX

The overall results



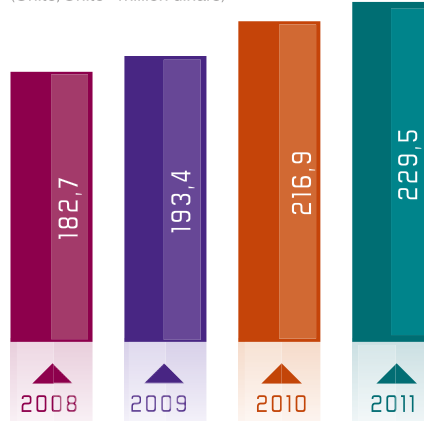
RÉSULTATS GLOBAUX THE OVERALL RESULTS

Au cours de l'année 2011, l'activité de la Poste Tunisienne a enregistré un taux de croissance de 6 % par rapport à 2010 malgré le recul des recettes des services traditionnels et malgré les événements qu'a connus le pays : le chiffre d'affaires est ainsi passé de 216.9 millions de dinars à 229.5 millions de dinars en 2011. La part des services financiers de la Poste s'est élevée à 67.5 % du chiffre d'affaires global.

Postal activity in Tunisia witnessed during the year 2011 the achievement of an increase rate of 6% compared to the year 2010 despite a decline in the revenues of traditional services and the exceptional conditions of the country; thus increasing the figure of transactions from 216.9 million Dinars to 229.5 million Dinars in 2011. Financial services reach 67.5 % of the overall turnover.

Croissance du chiffre d'affaires
Growth of the turnover
+ 6 %

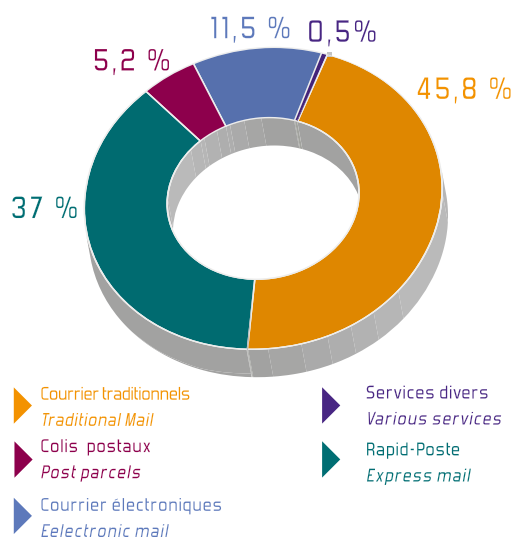
(Unité/Unité : million dinars)



Répartition des revenus par activité en 2011 / Breakdown of incomes by activity in 2011

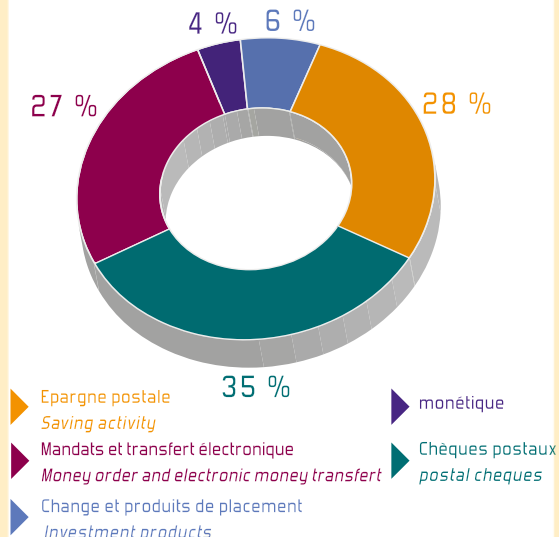
Services Postaux / Postal services

32,5%

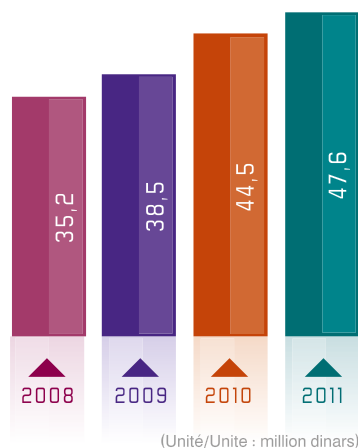


Services financiers / financial services

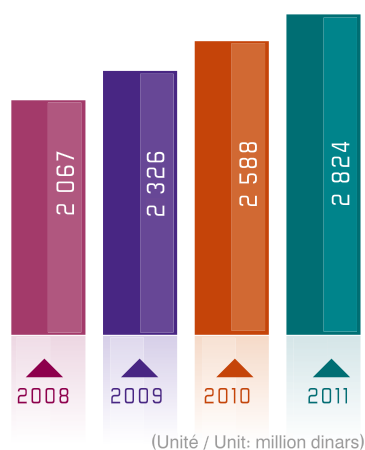
67,5%



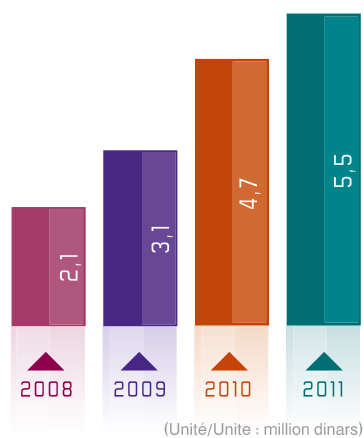
Evolution des services basés sur les TIC
Evolution of ICT services
+ 8 %



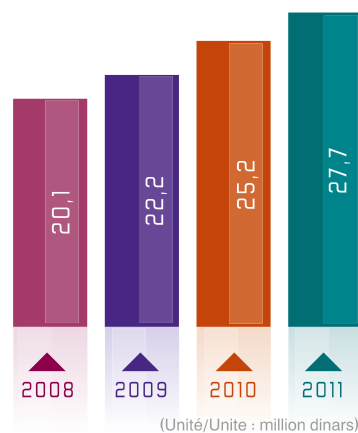
Croissance des avoirs
des comptes d'épargne
Growth rate of the Postal Saving funds
+ 9 %



Evolution des revenus de la monétique
Growth rate of monetique activities
+16%



Evolution des revenus de transfert d'argent
par voie électronique
Evolution of électronic money transfer
+ 10 %





PRINCIPAUX SERVICES ÉLECTRONIQUES

*Main ELECTRONIC
SERVICES*



الشيكات البريدية عبر الأنترنت

لأصحاب الحسابات البريدية الجارية

يمكنكم عبر شبكة الأنترنت:

- الإطلاع على رصيد حسابكم
- القيام بالتحويلات المالية
- طلب الحصول على دفاتر الشيكات
- طلب الحصول على بطاقات السحب والدفع

Sérier quotidiennement vos comptes CCP et Épargne sur Internet

LES PAIEMENTS ÉLECTRONIQUES

La carte de paiement électronique de la Poste Tunisienne, e-DINAR SMART, permet à ses porteurs de régler les achats et les services via Internet et via le téléphone portable, ainsi que le retrait en liquide des différents DAB ou le paiement des achats via les TPE (terminaux de paiement électronique). Il est possible de la recharger de différentes manières soit auprès des bureaux de poste, ou encore à travers les DAB ou par le moyen d'un virement à partir d'un compte courant postal.

La carte de paiement électronique de la Poste Tunisienne, e-DINAR SMART, a permis à ses porteurs au cours de 2011 d'effectuer :

- ▶ 1 545 712 opérations de recharge électronique
- ▶ 2 318 269 opérations de retrait en liquide via les DAB
- ▶ Plus de 455 151 opérations de paiement d'achats via Internet
- ▶ 64 665 opérations de règlement d'achats auprès des commerces équipés de TPE
- ▶ Plus de 73 779 opérations financières effectuées via le téléphone portable.



ELECTRONIC PAYMENT

The e-DINAR SMART card entitles its bearer to pay electronically for purchased goods and services through the net or cell phones and to withdraw money from cash points. It can be refunded in different ways, TPE, and the payment for goods through ATM available at post offices or through distributing machines of financial notes or through the transfer of money for a postal account.

In 2011, the e-DINAR SMART card enabled its bearers to make:

- ▶ 1 545 712 electronic refunds
- ▶ 2 318 269 withdrawals from cash point machines
- ▶ more than 455 151 purchases and services on the net
- ▶ more than 64 665 payments of purchases in super-markets equipped with TEP
- ▶ more than 73 779 financial transactions through cell phones



LES CHÈQUES POSTAUX VIA INTERNET CCPNET

Les chèques postaux via Internet e-banking ont permis à 13 373 entreprises économiques et administrations d'effectuer des virements financiers à distance en toute sécurité d'un montant global estimé à 2 747 millions de dinars au cours de l'année 2011, contre 2 403 millions de dinars en 2010, soit une augmentation de 14 %.

Cette solution leur permet ainsi de régler leurs engagements et dépenses, notamment le paiement de leurs fournisseurs à distance ou le règlement de la paie de leurs employés.



POSTAL CHEQUES THROUGH THE NET CCPNET

Postal cheques services on internet has enable 13 373 economic and administrative institutions and companies to make financial transfers through the net in an easy and safe way, amounting to 2 747 million Dinars in 2011 compared to 2 403 million Dinars in 2010, that is with a rate of increase of about 14 %.

The system was used to pay for all commitments and to cover expenses and in particular the payment of suppliers from distance and also their agents.



LE SERVICE DE COURRIER ÉLECTRONIQUE M@ILPOST

Le service de courrier électronique M@ilPost garantit aux citoyens un espace sécurisé de messagerie. Il leur permet ainsi de disposer gratuitement d'une adresse mail et d'une boîte postale numérique sécurisée afin de recevoir leurs courriers et documents administratifs.

Au cours de l'année 2011, plus de 92 000 adresses électroniques ont été créées et plus de 400 000 documents administratifs ont été échangés.



M@ILPOST

The email system offers a space for contact between people, as it enables them to have for free an email account to receive emails and administrative documents and at the same time to enjoy a number of services and notifications of the various postal and financial transactions through different channels.

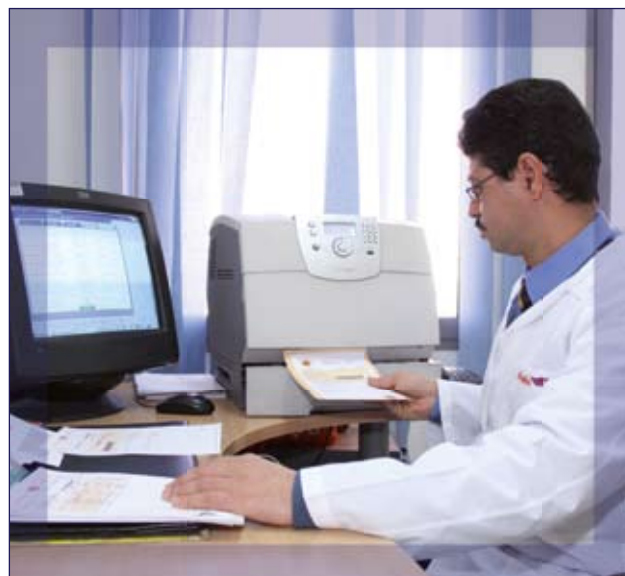
About 92000 emails accounts were created in 2011 and about 400000 administrative documents were sent by email.



LE SERVICE DES TÉLÉGRAMMES VIA INTERNET

Le nombre d'abonnés au service webtelegram a augmenté pour atteindre 93 entreprises en 2011 qui ont envoyé plus de 1 022 000 télégrammes de manière rapide et sécurisée, contre un million de télégrammes en 2010. Ces télégrammes sont traités et répartis sur les différents centres de distribution électroniquement, où ils sont imprimés, mis dans des enveloppes et distribués aux destinataires dans les 24 heures.

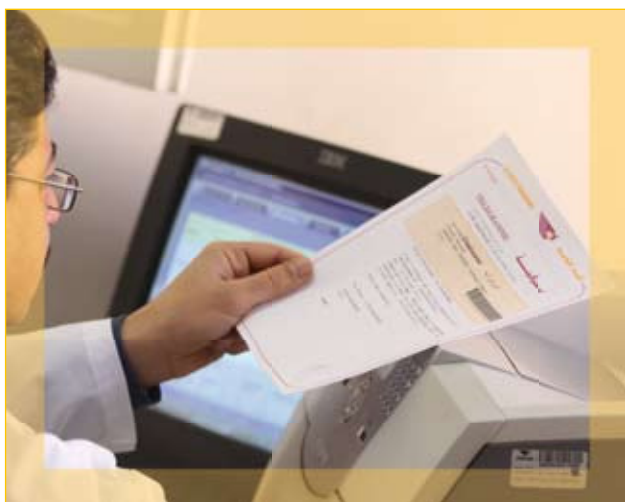
Le site www.webtelegram.poste.tn/tahani propose aux internautes d'envoyer des télégrammes de félicitations via Internet selon divers modèles disponibles sur le site de la Poste Tunisienne. La Poste prend en charge l'impression du texte dans une présentation soignée, de sa mise sous enveloppe et de sa distribution jusqu'aux destinataires dans les différentes régions du pays dans un délai ne dépassant pas les 24 heures.



WEBTELEGRAM

The number of members using the webtelegram service has increased considerably, reaching 93 institutions, which sent in 2011 more than 1 million and 22 telegraphs with much speed and safety compared to 1 million in 2010. The dealing with telegraphs and the their transfer to the various sorting centres take place in an electronic and safe way, as the content of these telegraphs is typed and put in envelopes and then sent to their destinations within 24 hours.

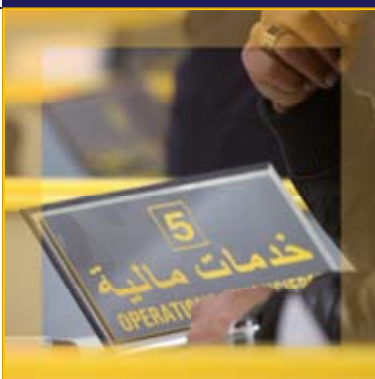
The www.webtelegram.poste.tn/tahani site enables net users to send their congratulations cards through the net according to various models available on the site of the Tunisian post. The latter types the texts of the cards in a nice style and puts it in an envelope before distributing and delivering it to the addressee in the various regions of the country within 24 hours.





SERVICES FINANCIERS

FINANCIAL SERVICES



LES SERVICES DE L'ÉPARGNE POSTALE

► Les comptes d'épargne ordinaire

Le volume de l'épargne mobilisée par le biais des bureaux de poste a atteint 24 % du volume total de l'épargne sur le plan national. Le nombre d'épargnants a quant à lui atteint 3 364 000 contre 3 229 000 au cours de l'année écoulée, soit une augmentation de 135 000 nouveaux épargnants.

► Les produits Poste assurance

Les produits d'assurance-vie commercialisés via les bureaux de poste ont connu une nette évolution ; le nombre de contrats souscrits dans les catégories « minha » et « motmen » a ainsi atteint 7 611 contrats fin 2011 contre 6 836 contrats fin 2010, soit une augmentation de 11 %. D'autre part, le service Postassistance à l'étranger a enregistré un rythme croissant et les bureaux de poste ont ainsi assuré 30 531 opérations au cours de 2011 contre 23 474 opérations au cours de 2010, soit une augmentation de 30 %.

Et dans le souci d'enrichir davantage le secteur de l'épargne par de nouveaux produits liés à l'assurance vie, la Poste Tunisienne a créé un nouveau service « épargne garantie » destiné aux clients de l'épargne postale leur permettant de garantir un capital qui sera versé aux bénéficiaires désignés par le souscripteur.



POSTAL SAVING SERVICES

► Ordinary Saving accounts

The size of savings in the post about 24 % of the overall national size of savings. The number of savers went up from 3 229 000 in 2010 to 3 364 000 in 2011; that is with an increase of 135 000 new savers.

► Life insurance products

Life insurance marketed through the network of post offices saw an important development, as the number of contracts in the services of « minha » and « Mutman » went up from 6 836 in 2010 to 7 611 in 2011; that is with an increase of 11 %.

On the other hand, the service of care during travel abroad « Postassistance à l'étranger » witnessed a significant increase, as about 30 531 operations were secured by post offices compared to 23 474 in 2010; that is to say with an increase of about 30 %.

In order to diversify the service for savings, the Tunisia Post created a new service called "the insurance of savings" which enables the saver to insure capital for the interest of those chosen by him.

POSTE SICAV TANIT

La Société d'investissement à capital variable «POSTE SICAV TANIT» dont la vocation est l'investissement de fonds, a connu un rythme d'évolution élevé au niveau des actifs qui ont atteint 39.8 millions de dinars en 2011 contre 28.3 millions de dinars en 2010, soit un taux de croissance de 40.8 %.

Le produit POSTE SICAV TANIT propose de multiples avantages dont :

- ▶ Un rendement financier élevé.
- ▶ Des fonds investis sécurisés.
- ▶ Possibilité de récupérer les fonds investis à tout moment.
- ▶ Avantages fiscaux.
- ▶ Possibilité de souscrire via Internet.
- ▶ Gratuité de toutes les opérations relatives à POSTE SICAV TANIT.



POSTE SICAV TANIT

POSTE SICAV TANIT, which is an investment company with a changing capital, witnessed an important increase at the level of assets, which rose from 28.3 million dinars in 2011 to 39.8 million Dinars in 2011, with an increase of about 40.8 %. The company offers the followings:

- ▶ Important financial Profitability
- ▶ The safety of invested money
- ▶ The possibility to get back the invested money whenever the investor wishes
- ▶ Fiscal privileges
- ▶ The possibility of investing money through the net
- ▶ Free services



LES COMPTES COURANTS POSTAUX

Le nombre de souscripteurs aux chèques postaux a connu une augmentation de 16 % ; les comptes courants postaux ont ainsi atteint le nombre de 1 582 000 en 2011 et cette évolution est due à :

- La procédure d'ouverture de comptes courants postaux a été simplifiée en se basant sur un nouveau système informatisé installé dans les bureaux de poste ainsi que dans les centres financiers spécialisés.
- L'extension du réseau de DAB pour atteindre 154 distributeurs.
- Des cartes de retrait et de paiement électroniques utilisés par environ 89 000 clients.
- Le renforcement de l'assistance aux clients par le biais d'un serveur vocal leur permettant d'obtenir les différentes informations et les divers renseignements relatifs aux services financiers postaux, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 en appelant le 88 40 27 27.
- Le recours au service des sms «M-poste» afin de tenir les clients informés de toute opération effectuée sur leurs comptes courants.
- Le recours au système de 24 heures pour les opérations de télécompensation des chèques à partir de mai 2011.



POSTAL CURRENT ACCOUNTS

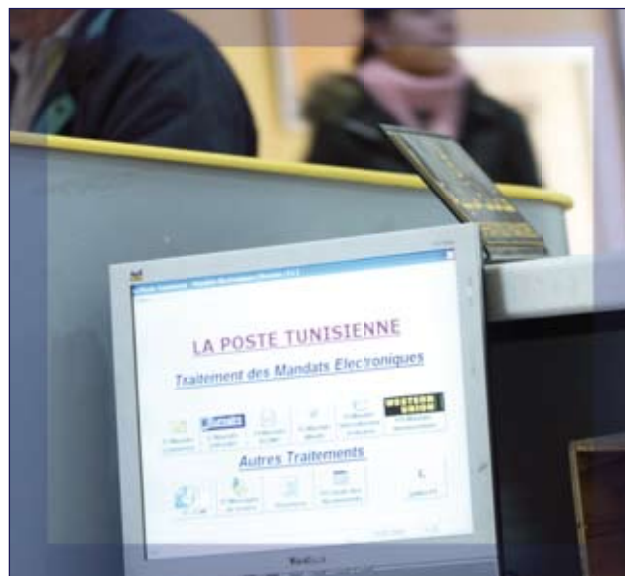
The number of people using postal cheques increased by 16%, as the number of postal accounts exceeded 1 582 000 in 2011. This can be explained by:

- *The simplification of the procedures to open an account, thanks to the new computer system, which is being used in all post offices and centres.*
- *The expansion of the ATM network, which has reached 154 machine.*
- *The provision of electronic cards to withdraw money and to pay for goods and services. The number of card bearers reached 89 000.*
- *The provision of information on all postal and financial services 24 hours and 7 days on 88 40 27 27.*
- *The use of SMS to inform customers of all the operations that concern their accounts.*
- *The adoption of the 24 system for electronic clearing related to cheques starting from the beginning of May 2011.*

LE SERVICE DE MANDAT MINUTE

Le service «Mandat Minute» continue à connaître une grande affluence de la part des clients qui peuvent ainsi envoyer de l'argent à travers le réseau des bureaux de poste. Le nombre d'utilisateurs de ce service a ainsi atteint 3.1 millions de citoyens qui ont viré 699 millions de dinars électroniquement à la fin 2011 contre 686 millions de dinars au cours de 2010.

Le bénéficiaire peut retirer le montant du mandat de n'importe quel bureau de poste de manière sécurisée et sans aucun support papier.



MINUTE MONEY ORDER

The Minute Money Order is being increasingly used by customers to take advantage of speed and quality to send money through post offices, as the number of users of this service reached 3.1 million in 2011. The amount of money transferred electronically in 2011 amounted to 699 million Dinars compared to 686 million Dinars in 2010. The addressee can obtain the bill of exchange in any post office in a secure electronic way without having to show a printed bill.



LE PAIEMENT DES BOURSES AUX ÉTUDIANTS

Les bureaux de poste assurent le paiement des bourses et des crédits universitaires au profit des étudiants via un système informatisé installé dans ces bureaux et relié aux serveurs des Offices des Œuvres Universitaires concernés. Il suffit à l'étudiant de présenter uniquement sa carte d'identité nationale aux guichets de n'importe quel bureau de poste informatisé afin d'obtenir sa bourse.

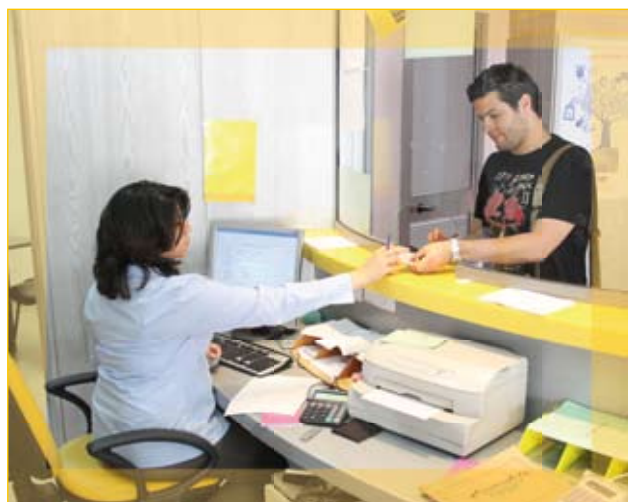
Au cours de l'année universitaire 2010-2011, près de 395 000 prêts et bourses universitaires ont été ainsi payés via les bureaux de poste avec un volume de 63 millions de dinars.



E-BOURSE

Using an electronic system installed in post offices and linked to the system of the university institutions, the post pays scholarships and university loans to students, who are required just to show their identity cards in any post office equipped with computers to get their scholarships.

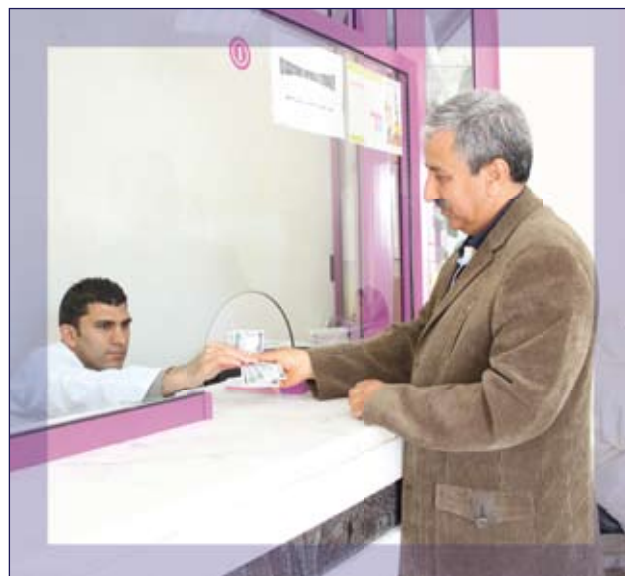
In 2011-2012 about 395000 students received scholarships and loans amounting to 63 million dinars through post offices.



PAIEMENT DES PENSIONS DE RETRAITE

Les bureaux de poste continuent à assurer le paiement des pensions de retraite servies par les différentes caisses de sécurité sociale aux profits de leurs affiliés. Le paiement se fait de manière électronique et sécurisée dans n'importe quel bureau de poste et sans le moindre support papier.

Au cours de l'année 2011, environ 7,6 millions de pensions de retraite ont été payées avec un volume global avoisinant 990 millions de dinars contre 711 millions en 2010, soit une augmentation estimée à 39 %.



E -PENSION

It is possible for pensioners to get paid electronically at any post offices electronically without having to provide documents.

In 2011 about 7.6 million pensions amounting to 990 million dinars were paid electronically compared to 711 million dinars in 2010, that is to say with an increase of 39%.



LES TRANSFERTS D'ARGENT REÇUS DE L'ÉTRANGER

Le réseau des bureaux de poste reçoit les virements d'argent provenant des différents réseaux internationaux spécialisés (tels que Western Union, Eurogiro, IFS/IMO, Swift...) et se charge de les servir à leurs bénéficiaires dans les délais et avec la qualité requise.

Le montant de ces virements provenant de l'étranger s'est élevé à 584 millions de dinars en 2011 contre 561 millions de dinars en 2010.



MONEY TRANSFERS FROM ABROAD

Post offices receive financial transfers coming from various international networks specialized in sending money like (Western Union, Eurogiro, IFS/IMO, Swift...) and pay to addressees with the required speed and quality.

The amount of money coming from abroad went up from 561 million Dinars in 2010 to 584 million Dinars in 2011.



SERVICE INTERNATIONAL

Les bureaux de poste assurent les opérations d'achat et de vente des devises selon la réglementation en vigueur dans le domaine du change manuel. Il a été ainsi procédé à 421 826 opérations de change dans les bureaux de poste.

La salle de change de l'Office Nationale des Postes participe pour sa part aux opérations d'achat et de vente de devises pour le compte des entreprises actives dans le domaine de l'import-export ; les recettes de cette salle ont atteint environ 4.7 millions de dinars en 2011.

Le service de change manuel assuré dans les bureaux de poste a représenté 98 % de l'ensemble des opérations effectuées en 2011.



INTERNATIONAL SERVICE

Post offices buy and sell currency according to the respective regulations. About 421 826 change transactions have been made in post offices.

The change room in the national post office takes part in such transactions for the interest of companies involved in the sector of importation and exportation. The revenues of this room reached 4.7 million Dinars in 2011.

Change transactions carried in post offices represented 98% of the overall transactions in 2011.





COURRIER ET SERVICES
LOGISTIQUES

*MAIL AND LOGISTIC
SERVICES*



LE COURRIER

Le service traditionnel de courrier enregistre un net recul du fait du recours de plus en plus important des clients aux nouveaux outils de communication comme le téléphone portable ou l'Internet. Afin de préserver ce domaine d'activité, la Poste Tunisienne veille à satisfaire les attentes de ses gros clients tels que les administrations et les entreprises dans le but d'améliorer la qualité de service. Il a été ainsi procédé à :

- La généralisation du système de suivi électronique du courrier recommandé et des colis postaux en installant le système IPS afin de procéder au suivi de toutes les opérations de traitement du courrier et des colis depuis le dépôt jusqu'à la distribution nationale ou internationale.
- L'adoption de l'UPU Global Monitoring System de l'Union Postale Internationale pour le suivi du courrier ordinaire.
- L'amélioration des conditions de travail des employés chargés de la distribution et le renouvellement du matériel roulant utilisé comme les motos et les véhicules.



MAIL

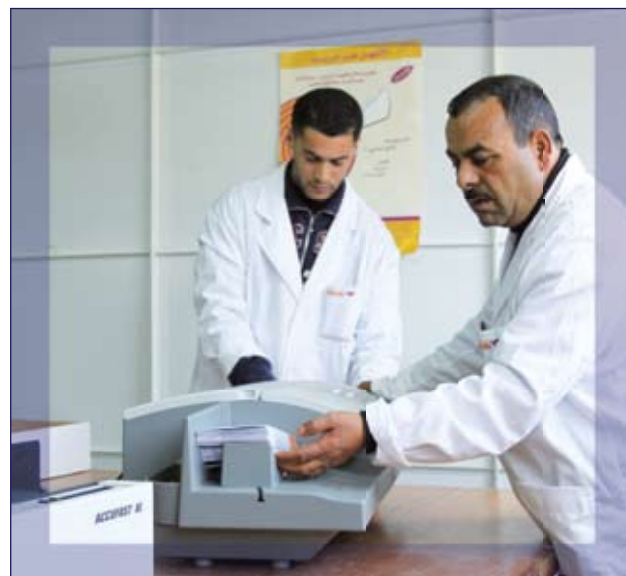
The traditional mail service is in decline, as customers prefer more and more modern means of communication like cell phones and the net. In order to preserve its main activity, the post seeks to respond to the needs of its big customers as administrations and institutions in the area of improving the quality of services. The following measures were taken for this objective:

- *Making universal the system of track and trace at the level of registered mail and parcels by installing the IPS system to follow-up all the stages for dealing with diverse mail and items during deposit and delivery in both local and international systems.*
- *The adoption of the UPU Global Monitoring System to follow up mail and to control its quality.*
- *Taking care of delivery staff by improving their work conditions and renewing their motorbikes and cars.*

PUBLIPOSTAGE

En offrant ce service, la Poste Tunisienne cherche à se positionner au sein du marché de la publicité et à satisfaire les demandes des entreprises désireuses de faire la promotion de leurs produits. Les centres de distribution prennent ainsi en charge la distribution de dépliants et de courriers publicitaires aux adresses des destinataires.

En 2011, plus de 5 millions de dépliants ont été distribués à travers les différentes régions et plus de 878 000 courriers promotionnels personnalisés (mailing) en se basant sur Un fichier d'adresses segmenté par catégories socioprofessionnelles.



DIRECT MAIL

The post office seeks through this service to have a place in the advertisement market and to respond to the needs of companies. Delivery centres distribute folded sheets and letters of advertisement bearing the address of the addressees.

More than 5 million folded sheets of advertisements in all regions in the country and more than 878 000 advertisement mail bearing addresses classified according to the targeted social and professional groups were distributed in 2011



LES SERVICES RAPID-POSTE

Le réseau Rapid Poste qui a obtenu le certificat de qualité ISO 9001 et qui est constitué de 36 agences spécialisées, outre environ 200 guichets au sein des bureaux de poste, propose essentiellement des services destinés aux entreprises en leur permettant d'expédier leurs courriers selon des critères de qualité bien déterminés. L'année 2011 a vu la mise en place d'un ensemble de nouveaux services via Internet afin de permettre aux entreprises économiques de renforcer leur potentiel concurrentiel à distance.

Parmi ces principaux services personnalisés on cite en particulier :

- ▶ Service Rapid Poste personnalisé «Distribution le samedi» et «Distribution avant midi» : ces deux services permettent aux clients de Rapid Poste personnalisé international de déposer leurs envois destinés aux entreprises à l'étranger et d'être assurés d'une distribution selon la rapidité et la fiabilité.
- ▶ Système Business Rapid Poste sous forme d'un guichet virtuel via Internet installé chez les entreprises ayant signé des conventions avec Rapid Poste afin de leur permettre de profiter directement des services Rapid Poste sans avoir à se déplacer auprès des agences.
- ▶ Le service de dédouanement à travers lequel Rapid Poste accomplit toutes les formalités douanières relatives aux colis des entreprises exportatrices spécialisées notamment dans le domaine du textile.
- ▶ Un site interactif de Rapid Poste sur Internet propose un ensemble de services relatifs aux délais et tarifs sans oublier le suivi électronique des envois (Track and Trace)

Le réseau Rapid Poste a traité et distribué 1 460 000 envois en 2011.



RAPID-POSTE SERVICES

The network of rapid post, which has obtained a certificate of quality ISO 9001 and which is composed of 36 specialised agencies along with 200 counters in post offices, offers services mainly targeted at economic institutions to enable them to send their mail and items according to definite norms of quality. In 2011 a number of new services were offered on the net to enable companies to consolidate their competitiveness from distance along with following up items through the net. Among the most important services we may mention the following:

- ▶ *the services rapid post personalised «Delivered on Saturday » and « Delivered before midday » enable the customers of international and personalised express mail to deposit their items sent to institutions abroad and to deliver them quickly with the required precision.*
- ▶ *The system of Business Rapid Post was installed in the form of a virtual window through the net for institutions that are in contract with the post in order to enable them to take advantage of the post service without having to go to the agencies of rapid post.*
- ▶ *Through the service of customs clearance, rapid post completes all the customs procedures and the payment for the items of the exporting companies involved in the sector of textile and delivering those items directly to them.*
- ▶ *The interactive site for the service of the rapid post on the net offers a number of services like dates and tariffs along with the electronic track and trace.*

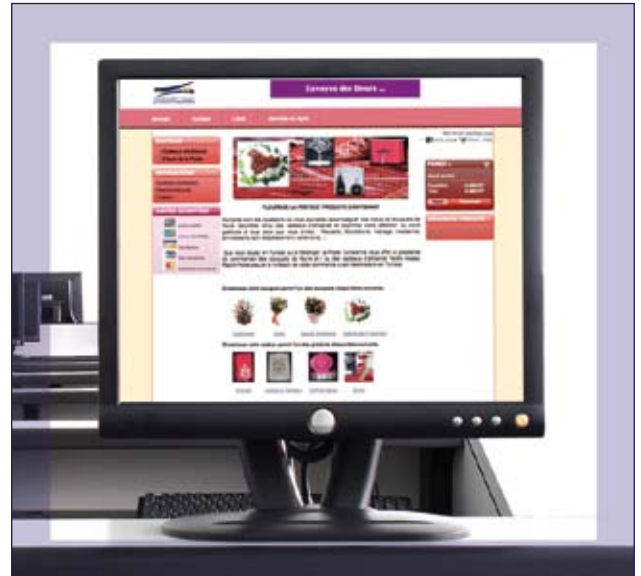
The post network dealt with and distributed 1 460 000 items in 2011.



LE SERVICE FLEURS DE LA POSTE

Ce service consiste à commercialiser des fleurs naturelles choisies par le client à l'avance selon des variétés sélectionnées sur catalogue à l'agence Rapid Poste ou sur Internet sur le site www.e-fleurs.poste.tn. Rapid Poste se charge par la suite de les faire parvenir aux destinataires dans les délais voulus.

Le nombre de bouquets distribués a atteint 6 837 en 2011 et les commandes de fleurs à distance via Internet ont représenté 35 % de l'ensemble des commandes effectuées en 2011.



POST FLOWERS

The service of post flowers consists in marketing bouquets of flowers chosen in advance by customers according to models prepared Via Rapid Poste agencies or on Internet through the website: www.e-fleurs.poste.tn and the rapid post assumes the responsibility of delivering them to addressees in due time.

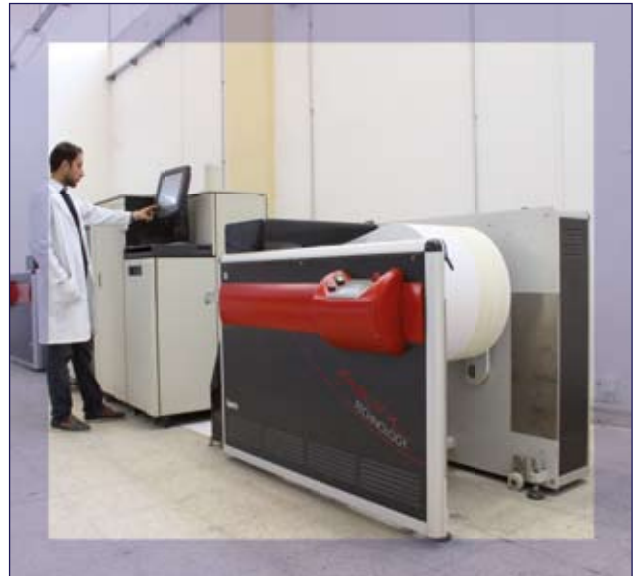
The number of brunches delivered to addressees was 6 837 in 2011 and demands for brunches from distance on the net represented more than 35% of the overall demands made in 2011.



COURRIER HYBRIDE

La plate-forme du courrier hybride de la Poste Tunisienne reçoit à distance et de manière électronique le contenu des correspondances émises par les grandes entreprises et qui sont principalement constituées des relevés de comptes bancaires qui sont imprimés au niveau de la plate-forme du courrier hybride, mis sous enveloppe de manière sécurisée, rapide et garantie avant d'être distribués aux destinataires à travers tout le territoire.

En 2011, La plate-forme du courrier hybride a ainsi pris en charge la réception, le traitement à distance d'une manière électronique et sécurisé, plus de 24 millions de courriers pour le compte de dix-sept grandes entreprises économiques dont les banques en particulier.



HYBRID MAIL

The platform of hybrid mail belonging to the Tunisian Post receives electronically from distance the content of mail issued by big institutions embodied particularly in bank account statements, which are typed at the level of the system of hybrid mail and put in safe and confidential envelops and sent to their addressees all over the country.

In 2011 the platform of hybrid mail received and dealt with from distance and in electronic and secure way more than 24 million letters for the interest of 17 institutions, most of which were banks.



COLIS POSTAUX

Le service des colis postaux a enregistré en 2011 une évolution au niveau des colis en provenance de l'Etranger qui ont augmenté de 6.4% par rapport à 2010, contrairement aux colis export ou encore les colis de régime interne qui ont vu leur volume et leurs revenus baisser du fait du recul de l'activité économique des entreprises tunisiennes surtout durant le premier trimestre 2011 ; ceci s'explique par le contexte exceptionnel qui a caractérisé l'environnement économique du pays en 2011.



POST PARCELS

The service of parcel saw in 2011 a development on the level of inbound parcels from abroad with an increase of 6.4% compared to 2010 contrary to outbound and internal parcel, which saw a decrease in terms of revenues and size of activity due to the decline in commercial exchange of Tunisian economic institutions particularly during the first three months of 2011, as the economic environment witnessed exceptional conditions during 2011.

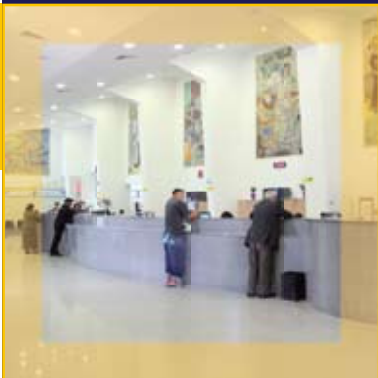




RÉSEAU COMMERCIAL
DE LA POSTE

*COMMERCIAL NETWORK
OF THE POST*





LE RÉSEAU COMMERCIAL DE LA POSTE

La Poste Tunisienne met à la disposition de tous les citoyens des services variés à travers son réseau commercial réparti sur toutes les régions qu'elles soient urbaines et rurales composé de 1042 bureaux de poste, 36 agences de Rapid Poste, 29 agences de colis postaux et 63 centres de distribution.

L'année 2011 a été marquée par une série de réalisations ayant pour objectif d'améliorer les conditions de travail et d'accueil des citoyens, nous citons notamment les actions suivantes :

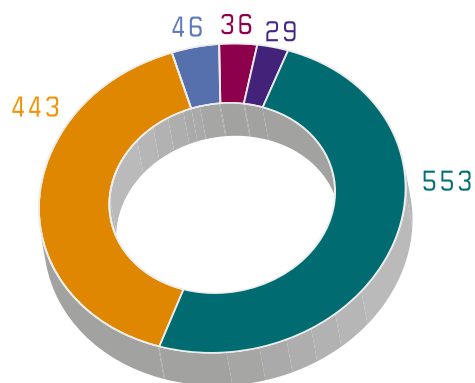


COMMERCIAL NETWORK OF THE POST

The Tunisian post seeks to make available its diverse services to all citizens through its business network spread over all the urban and rural areas, composed of 1042 post offices along with 36 rapid post agencies and 29 parcel post agencies and 36 delivery centres.

A number of achievements were made in 2011 to improve working conditions and receiving customers like :

Répartition du réseau commercial
Breakdown of postal network



- Bureaux de poste urbains / Urban post offices
- Bureaux de poste ruraux / Rural post offices
- Agences Rapid-Poste / Rapid Post agencies
- Poste ambulante / Itinérant post
- Agences Poste-colis / Post-parcels agencies



- Le réaménagement de 120 bureaux de poste dont 17 ont été endommagés durant les événements qu'a connus le pays début 2011.
- Dans le cadre de l'amélioration de la qualité des services rendus aux citoyens, une nouvelle série de bureaux poste situés à l'intérieur du pays ont été reliés au réseau informatique afin de rendre des services instantanés ; le nombre de bureaux équipés en informatique est ainsi passé de 719 en 2010 à 726 en 2011.
- Toutes les agences de Rapid Poste et de colis postaux ont été équipées du système électronique et du système de suivi des envois et des colis.
- Une attention particulière a été portée aux outils de travail et aux équipements bureautiques des différents bureaux de poste. Les investissements allant dans le sens de la mise à niveau du réseau commercial ont atteint 5 millions de dinars en 2011.

The re-preparing of 120 post offices of which 17 were damaged during the events witnessed by the country at the beginning of 2011.

- *Within the context of improving the quality of postal services, a number of offices in the inner areas of the country were linked to the computer network in order to offer instant services. Consequently the number of offices equipped with computers went up in 2011 to 726 compared to 719 in 2010.*
- *The equipment of all rapid post and parcel agencies with an electronic system that tracks parcels (parcel tracking system).*
- *Taking care of the means of work and office furniture of all the offices and for this end, the amount of investment achieved in the area of improving business network reached about 5 million Dinars.*

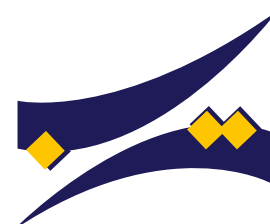
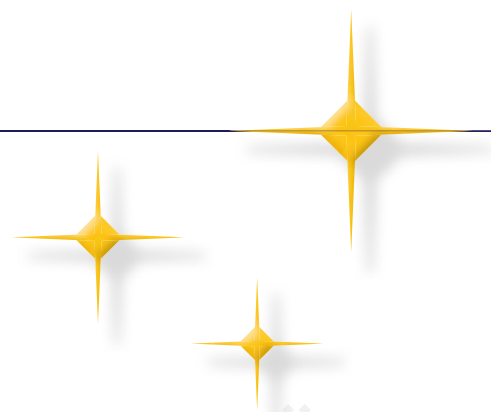
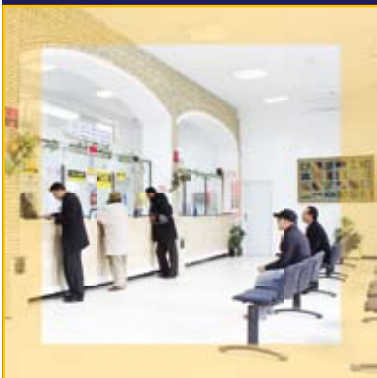




ECONOMIE D'ÉNERGIE

ECONOMISING ENERGY





البريد التونسي
LA POSTE TUNISIENNE

ECONOMIE D'ÉNERGIE

La Poste Tunisienne continue d'enregistrer des résultats encourageants au niveau de la consommation du carburant qui a reculé de 17,5% par rapport à l'année 2010.

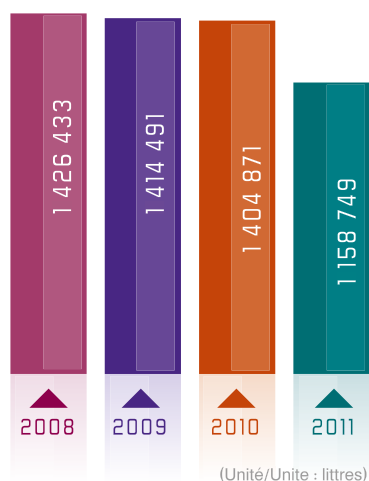
Ceci est dû entre autres à la mise en oeuvre de plusieurs mesures importantes dont nous citons notamment :



SAVING ENERGY

The Tunisian post has achieved encouraging records in the sphere of saving energy, especially fuel thanks to a number of measures, which contributed to these records:

Diminution de la consommation de carburant
Reduction of fuel consumption

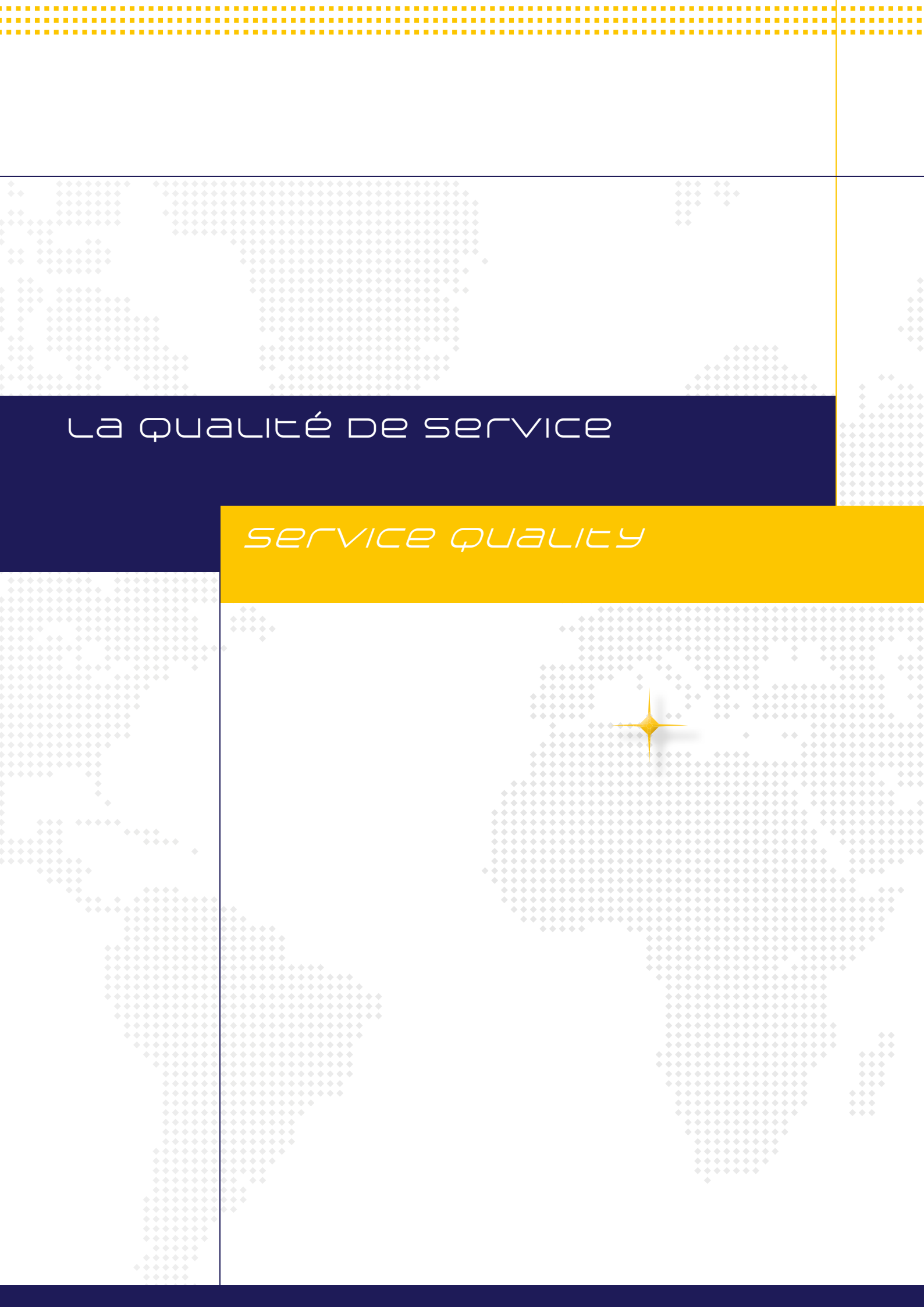


- Réalisation systématique de diagnostic moteur des différents moyens de transport.
- 15 véhicules ont été équipés du système de contrôle à distance GPS-GPRS.
- Acquisition de 325 scooters économes en énergie afin de réduire les effets néfastes sur l'environnement.
- Quant à la consommation d'électricité, l'Office National des Postes a renouvelé les installations électriques de 30 bureaux de poste afin de réduire la consommation, en continuant à recourir aux ampoules à basse consommation.
- Un audit énergétique a été effectué pour la flotte automobile comme projet pilote en partenariat avec l'Agence Nationale de Maitrise de l'Energie.



- *The recurring diagnosis of the different engines of the means of transport*
- *The equipment of 15 vehicles with GPS - GPRS system-*
- *The purchase of 325 motorbike "scooter", which are economical and less harmful of the environment.*
- *As for the consumption of electricity, the national post office has made efforts to renew the electricity network of 30 post offices in order to limit consumption along with the use of economical lamps.*
- *A compulsory energy audit was made of the means of transport as a model project in collaboration with the national agency for the control of energy.*

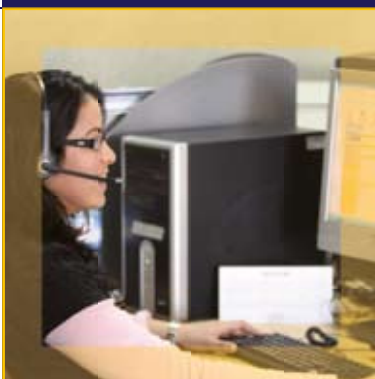




La qualité de service

service quality





AMÉLIORATION DE L'INDICE
DE SATISFACTION DES CLIENTS
*INCREASE IN CUSTOMERS'
SATISFACTION*

Services	2010	2011
Rapid Poste <i>Rapid post</i>	93,1%	97 %
Epargne postale <i>Postal Savings</i>	93 %	97 %
DAB et cartes de paiement <i>ATM and payment cards</i>	81,3 %	96 %
Mandat minute <i>Minute money order</i>	97 %	97 %
Change	99,4 %	95 %



RENOUVELLEMENT DE LA
CERTIFICATION ISO 9001 POUR 29
AGENCES POSTES-COLIS

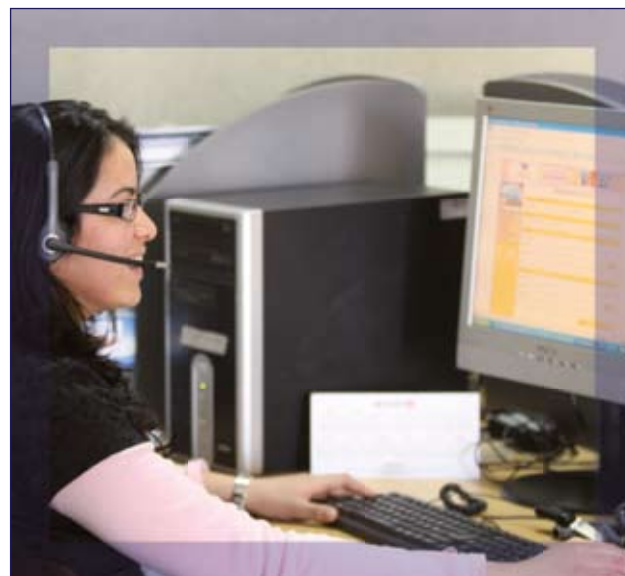
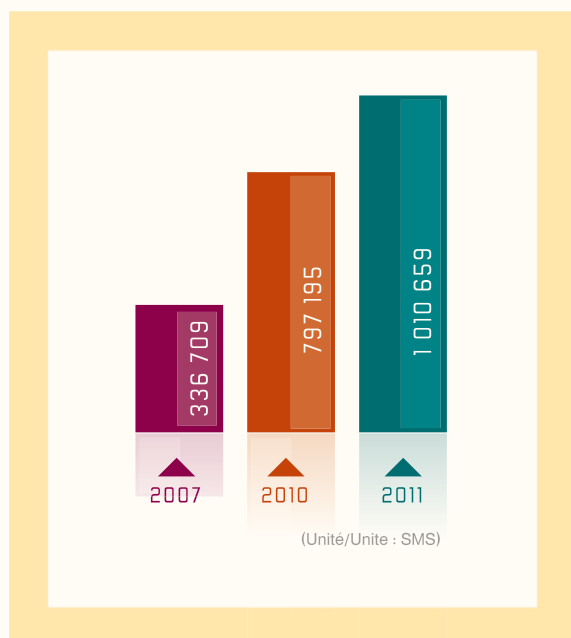
*Renewal of certification according to norm 9001
form 2008 for 29 post parcels agencies*

MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME
INTÉGRÉ DE SÉCURITÉ ET ISO 9001
DANS LA FABRICATION DE TIMBRES
POSTE

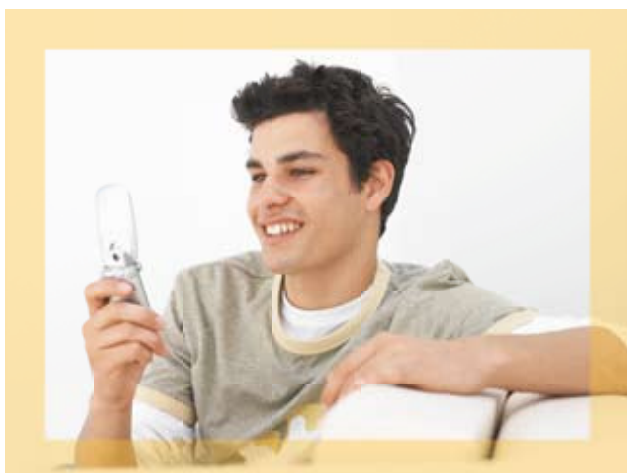
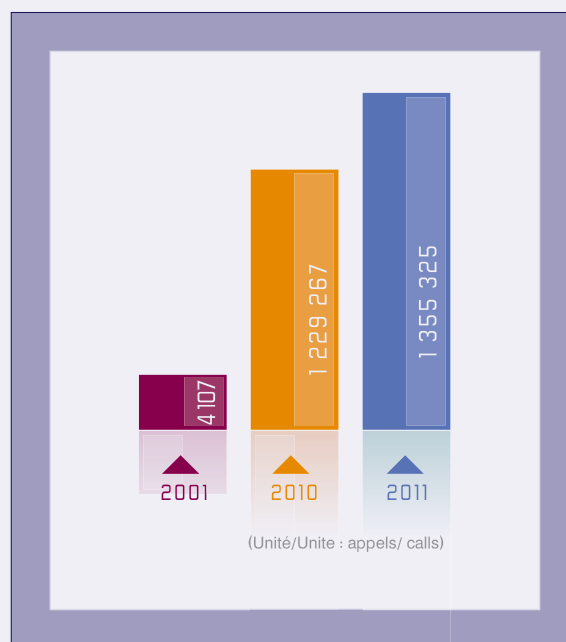
*success in installing an integrated system for
the quality and safety of making postal stamps
ISO 9001 and CWA 14641*



EVOLUTION DES SMS ENVOYÉS
AUX CLIENTS : M-POSTE
THE EVOLUTION OF SMS TO
INFORM CUSTOMERS : M-POSTE



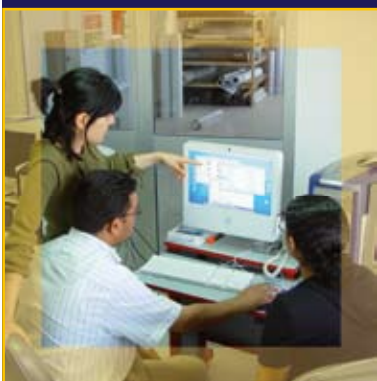
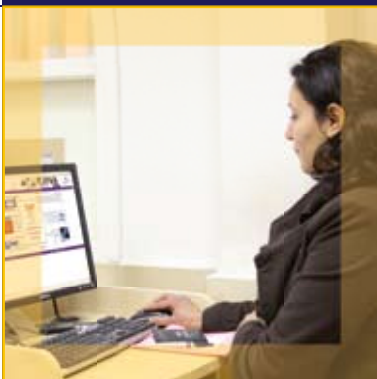
EVOLUTION DE L'ACTIVITÉ DU
CENTRE D'APPEL 1828
EVOLUTION OF THE ACTIVITIES OF
CALL CENTER 1828



RESSOURCES HUMAINES
ET ACTIVITÉS SOCIALES
ET CULTURELLES

*HUMAN RESOURCES AND
SOCIO-CULTURAL ACTIVITIES*





LES RESSOURCES HUMAINES

L'intérêt porté aux ressources humaines demeure une constante dans la stratégie de la Poste Tunisienne surtout que le nombre des employés de l'Office National des Postes a atteint 9154 employés et cadres à la fin 2011.

► La formation continue sous forme de cours du soir dans des institutions universitaires

En 2011, 132 agents ont bénéficié d'une promotion après avoir achevé avec succès les différentes étapes de la formation continue sous forme de cours du soir assurés par des institutions universitaires dans le cadre du partenariat avec la Poste Tunisienne. L'agent est ainsi promu au grade supérieur au sien lorsqu'il réussit l'étape de formation continue et qui peut atteindre un niveau de bac +6.



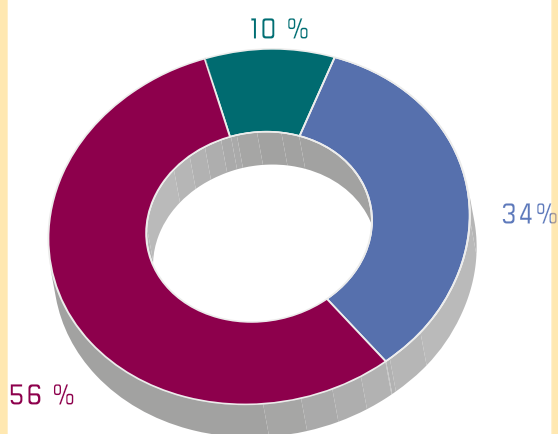
HUMAN RESOURCES

The importance given to human resources can be seen from the strategy of the tunisian post especially that the total number of staf fof Tunisia organization went up to 9154 at the end of 2011.

► Continuous learning in the form of evening classes in university institutions

In 2011 about 132 agents were promoted after having finished with success the stages of continuous learning in the form of evening lessons offered by university institutions within the context of partnership with the Tunisian post.

Répartition du personnel
Staff breakdown



- Cadres / Managerial staff
- Agents de maitrise / Supervisory staff
- Agents d'exécution / Execution staff

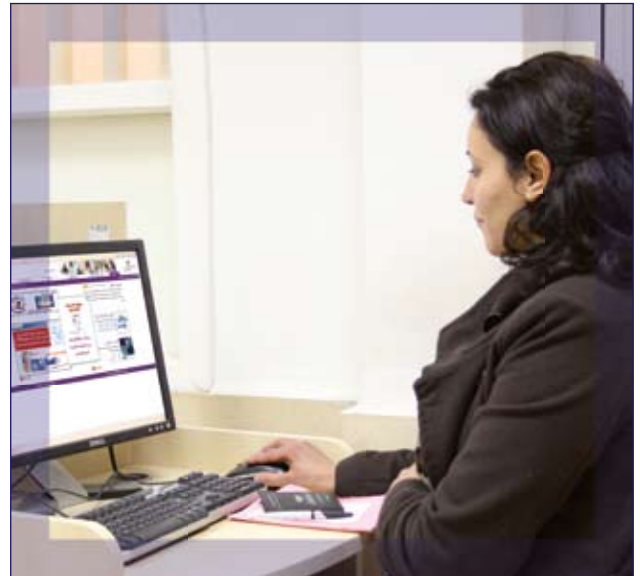
► **La formation continue via Internet**
www.postelearning.poste.tn

Les cycles de formation à distance sont devenus le meilleur moyen de promotion professionnelle dont dispose exclusivement la Poste Tunisienne. Le nombre d'employés inscrits à l'Ecole virtuelle en 2011 s'est élevé à 1 446 employés et cadres.

En 2011, une nouvelle promotion de l'Ecole virtuelle de la Poste Tunisienne comptant 113 agents ont achevé avec succès les modules de formation via Internet.

► **Développement des aptitudes professionnelles des agents des Administrations Postales étrangères**

Après la réussite de l'expérience de la formation à distance pour les agents et les cadres des Administrations Postales étrangères à travers le système Trainpost de l'Union Postale Universelle et qui a été hébergé par le site de l'Ecole virtuelle de la Poste Tunisienne, l'année 2011 a vu la création de l'Ecole Arabo-africaine de formation à distance en partenariat avec l'Union Panafricaine des Postes (UPAP) afin d'assurer des cours de formation via Internet au profit des agents et des cadres des établissements postaux arabes et africains et ce par le biais de l'Ecole Arabe et Africaine de formation à distance (www.mea-trainpost.tn) et qui assure dans un premier temps des cours de formation en Arabe, Français et Anglais.



► ***Distance learning on the Internet***
www.postelearning.poste.tn

distance learning has become one of the best mechanisms for professional promotion, which is peculiar to Tunisian post as the number of staff registered in the virtual school in 2011 rose to 1446. A group of 113 people who graduated from this school were promoted in 2011.

► ***Developing the competence of foreign post institutions***

Following the success of the experience of the distance learning through the system of "Trainpost" under the auspices of the UPU, which has been installed in the database of the post virtual school, the year 2011 witnessed the foundation of the Arab-African school for distance learning in collaboration with the PAPU in order to offer formation lessons through the net for the staff of Arab and African postal institutions www.mea-trainpost.tn, which will in the first phase offer learning lessons in Arabic, French and English.



ACTIVITÉS SOCIALES ET CULTURELLES

Au cours de l'année 2011, l'effort entrepris dans le domaine de l'action sociale et culturelle a été poursuivi, et ce à travers la diversification des activités destinées aux agents, à leurs familles et enfants. Parmi ces activités, on cite :

- 463 familles de postiers ont bénéficié d'un séjour touristique de qualité dans les principales villes touristiques tunisiennes et ce dans le cadre du programme annuel des colonies de vacances familiales.
- 660 élèves et étudiants, enfants de postiers, ont été honorés pour leur réussite dans les différents diplômes scolaires et universitaires et ce dans le cadre de la Journée du Savoir.
- La section Scout de la Poste Tunisienne a vu ses activités se diversifier dans le but de promouvoir la culture de la citoyenneté auprès de la jeunesse.
- Poursuite du soutien apporté aux activités sportives et encouragement des agents de la Poste et de leurs enfants à pratiquer un sport au sein des associations sportives professionnelles du secteur.



SOCIO-CULTURAL ACTIVITIES

The efforts in the area of socio-cultural activities continued in 2011 through diversification of activities for post staff and their families. We may mention the following activities:

- *About 463 post families took advantage of a high quality touristic residence in one of the most important touristic towns in Tunisia within the yearly programme of familial summer residences.*
- *The honouring of 660 pupils whose parents work in the post and who passed their exams brilliantly at all levels of education on knowledge day.*
- *The diversification of the activities of the post scout group which seek to instill among young children the values of citizenship.*
- *The support of sports activities and the encouragement of post staff and their children to engage in such activities within professional sports clubs belonging to the post.*

LES TIMBRES- POSTE

POSTAGE



LES TIMBRES- POSTE

Au titre de l'année 2011, la série de la Poste Tunisienne a comporté l'édition de 14 nouveaux timbres-poste qui illustrent des thèmes et des sujets variés.

L'imprimerie de la Poste Tunisienne a pris en charge la production d'une quantité de timbres poste qui avoisine les 23 millions d'unités en 2011, dont 3 millions de timbres étrangers au profit de plusieurs pays arabes et africains.

La boutique virtuelle sur Internet www.e-stamps.poste.tn propose la possibilité d'acquies les produits philatéliques à distance.

L'année 2011 a été caractérisée par la mise en place d'un système intégré de sécurité et de qualité au niveau du Centre de la philatélie, de l'Imprimerie des Postes et du centre de conservation des valeurs fiduciaires conformément aux normes ISO 9001 et CWA 14641.



POSTAGE

The publication series of the Tunisian post in 2011 included the issue of 14 new postal stamps representing diverse themes.

The print house of the Tunisian post issued a big quantity of stamps amounting to 23 million in 2011 including 3 million foreign stamps for various Arab and African nations.

The virtual store offers on the net www.e-stamps.poste.tn the possibility to buy stamps and other philatelic products from distance.

The year 2011 witnessed the installation of an integrated system for safety and quality at the level of the philatelic, the postage print house and the centre for keeping postal stamps with the norms, ISO 9001 and CWA 14641.



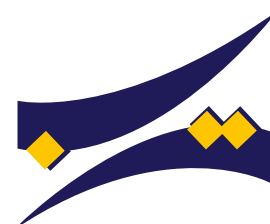
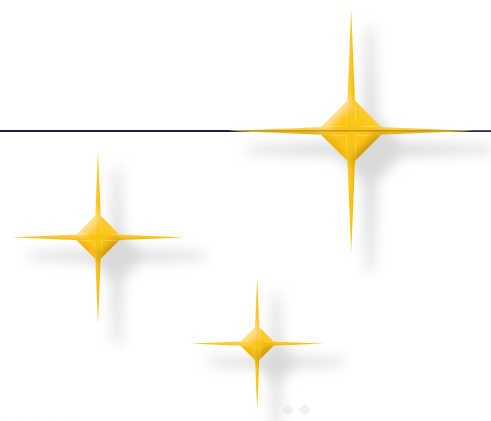
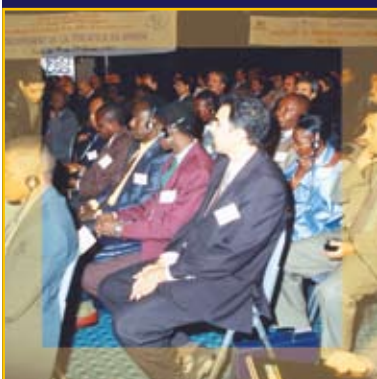
Emissions de 2011 2011 Issues





La coopération
internationale

*international
COOPERATION*



البريد التونسي
LA POSTE TUNISIENNE

LA COOPÉRATION INTERNATIONALE

L'année 2011 a vu la Poste Tunisienne participer à une multitude de forums et de manifestations sur les plans international et régional comme :

- La participation à la 5e session ordinaire du conseil d'administration et du conseil d'investissement postal de l'Union Postale Universelle.
- La participation à deux ateliers de travail au sujet du projet régional de la qualité des services dans la zone arabe, successivement en Mauritanie et au Soudan.
- La participation aux réunions du groupe de travail préparant le Sommet de Doha 2012.
- La participation à la 8^{ème} réunion de l'association mondiale de la philatélie pour le développement du timbre postal.
- La participation au forum régional sur les horizons nouveaux pour le développement du secteur de la poste dans les pays africains organisé au Maroc.

La Poste Tunisienne poursuit également sa participation aux travaux des commissions et des équipes de travail dépendantes de l'Union Postale Universelle ; notre pays préside ainsi la 3^{ème} commission « Finance » de l'UPU, l'équipe de travail chargée des services électroniques sans oublier ses fonctions de vice-président de l'Association mondiale de la Philatélie pour la période 2008-2012.



INTERNATIONAL COOPERATION

In 2011, the Tunisian post took part in many international and regional seminars and manifestations. We may mention the following events:

- *The participation in the ordinary session of the administrative board and the investment board of UPU*
- *The participation in two workshops on the regional project to develop the quality of service in the Arab region in both Mauritania and Sudan.*
- *The participation in the meeting of the team in charge of preparing the Doha conference in 2012.*
- *The participation in the 8th meeting of the international management committee to develop postal stamps.*
- *The participation in the regional conference held in morocco on the new prospects for developing the post sector in African countries.*

The Tunisian post also continues its participation in UPU's work teams and committees, as Tunisia chairs the third committee in charge of finance affairs and the work team in charge of electronic services along with its vice-chairmanship of the international Association of postal Stamps for the period 2008-2012.



ETAS FINANCIERS DE L'EXERCICE 2011

*FINANCIAL STATEMENTS
FOR 2011*



BILAN AU 31 DÉCEMBRE 2011

BALANCE SHEET TILL DECEMBER 31ST, 2011

(Unité / Unit : Dinars)

Actifs/ Assets**Actifs non courants / Non current assets****Actifs immobilisés / Fixed assets**Immobilisations incorporelles / *Intangible assets*

10 813 837

10 953 503

Moins : Amortissements / *Less: Amortizations*

-9 758 972

-10 542 710

1 054 864

410 793

Immobilisations corporelles / *Tangible assets*

408 041 678

420 976 744

Moins : Amortissements / *Less: Amortizations*

-160 070 865

-174 296 070

Moins : provisions / *Less: provisions***-585 407****-5 990 060****248 440 270****240 690 614**Immobilisations financières / *Financial fixed assets*

7 092 332

7 073 109

Moins : provisions / *Less: provisions*

-127 660

-499 444

6 964 672**6 573 665****Total des actifs non courants /total of non current assets****255 404 942****247 675 072****Actifs courants / Current assets****Actifs courants spécifiques / specific current assets**Trésor / *Treasure***11 128 878 307****12 748 756 262**Actif financiers / *Financial assets***140 957 338****114 449 580**Actif financiers mandats / *Financial assets Money orders*

2 303 665

2 377 647

Mandats / *Money orders*

9 178 275

11 905 842

Créances spécifiques / *specific credits*

13 282 176

13 050 733

Valeurs fiduciaires / *Fiduciary values*

33 022 775

28 889 705

Caisses & caisse en régie / *Cash boxes and cash under state control*

36 620 654

47 536 119

Total des actifs courants spécifiques /total of specific current assets**11 364 243 190****12 966 965 888****Actifs courants classiques / Classical current assets**

Stocks/stocks

6 267 771

6 087 571

Moins : provisions pour dépréciation / *Less : provisions for depreciation*

-133 003

-88 013

6 134 767**5 999 558**Clients et comptes rattachés / *Customers and attached accounts*

18 903 750

19 882 545

Moins : provisions pour dépréciation / *Less : provisions for depreciation*

-5 246 529

-6 507 211

13 657 221**13 375 335**Autres actifs courants / *Other current assets*

32 732 286

54 401 036

Provisions / *Provisions*

-3 900 893

-3 824 432**28 831 393**

50 576 604

Placements et autres actifs financiers / *Investments and other financial assets*

187 450 781

173 383 036

Liquidités et équivalents de liquidités / *Liquidities and equivalent*

54 808 014

73 006 077

Total des actifs courants classiques / Total of classical current assets**290 882 177****316 340 610****Total des actifs courants / Total of current assets****11 655 125 367****13 283 306 498****Total des actifs / Total of assets****11 910 530 309****13 530 981 570**

BILAN AU 31 DÉCEMBRE 2011 BALANCE SHEET TILL DECEMBER 31ST, 2011

(Unité / Unit : Dinars)

Passif / Liabilities**2010****2011****Capitaux propres et passifs /****Shareholders equities and liabilities**

Capitaux propres / Shareholders equities

Fonds de dotation / Appropriation funds

199 547 273

199 547 273

Autres capitaux propres / Other shareholders equities

122 072 255

120 155 570

Résultats reportés / Reported results

-34 362 556

-32 536 498

Total des capitaux propres avant résultat

287 256 971**287 166 344**

Total of shareholders equities before result

Résultat de l'exercice / Financial year result

1 826 058

515 512

Total des capitaux propres avant affectation

289 083 029**287 681 856**

Total of shareholders equities before assignment

Passifs non courants / Non current liabilities

Autres passifs non courants / Other non current liabilities

43 289

48 289

Provisions / Provisions

5 598 812

4 391 951

Emprunt / loan

200 000

0

Total des passifs non courants / Total of non current liabilities

5 842 101**4 440 239****Passifs courants / Current liabilities**

Passifs courants spécifiques / Specific current liabilities

Avoirs CCP & CEP / PCC and CEP assets

11 458 468 024

13 074 876 821

Passif financier / Financial liabilities

1 923 386

1 590 354

Mandats / Money orders

28 435 130

28 889 960

Bulletins de versement

961 008

1 156 647

Dettes spécifiques / specific debt

2 074 692

2 074 692

Valeurs fiduciaires / Fiduciary values

33 022 775

28 889 705

Total des passifs courants spécifiques / Total of specific current liabilities

11 524 885 014**13 137 478 178****Passifs courants classiques / Classic current liabilities**

Fournisseurs et comptes rattachés / Suppliers and attached accounts

26 475 638

28 856 854

Autres passifs courants / Other current liabilities

63 839 786

72 115 300

Concours bancaires et autres passifs /

404 740

409 142

Banks compositions and other liabilities

Total des passifs courants classiques /

90 720 165**101 381 296**

Total of classic current liabilities

Total des passifs courants /

11 615 605 179**13 238 859 474**

Total of current liabilities

Total des passifs / Total of liabilities

11 621 447 280**13 243 299 714**

Total des capitaux propres et des passifs /

11 910 530 309**13 530 981 570**

Total of share holders equities and liabilities

ETAT DE RÉSULTAT AU 31 DÉCEMBRE 2011
 STATEMENT OF RESULTS TILL DECEMBER 31ST, 2011

(Unité / Unit : Dinars)

	2010	2011
Produits d'exploitation / Operating proceeds		
Revenus / Revenues	216 951 757	229 488 233
Autres produits d'exploitation / Other operating proceeds	42 731 216	42 853 428
Total des produits d'exploitation / Total of operating proceeds	259 682 972	272 341 661
Charges d'exploitation / Running costs		
Variation des stocks des produits finis et des encours (en+ou-) <i>Finished produce stock and outstanding (in+or in-)</i>	452 818	180 200
Achats de marchandises consommées / <i>Purchasing of consumed goods</i>	1 814 102	1 258 268
Achats approvisionnements consommés / <i>Purchasing of consumed supplies</i>	17 574 579	15 836 601
Charges du personnel / <i>Staff costs</i>	163 350 030	185 258 481
Dotations aux amortissements et aux provisions <i>Appropriations to amortization and reserves</i>	24 833 395	24 872 301
Autres charges d'exploitation / <i>Other running costs</i>	51 847 345	46 649 378
Total des charges d'exploitation / Total of running costs	259 872 269	274 055 229
Résultat exploitation / Running result	-189 296	-1 713 568
Produits financiers nets / <i>Net financial proceeds</i>	4 204 927	1 989 263
Autres gains ordinaires / <i>Other regular income</i>	639 444	2 415 091
Autres pertes ordinaires / <i>Other regular losses</i>		-36 751
Résultat des activités ordinaires avant impôt Result of ordinary activities before tax payment	4 655 075	2 654 035
Impôts sur les bénéfices / <i>Tax on benefits</i>	-2 829 017	-2 138 523
Résultat des activités ordinaires après impôts Results of ordinary activities after tax payment	1 826 058	515 512
Résultat net de l'exercice / Net result of the financial year	1 826 058	515 512
Effets des modifications comptables (net d'impôt) Consequences of accounting modifications (net from taxes)		
Résultat après modifications comptables result after accounting modifications	1 826 058	515 512

ETAT DES FLUX DE TRÉSORERIE AU 31 DÉCEMBRE 2011

CASH FLOWS STATEMENT TILL DECEMBER 31ST, 2011

(Unité / Unit : Dinars)

	2010	2011
Flux de trésorerie liés à l'exploitation / Operating cash flows		
Encaissements reçus des clients/ cashing from customers	247 698 510	150 131 533
Sommes versées aux fournisseurs /sums paid to suppliers	-67 528 768	-56 880 980
Sommes versées au personnel /sums paid to staff	-158 222 597	-175 682 433
Intérêts perçus / interest received	1 564 572	1 184 259
Intérêts payés/ interest paid	-334 265	-296 995
Impôts payés/ taxes paid	-5 023 850	-5 242 669
Flux de trésorerie liés à l'exploitation treasury flows coming from running	18 153 601	-86 787 286
Flux de trésorerie liés aux activités CEP&CCP *		
treasury flows coming from CEP&CCP		
Versement Trésor (CCP et CEP)/Deposit Treasure (CCP and CEP)	-2 900 905 887	-1 547 181 895
Sommes reçues des clients CEP/ sums from customers savings	267 614 832	240 160 472
Sommes reçues des dépositaires CCP /sums from dealers (CCP)	2 677 735 984	1 416 276 076
Flux de trésorerie liés aux activités CEP&CCP treasury flows coming from CEP&CCP	44 444 929	109 254 653
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement		
Cash flows related to investment activities		
Encaissements provenant des cessions des immobilisations	-	352 597
Cashing from assets acquisitions		
Décaissements provenant des acquisitions des immobilisations	-14 346 029	-12 111 310
Withdrawal from assets acquisitions		
Encaissements provenant des cessions des immobilisations financières	-	22 340
Cashing from financial assets		
Décaissements provenant des acquisitions des immobilisations financières	-500 079	-3 117
Withdrawal from financial assets acquisitions		
Flux de trésorerie liés à l'activité d'investissement treasury flows coming from investment activities	-14 846 107	-11 739 490
Flux de trésorerie liés à l'activité financière		
treasury flows related to financing activities		
Subventions provenant de l'Etat/grants from goverment	36 528 510	20 000 000
Encaissements provenant des emprunt/Cashing from borrowing	-	-
Remboursement d'emprunts / loan repayment	-800 000	-200 000
Effet de cours de change / Effect of exchange rate	2 891 093	1 216 373
Variation de trésorerie/ Treassury variation	86 372 025	31 744 251
Trésorerie de début de l'exercice treasury at the beginning of the financial year	274 333 636	360 705 661
Trésorerie à la clôture de l'exercice treasury at the closing of the financial year	360 705 661	392 449 912