

ccpnet



MailPost

e-Dinar SMART

18 28

Mobiflouss

Rapid Poste

M Poste

VISA ELECTRON

FS/IMO

www.poste.tn
www.poste.tn

Rapport annuel
Annual report
2012

Rapport annuel
Annual report
2012

La Poste Tunisienne : Principaux faits historiques

Tunisian Post : Main Historical facts

1 8 4 7

Création de la première distribution des Postes
Setting up of the first posts dispatching

1 8 7 5

Création du premier bureau de la poste de plein exercice
Setting up of the first full service post office

1 8 7 8

Adhésion de la Tunisie à l'Union Postale Universelle (UPU)
Tunisia's Membership to UPU (Universal Postal Union)

1 8 8 8

Emission du premier timbre-poste tunisien.
Issuing of the first Tunisian post stamp

1 8 9 2

Inauguration du bureau de poste Tunis Recette Principale (Tunis RP)
Inauguration of the Tunis RP office (Tunis Main Post Office)

1 9 1 8

Ouverture du Service des Comptes Courants Postaux en Tunisie
Opening of the Postal Current Account Service in Tunisia

1 9 5 6

Création de la Caisse d'Épargne Nationale Tunisienne
Creation of the National Tunisian Saving Establishment

1 9 8 0

Utilisation du code Postal en Tunisie.
Introduction of postal code in Tunisia

1 9 8 4

Création du complexe de tri automatique.
Setting up of the automatic sorting complex

1 9 9 8

Fabrication locale des timbres-postes à « l'imprimerie de la Poste Tunisienne »
Local manufacturing of post stamps at « Tunisian Post Printing house »

1 9 9 9

Démarrage de l'activité de l'Office National des Postes sous forme d'une entreprise publique à caractère industriel et commercial.
Starting of the National Posts activity in the form of an industrial and commercial public enterprise

2 0 0 0

- Lancement de la première monnaie électronique tunisienne : le dinar électronique ₳-DINAR .
Launching of the first Tunisian electronic money e-DINAR
- Création du Portail de la Poste sur Internet : www.poste.tn
Establishment of the post portal on internet : www.poste.tn
- Introduction du service de transferts électroniques d'argent via le réseau Western Union.
Introduction of the electronic money transfers via Western Union network

2 0 0 1

Exportation des services postaux de fabrication des timbres-poste et la monnaie électronique.
Exporting postal services of post stamps manufacturing and electronic money

2 0 0 2

- Création de l'Ecole de Formation à distance via Internet : www.postelearning.poste.tn
Setting up of the Virtual Training School : www.postelearning.poste.tn

2 0 0 3

Lancement de nouveaux services sur Internet :
Launching of new services on internet

- paiement des factures www.fatouranet.poste.tn,
Distance payment of invoices www.fatouranet.poste.tn
- transmission de messages urgents sécurisés www.webtelegram.poste.tn,
Urgent Securized messages : www.webtelegram.poste.tn
- e-banking www.ccpnet.poste.tn
e-banking www.ccpnet.poste.tn

2 0 0 4

- Obtention par le réseau d'agences Rapid-Poste de la certification ISO 9001.
Obtaining ISO9001 Certification by Rapid Post agencies
- Obtention de la certification de gestion de la qualité du courrier International_niveau A_ délivrée par l'UPU.
Obtention the UPU Certification of Quality Management –LevelA- by the Tunisian Post

2 0 0 6

- Obtention de la certification ISO 9001 pour le réseau d'agences Colis-Postaux..
Obtaining ISO 9001 Certification postal parcels agencies.
- Lancement de nouveaux produits d'épargne liés à l'assurance-vie «Postassurance».
Creation of new savings products related to life insurance «Post insurance»

2 0 0 7

- Démarrage de la plate-forme SMS du service «M-poste» au profit des clients de la Poste Tunisienne
Starting of SMS services system for the profit of the Tunisian Post customers.

2 0 0 8

- Lancement de la première carte à puce «e-Dinar SMART»
Creating the first prepaid MasterCard «e-DINARSMART»

2 0 0 9

Développement d'une plate-forme de messagerie électronique M@ilPost pour fournir aux citoyens des adresses électronique sécurisées et personnalisées.
Developing an electronic messaging application M@ilPost to provide electronic mail addresses for citizens.

2 0 1 0

Création d'un nouveau service «Mobi-dinar» permettant aux détenteurs de cartes e- DINAR SMART de bénéficier de services nouveaux 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.

2 0 1 1

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.
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.

2 0 1 2

Création d'un nouveau service « Mobiflouss » permettant aux clients de TUNISIANA et détenteurs de cartes e- DINAR SMART de bénéficier de services nouveaux via leurs téléphones portables.
Developing a new service « Mobiflouss » to enable holders of e-DINAR SMART cards paying several services via their mobile phone.

Principaux événements marquants de 2012

Main events in 2012



1

Lancement du service « MobiFlouss » permettant aux détenteurs de la carte e-Dinar SMART et aux clients Tunisiana d'effectuer des paiements via téléphone mobile.

Creation the service of MobiFlouss to enable the holders of e-Dinar SMART cards and the customers of Tunisiana to pay for services by mobile phone.

2

Lancement d'un nouveau service d'encaissement des mandats Western Union et de téléchargement de leurs montants par carte e-Dinar SMART via internet et ce dans le cadre du renforcement du partenariat avec Western Union et du rapprochement du service d'encaissement des mandats de la clientèle.

Creation of a new service that enables customers to pay Western Union money orders and the funding of e-Dinar SMART cards through the net within the context of consolidating partnership with Western Union and to make closer to customers the service of paying money orders.



3



Création d'un service d'encaissement des mandats minute via téléphone portable au profit des abonnés Tunisiana porteurs d'une carte e-Dinar SMART à travers la plateforme «mobiFlouss» et d'effectuer le virement de leurs montants grâce aux cartes électroniques e-Dinar SMART

Setting up of the service of paying money orders in one minute by mobile phone for the customers of Tunisiana and the holders of e-Dinar SMART cards within the service of MobiFlouss and its funding with e-Dinar SMART cards.

4

Dans le cadre de la coopération bilatérale tuniso-libyenne, des experts de la Poste Tunisienne ont mis en place les solutions électroniques de traitement, réception, distribution et repérage des envois postaux ainsi qu'un système électronique de traitement des mandats minutes nationaux au profit de la Poste libyenne.

within the context of bilateral cooperation between Tunisia and Libya, a number of experts from the Tunisian Post installed the electronic system for handling, receiving and tracking items and the electronic system for handling the service of money orders in one minute for the Libyan Post.

5

La tenue du sixième atelier régional pour l'amélioration de la qualité des services postaux en Tunisie durant le mois de septembre 2012 en collaboration avec le Bureau International et le Bureau du Coordonnateur régional de l'UPU.

In collaboration with the Universal Bureau and the Office of the Regional Coordinator of the Universal Postal Union, the sixth regional and final workshop was held in December 2012 to improve the quality of postal services in Tunisia



6

Election de la Poste Tunisienne étant que membre au conseil d'administration de l'Union Panafricaine des Postes lors de la conférence des représentants délégués tenue en Ethiopie en juillet 2012 et ce pour la période 2012-2016.

Election of Tunisia as a member of the council of the African Postal Union during the proceedings of the conference of the Union delegates held in July 2012 for the term 2012-2016.



7

Lors du 25ème congrès de l'Union Postale Universelle organisé au Qatar (du 24 septembre au 15 octobre 2012), la Poste tunisienne est élue à l'unanimité à la présidence du groupe de travail « Développement des services et produits » rattaché à la 5ème commission « services financiers postaux » émanant du Conseil de l'investissement postal.

the unanimous election of the Tunisian Post during the 25th conference of the Universal Postal Union held in Qatar between 24 September and 15 October 2012 to chair the group "improving services and products" belonging to the 5th committee "financial postal services" for the council of postal investment.

8

Participation de la Poste tunisienne à plusieurs manifestations et foires nationales et internationales. Ces activités constituent une opportunité particulièrement importante pour assurer une plus grande ouverture de la Poste Tunisienne au secteur des technologies de l'information et de la communication et établir des relations professionnelles et des rencontres avec les pays et les institutions participants.

Participation of Tunisian Post in many festivals and fairs, which represent a good opportunity to open the horizons of the information technology and communication sector and to establish business ties and to meet the participating organizations and countries.

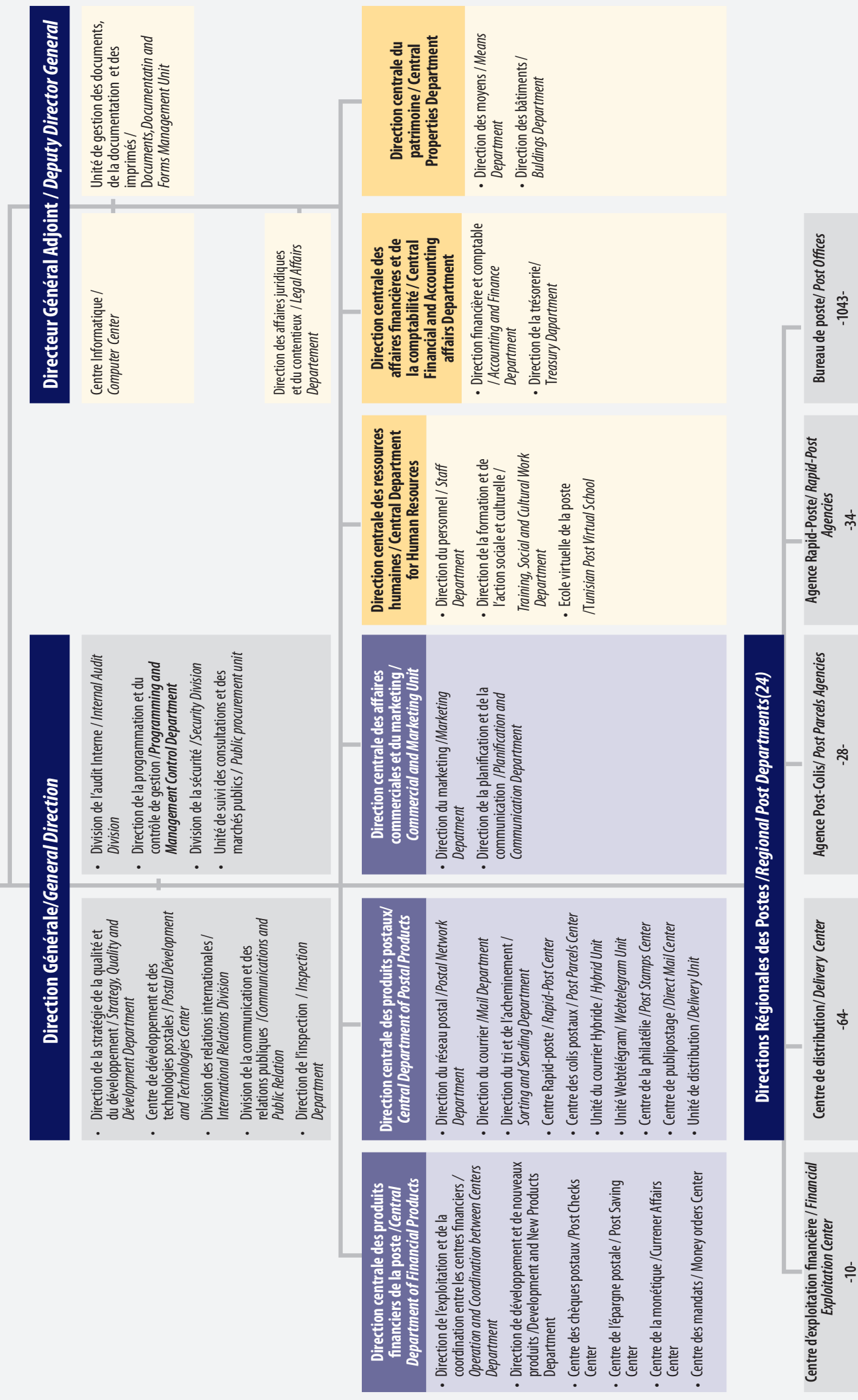


Conseil d'administration *Board of directors*

Président du Conseil d'Administration <i>President of the board of directors</i>	
Hamadi El Fehri	Président Directeur Général de l'Office National des Postes <i>Chairman and General Manager of Tunisian Post Organization</i>
Contrôleur d'état / <i>State Inspector</i>	
Chérif Bouslimi	Présidence du Gouvernement / <i>Presidency of Government</i>
Administrateurs / <i>Administrators</i>	
Mourad kewal	Présidence du Gouvernement / <i>Presidency of Government</i>
Hassen Slim	Ministère de l'Intérieur / <i>Ministry of the Interior</i>
Taoufik Rojbi	Ministère des Technologies de l'information et de la communication <i>Ministry of Technologies and information and communication</i>
Fethi Methnani	Ministère des Technologies de l'information et de la communication <i>Ministry of Technologies and information and communication</i>
Mohammed Bahri El Gabssi	Ministère du Commerce et de l'Artisanat <i>Ministry of Trade and Handcrafts</i>
Adel Saïdane	Ministère des Finances / <i>Finance Ministry</i>
Alia Bechikh	Ministère de développement et de la Coopération Internationale <i>Ministry of development and International Cooperation</i>
Mohamed Jaouad	Banque Centrale de Tunisie / <i>Central Bank of Tunisia</i>
Mohamed Salah Barguaoui	Organisation de défense du consommateur ODC <i>Consumers defence organization</i>
Commissaire aux comptes / <i>Auditor</i>	
	Bureau de contrôle Fethi Saaidi <i>Control office of Fethi Saaidi</i>

Organigramme / Structural organisation

Conseil d'administration / Board of directors



Les orientations stratégiques de la Poste Tunisienne

The strategic orientations of Tunisian Post

La Poste tunisienne a mis en place une stratégie ambitieuse et intégrale visant à répondre aux objectifs suivants :

The Tunisian post designed an ambitious and comprehensive strategy to achieve the following objectives:

1

Développer le rôle de la Poste Tunisienne en élargissant son activité financière et l'adoption des technologies numériques

Develop the role of Tunisian Post through the expansion of financial activity and the adoption of digital technologies

2

Améliorer la qualité des services, placer le citoyen au centre de sa stratégie des prestations de services offerts et assurer un service postal universel à tous les citoyens où qu'ils se trouvent.

Improving the quality of services and making them customers-centred and ensuring the universal postal service for all citizens wherever they are.

3

Promouvoir les investissements dans le développement des services postaux en s'appuyant sur les moyens offerts par la technologie ; avec une attention soutenue au réseau commercial de la Poste et de le moderniser à fin de rapprocher davantage les services du citoyen.

Boosting investment in order to improve postal services relying on the means made available by technology and at the same time continuing the care and the modernisation of the postal commercial network to make services within customers' reach.

4

Renforcer l'intérêt pour les ressources humaines au moyen de recrutements ciblés selon les métiers en demande et les lieux de travail à fin d'améliorer les compétences des agents et consolider les programmes de formation et de recyclage et l'ouverture d'horizons.

Supporting human resources through targeted hiring, according to the needed professions and the places of work in order to improve the staff skills and developing programs for formation, re-training and opening prospects

Sommaire Summary

■ Résultats globaux / <i>Global results</i>	12
■ Services financiers / <i>Financial services</i>	16
■ courrier et services logistiques / <i>Mail and logistic services</i>	28
■ 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>	44
■ Ressources Humaines et activités sociales et culturelles <i>Human resources and social and cultural activities</i>	48
■ Timbres-Postes / <i>Postage</i>	54
■ Coopération internationale / <i>International Cooperation</i>	58
■ Etats financiers de l'exercice 2012 / <i>Financial statements for 2012</i>	60



RESULTATS GLOBAUX
GLOBAL RESULTS

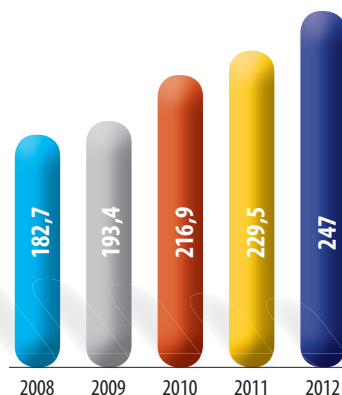
RESULTATS GLOBAUX GLOBAL RESULTS

Au cours de l'année 2012 l'activité de la Poste Tunisienne a enregistré un taux de croissance avoisinant les 7,6% par rapport à l'année 2011 avec un chiffre d'affaires passant de 229,5 millions de dinars à 247 millions de dinars en 2012.

Compared to 2011 the Tunisian Post accomplished a rate of growth of 7.6 % in 2012 resulting in an increase from 229.5 million Dinars to 247 million Dinars in 2012.

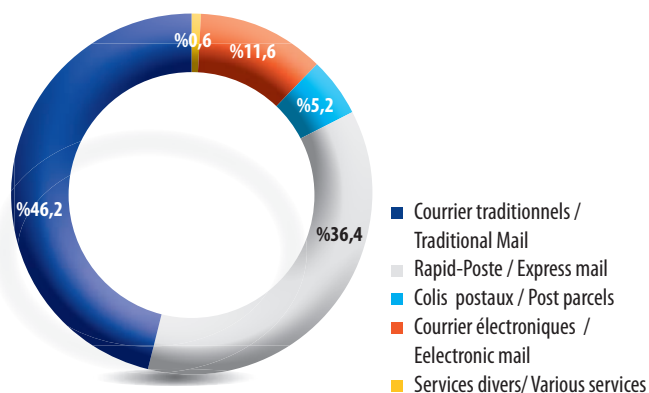
Croissance du chiffre d'affaires Growth of the turnover +7,6 %

(Unité/Unite: million dinars)

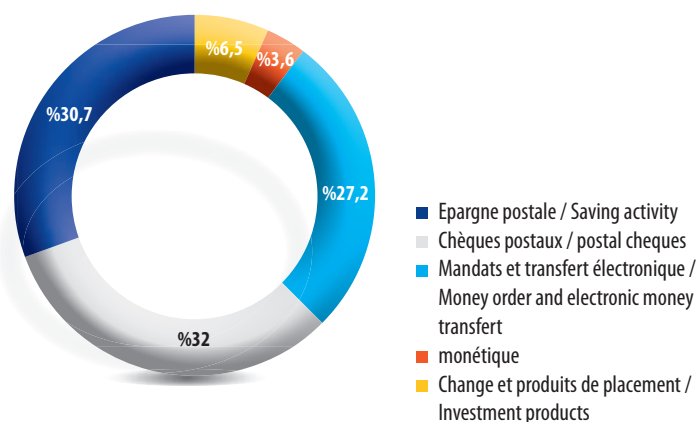


Répartition des revenus par activité en 2012 Breakdown of incomes by activity in 2012

Services Postaux /Postal services 31,6%

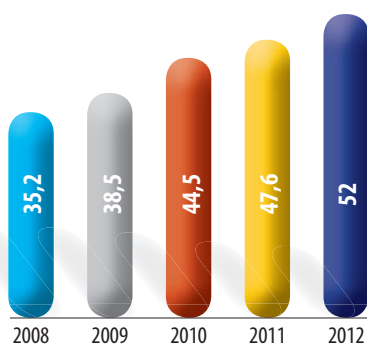


Services financiers /financial services 68,4%



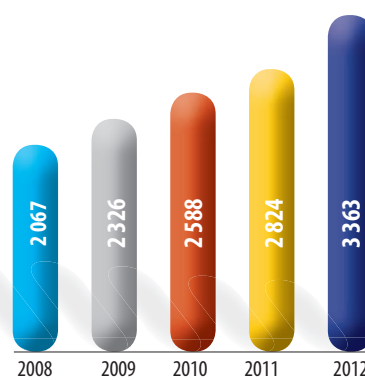
Evolution des services basés sur les TIC
Evolution of ICT services +9,2 %

(Unité/Unite: million dinars)



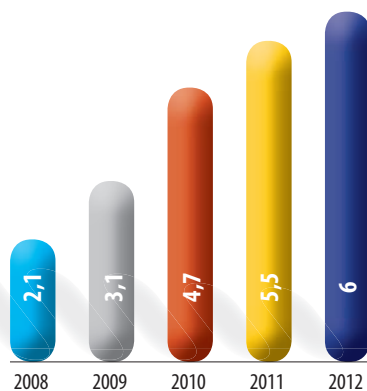
Croissance des avoirs des comptes d'épargne
Growth rate of the Postal Saving funds +19 %

(Unité/Unite: million dinars)



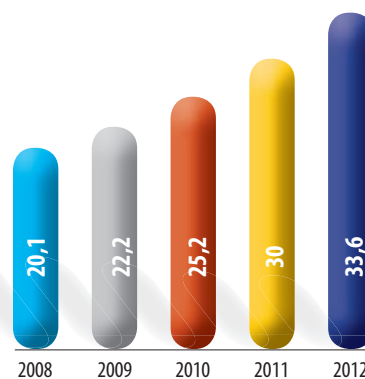
Evolution des revenus de la monétique
Growth rate of monétique activities +9 %

(Unité/Unite: million dinars)



Evolution des revenus de transfert d'argent par voie électronique
Evolution of electronic money transfer +11,4%

(Unité/Unite: million dinars)





SERVICES FINANCIERS
FINANCIAL SERVICES

LES SERVICES DE L'ÉPARGNE POSTAL

POSTAL SAVING SERVICES

Les comptes d'épargne ordinaire

Le service de l'épargne postale connaît une demande accrue de la part des clients, enregistrant au cours de l'année 2012 une croissance de 19% du volume des avoirs de l'épargne par rapport à l'année 2011 qui est passé de 2 824 millions de dinars en 2011 à 3 363 millions de dinars en 2012, soit une augmentation de 539 millions de dinars. Ces résultats sont dus notamment à l'introduction des nouvelles améliorations en faveur de cet important service.

Le nombre d'épargnants quant à lui a atteint 3 526 000 à la fin de l'année 2012, soit une augmentation de plus de 162 000 nouveaux épargnants.

Les produits Poste assurance

Les produits d'assurance-vie via la Poste ont connu un succès important auprès des citoyens, parmi lesquels :

- Le service d'épargne « Minha » permettant aux enfants de bénéficier d'une bourse d'étude universitaire, allant de 75 à 400 dinars par mois et ce au terme d'une épargne mensuelle selon les moyens du tuteur.
- Le service « Motmen » permettant aux épargnants de bénéficier d'une pension de retraite complémentaire, lors de leur départ à la retraite, perçue sous forme d'une rente mensuelle ou d'un capital versé en une seule fois selon le désir du bénéficiaire.
Le nombre de contrats de souscription a atteint 8162 à la fin de l'année 2012 contre 7611 en 2011, soit une hausse de 7 %.
- Le service de prise en charge lors de voyage « Postassistance à l'étranger », offert par la Poste tunisienne, consiste en une couverture des frais imprévus en cas d'éventuel accident survenu au voyageur. Au cours de l'année 2012, 40734 opérations d'assurance ont été enregistrées, soit une hausse de 33 %.
- Le nombre de contrats de souscription enregistrés dans le service postal lié à l'assurance-vie « épargne garantie » destiné aux titulaires de comptes d'épargne ordinaires a atteint 204 pour l'année 2012 contre 182 contrats en 2011, soit une évolution de 12 %.

Ordinary saving Services

The savings service is expanding as the amount of money saved saw a considerable increase during 2012 with a rate of increase of 19 % compared to 2011, as the funds saved amounted to 3 363 million Dinars thanks to the improvements in the quality of this service.

The number of savers saving money in the post reached 3 526 000 at the end of 2012; that is with an increase of more than 162 000 new savers.

Life insurance products

The service of Life insurance products witnessed an increase in the number of people saving for insurance. We may mention the following:

- *The service of "post allowance", which guarantees for children a monthly university grant varying from 75 to 400 Dinars, depending on the amount saved.*
- *The service "motman", which is a kind of complementary pension at retirement age in the form of a monthly pay or a capital paid all at once according to the wish of the customer.*
The number of contracts reached 8162 at the end of 2012 compared to 7611 in 2011; that is to say with an increase of 7 %.
- *There is also a service to assist travelers «Postassistance à l'étranger» offered by post offices. It consists in covering the unexpected expenses in case of unexpected event. About 40734 operations were registered in 2012; that is to say with an increase of about 33 %.*
- *The number of post insurance contracts for this service was about 204 contracts in 2012 compared to 182 contracts in 2011; that is with an increase of 12 %.*



POSTE SICAV TANIT

POSTE SICAV TANIT

« POSTE SICAV TANIT » est une société d'investissement à capital variable constituée principalement de bons du Trésor et de titres de créances émis par les meilleures entreprises. Ce service permet à toute personne physique ou morale de placer son argent en effectuant des opérations de souscription aux titres de la société « SICAV TANIT » auprès des bureaux de poste distributeurs du produit et sur le site Internet de la Poste Tunisienne.

Le service « POSTE SICAV TANIT » a enregistré un rythme de croissance élevé au niveau des actifs qui sont passés de 39,8 millions de dinars en 2011 à 53,5 millions de dinars en 2012, soit un taux de croissance de 34 %.

Parmi les avantages majeurs du produit POSTE SICAV TANIT on peut citer :

- **Rendement élevé:** Le produit SICAV TANIT permet de faire fructifier son argent et de bénéficier d'un haut rendement.
- **Placements sécurisés :** Le produit SICAV TANIT se distingue par son choix d'une politique de placement sécurisé grâce à la constitution d'un portefeuille de valeurs mobilières composé principalement de titres de créances émis par la Trésorerie générale et par les meilleures entreprises.
- **Avantages fiscaux :** Le produit SICAV TANIT permet aux clients de la Poste Tunisienne de bénéficier d'une exonération d'impôt sur les bénéfices provenant de leurs placements.
- **Gestion des placements via Internet:** La Poste Tunisienne offre à ses clients la possibilité de fructifier leur argent à distance via Internet de manière simple et sécurisée en souscrivant au produit SICAV TANIT. D'autres services sont également assurés tels que la possibilité de consulter le solde du compte SICAV TANIT et d'obtenir des informations sur les dernières opérations effectuées.

«POSTE SICAV TANIT» is an investment company with a changeable capital. It is mainly composed of Treasury bonds and debt securities issued by the best companies. It is possible for any natural person to invest their money through subscription/underwriting in SICAV TANIT in any post office offering this service and also through the net.

The «POSTE SICAV TANIT» for investment saw an important growth rate at the level of assets of about 34 %, going up from 39.8 million Dinars in 2011 to 53.5 million Dinars in 2012.

Among the qualities of «POSTE SICAV TANIT» we may mention the following qualities:

- **Important profitability:** the service makes possible more money valuation and the enjoying of important profitability.
- **The safety of invested money:** the service is characterized by choosing a cautious policy cautious of investing funds, which depend on forming a portfolio consisting mainly of debt bonds issued by the Public Treasury and the best companies.
- **Fiscal privileges:** «SICAV TANIT» product enables customers Tunisian Post to benefit from a tax exemption on profits from their investments.
- **Investing through the net:** the post offers its customers the possibility to invest their money in SICAV TANIT through the net in a simple, safe and rapid way, in addition to other services like checking the balance of the account of SICAV TANIT and information on the latest operations.



LES CHEQUES POSTAUX POSTAL CHEQUES

En termes de nombre de souscripteurs aux comptes courants postaux, le service des chèques postaux a enregistré un taux de croissance de 11% par rapport à l'année 2011. En effet, le service a permis l'ouverture de 175 000 comptes courants, faisant augmenter le nombre de comptes courants postaux à 1 757 000 vers la fin de l'année 2012 contre 1 582 000 en 2011. Le volume des avoirs moyen des particuliers, des entreprises et des banques a également enregistré une croissance de 9,2 % passant de 1091 millions de dinars en 2011 à 1191 millions de dinars au cours de l'année 2012.

D'autre part, le nombre d'opérations effectuées par le biais du système de télécompensation a atteint 6 154 000 opérations en 2012 contre 6 038 000 opérations en 2011 dont 79% représentent les opérations de transfert.

The service of postal cheques saw an improvement of 11 % on the level of the number of current postal accounts compared to 2011, as about 175000 accounts were opened reaching thus 1757000 at the end of 2012. The funds of customers, companies and banks saw an increase of about 9.2 % reaching 1 191 000 Dinars during 2012 compared to 1091000 Dinars in 2011.

The number of transactions through the electronic system reached 6 154 000 transactions in 2012 compared to 6 038 000 transactions in 2011, as transfers represented 79% of the overall transactions made through the system.



LES CHÈQUES POSTAUX VIA INTERNET CCPNET POSTAL CHEQUES THROUGH THE NET CCPNET

Le service des chèques postaux via Internet CCPNet a connu une demande de plus en plus croissante des administrations et des entreprises économiques publiques et privées en leur permettant d'effectuer des opérations financières, liées aux comptes courants, à distance via Internet et en particulier les opérations de virement. Ce service leur offre la possibilité de régler leurs engagements et leurs dépenses en toute rapidité et sécurité. Dans ce contexte, de bons résultats ont été réalisés au cours de l'année 2012, notamment :

- L'adhésion de plus de 16 970 entreprises économiques et administrations à ce service financier à distance contre 13 733 l'année précédente.
- La réalisation d'un volume d'opérations de virement d'un montant estimé à 3 653 millions de dinars au cours de l'année 2012 contre 2747 millions de dinars en 2011, soit un taux de croissance de 33 %.

The system of postal cheques through the net, CCPNet is being solicited by administrations and public and private economic enterprises, as they were enabled to make financial transactions related to current accounts through the net especially financial ones to pay for their commitments and their expenses in a safer and more rapid way. The results were very good in 2012.

- *About 16 970 administrative economic institutions daily use this service compared to 13 733 in 2011.*
- *the size of financial transfer through the net amounted to 3 653 million Dinars in 2012 compared to 2 747 million Dinars in 2011; that is to say with an increase of about 33 %.*



LE SERVICE DE MANDAT MINUTE *MINUTE MONEY ORDER*

Le service « Mandat Minute » permet à l'expéditeur d'envoyer des sommes d'argent à l'intérieur du pays et au bénéficiaire de les retirer dans n'importe quel bureau de poste de manière électronique, sécurisée, quasi-instantanée et sans support papier. Le « Mandat Minute » connaît actuellement un nouvel essor avec l'affluence accrue des citoyens sur ce service dans divers bureaux de poste, portant le nombre d'utilisateurs à 3 287 000 et enregistrant un montant global estimé à 785 millions de dinars au cours de l'année 2012 contre 699 millions de dinars au cours de l'année 2011, soit une croissance de 12 %.

Dans l'objectif de rapprocher davantage le service d'encaissement des mandats de ses clients, la Poste Tunisienne a développé le service d'encaissement des mandats minutes via téléphone mobile au profit des abonnés TUNISIANA et des porteurs de la carte e-DINAR SMART à travers la plateforme « MobiFlouss ».

This service enables customers to send money inside the country from any post office. It is safe and immediate and without any Bond paper. The service is witnessing a continuous growth, as the number of customers using this service in the various post offices is on the increase. It reached 3 287 000 in 2012 with an amount of 785 million Dinars through electronic ways compared to 699 million Dinars in 2011; that is to say with an increase of about 12 %.

In order to make the payment of orders closer to customers the service of paying orders in a minute has been developed through the mobile phone for the customers of Tunisiana and the holders of e-Dinar SMART within the service of « MobiFlouss » and paying its amounts by means of electronic Dinar, e-Dinar SMART.



LE PAIEMENT DES BOURSES AUX ÉTUDIANTS *E-BOURSE*

Contrairement aux années précédentes, le paiement des bourses et prêts universitaires au profit des étudiants se fait désormais sans support papier. Il suffit à l'étudiant de se présenter dans n'importe quel bureau de poste du pays muni de sa carte d'identité nationale. Ce service est assuré grâce à une solution électronique sécurisé, baptisé e-bourse, installé dans tous les bureaux de poste et relié aux serveurs des Offices des Œuvres Universitaires.

Au cours de l'année 2012, plus de 542 000 bourses et crédits universitaires dont le montant s'élève à 91 millions de dinars ont été ainsi payés en toute rapidité et sécurité, contre 395 000 seulement au cours de l'année 2011, soit un taux de croissance de 37 %.

Unlike previous years, students' grant is paid without Bond paper, as students need just to show their identity cards to get the grant from any postal office thanks to the availability of the electronic service of e-bourse (e-grant) in postal posts.

In 2012 about 542 000 grants and loans amounting to 91 million Dinars were paid more safely and more rapidly compared to 395 000 in 2011; that is with an increase of about 37 %.



PAIEMENT DES PENSIONS DE RETRAITE *E-PENSION*

Les bureaux de poste assurent le paiement des pensions de retraite au profit des affiliés des caisses de sécurité sociales grâce à une plateforme électronique à travers laquelle les pensions sont traitées de manière électronique et sécurisée dans n'importe quel bureau de poste et sans recours à un support papier.

Au cours de l'année 2012 environ 6,8 millions de pensions de retraite ont été payées de manière électronique et sécurisée d'un montant de 1149 millions de dinars contre 990 millions de dinars en 2011, soit une évolution estimée à 16 %.

Post offices pay pensions for those subscribed in all social insurance bodies through an electronic system without bond papers.

In 2012 about 6.8 million pensions were paid electronically in a safe way with an amount of money equal to 1149 million Dinars compared to 990 million Dinars in 2011; that is with an increase of 16 %.



LES TRANSFERTS D'ARGENT REÇUS DE L'ÉTRANGER MONEY TRANSFERS FROM ABROAD

Le service de transferts électroniques d'argent provenant de l'étranger à travers les différents réseaux internationaux spécialisés (Western Union, Eurogiro, IFS/IMO, Swift...) ne cesse d'être apprécié des clients pour la rapidité et la sécurité des opérations qu'il assure.

Le montant des transferts d'argent provenant de l'étranger enregistré en 2012 a évolué pour atteindre plus de 640 millions de dinars contre 584 millions de dinars en 2011, soit une hausse de l'ordre de 10 %.

Dans le cadre de la consolidation du partenariat avec la société Western Union, un nouveau service a été mis en place permettant l'encaissement des mandats Western Union et d'effectuer le virement de leurs montant au moyen de la carte e-DINAR SMART via Internet. Ce partenariat vise à rapprocher le service d'encaissement des mandats des clients.

Most customers are satisfied with the service of electronic transfer of money from abroad through specialized international networks. (Western Union, Eurogiro, IFS/IMO, Swift...) for its safety and rapidity.

The size of amounts transferred from abroad went up to reach 640 million Dinars in 2012 compared to 584 million Dinars in 2011; that is with an increase of 10 %.

Within the context of consolidating partnership with Western union, a new service was developed to pay for Western Union money orders and funding e-Dinar SMART cards through the net in view of making closer to customers the service of paying money orders



SERVICE INTERNATIONAL INTERNATIONAL SERVICE

L'activité de change manuel a connu une croissance remarquable en termes de nombre d'opérations et du volume des montants transférés. En effet, plus de 543 000 opérations ont été assurées au cours de l'année 2012 contre 422 000 environ pour l'année 2011, soit un taux d'évolution estimé à 29 %. Le montant des opérations de change manuel a atteint 502 millions de dinars en 2012 contre 392 millions de dinars l'année précédente, soit une hausse estimée à 28 %.

Le volume des opérations via la salle de change a également enregistré une évolution de l'ordre de 6 % avec 9435 opérations effectuées en 2012 contre 8943 en 2011 tandis que le montant des opérations de la salle de change a enregistré un recul de 8 % pour passer à 613 millions de dinars en 2012 contre 667 millions de dinars en 2011.

En dépit de l'augmentation du volume des opérations, les bénéfices globaux générés par les services internationaux ont affiché une baisse de 22 % au cours de l'année 2012 pour passer à 5,7 millions de dinars et ce en raison des circonstances exceptionnelles que connaît le pays et les disparités au niveau de l'économie mondiale et plus particulièrement en ce qui concerne le secteur du tourisme et du commerce extérieur.

The activity of change witnessed a considerable growth on the level of transactions and the size of amounts exchanged, as there were about 543 000 transactions in 2012 compared to 422 000 in 2011; that is with an increase of about 29 %. The amounts of change reached was 502 million Dinars in 2012 compared to 392 million Dinars in 2011; that is with an increase of 28 %.

The size of the transactions of change saw a growth of 6 % as the number of transactions reached 9435 in 2012 compared to 8943 in 2011; whereas the amounts went down with 8 % from 667 million Dinars in 2011 to 613 million Dinars in 2012.

Though there was a growth in transactions, profits saw a decrease with 22 % in 2012 reaching 5,7 million Dinars due to the exceptional conditions of the country on the economic level and in particular tourism and foreign trade.



LES PAIEMENTS ÉLECTRONIQUES VIA INTERNET

ELECTRONIC PAYMENTS ON INTERNET

Les transactions effectuées sur Internet se sont intensifiées grâce à l'utilisation de la carte de paiement électronique de la Poste Tunisienne e-DINAR SMART. En effet, près de 709 600 opérations d'achat de biens et de services à distance ont été effectuées sur Internet à travers les différents sites virtuels tunisiens au cours de l'année 2012. Le nombre d'opérations d'achat effectuées à partir de l'étranger a augmenté grâce à l'utilisation des cartes internationales MasterCard et Visa enregistrant un taux de croissance de 5 % avec 2 222 opérations de paiement au cours de l'année 2012.

D'autre part, et en vue d'une meilleure exploitation des opportunités qu'offrent les technologies de l'information et de la communication, la Poste Tunisienne, en collaboration avec les prestataires des services de téléphonie mobile, œuvre pour assurer le développement des services de paiements via mobile grâce à l'utilisation de la carte de paiement électronique e-DINAR SMART et pour jouer le rôle de catalyseur dans la promotion du secteur.

La carte e-DINAR SMART de la Poste Tunisienne permet également de payer les droits et taxes douanières à distance à travers le système électronique de paiement des déclarations douanières et d'encaisser les mandats électroniques en effectuant le virement de leurs montants à l'aide de la carte e-DINAR SMART, tout ça dans le cadre de l'approche orientée client.

Au cours de l'année 2012, la carte de paiement électronique de la Poste Tunisienne e-DINAR SMART a permis à ses porteurs d'effectuer :

- 2 058 071 opérations de recharge électronique,
- 2 951 302 opérations de retrait d'espèces dans les distributeurs automatiques de billets DAB,
- Plus de 600 933 opérations de paiement des achats et services via Internet
- 100 112 opérations de paiement des achats auprès des commerces équipés de TPE,
- Plus d'un million d'opérations financières via téléphone mobile

Transactions through the net using the electronic payment cards of the post e-DINAR SMART grew in size as there were about 709 600 transactions to pay for service and goods through the internet in 2012. The purchase transactions from abroad using VISA and MasterCard also saw an increase of 5 % as there were 2 222 transactions of payment in 2012. On another level and in order to better exploit the opportunities offered by the information technology, the post seeks in collaboration with mobile phone operators to develop services of payment through the mobile by using the e-DINAR SMART.

The e-DINAR SMART card is also used to pay for customs duties through the net in addition to the payment of electronic money orders and the funding of e-DINAR SMART and that is within the context of making the services closer to customers.

The e-DINAR SMART card enabled its holders in 2012 to make:

- 2 058 071 funding transactions
- 2 951 302 transactions to withdraw money from cash points
- More than 600 933 transactions to pay for goods and services through the net
- 100 112 transactions to pay for goods bought from commercial stores with payment machines TPE
- More than 1 million financial transactions through the mobile phone





A large, stylized, light gray graphic of a bird in flight, possibly a penguin, is positioned in the upper right and lower left corners of the page. The bird is facing right, with its wings spread. The background is a light gray gradient. A horizontal band of blue and white checkered pattern is visible on the left side, partially obscured by the bird graphic.

COURRIER ET SERVICES LOGISTIQUES
MAIL AND LOGISTIC SERVICES

LE COURRIER MAIL SERVICES

Au cours de l'année 2012, le nombre de courriers ordinaires a enregistré un recul de l'ordre de 18% en raison du fait que les clients de la Poste se tournent de plus en plus vers les nouveaux outils de communication tels que le téléphone mobile et l'Internet. En effet, 86,6 millions de courriers sont traités, dont plus de 8,6 millions proviennent de l'étranger et plus de 1,4 million de courriers sont destinés à l'étranger.

Dans le cadre des efforts déployés par la Poste Tunisienne en vue d'améliorer la qualité du service de distribution du courrier et de rapprocher davantage les services des clients, en particulier de ses gros clients tels que les administrations et les entreprises, le secteur du courrier postal connaît les progrès continus des réformes visant à améliorer la qualité du service de distribution du courrier. Sur cette base, il a été procédé à :

- la mise en place d'un système de suivi électronique du courrier au niveau des opérations d'acheminement et de tri.
- l'adoption du système de contrôle de la qualité du courrier de l'UPU le UPU Global Monitoring System (Système de contrôle mondial) au moyen de la technologie de radiofréquence RFID.
- la prise en charge des agents de distribution à travers l'amélioration de leurs conditions de travail et le renouvellement des moyens roulants de distribution tels que les autos, les cyclomoteurs...
- le renouvellement et l'entretien continu de la flotte d'acheminement et de distribution de courrier et de colis.
- la restructuration continue des centres de distribution qui ont atteint 64 centres dotés de moyens nécessaires.

Grâce à ces réalisations, les délais de distribution du courrier ordinaire de régime interne (du dépôt jusqu'à la distribution) se sont nettement améliorés. Ainsi, 83 % du nombre de courriers ordinaires sont distribués conformément aux normes tunisiennes de qualité (dans un délai de trois (3) jours de sa date du dépôt).

The size of traditional correspondence saw in 2012 a decrease of 18 % as a result of customers' use of modern technological means like the net and the mobile phone. There were about 86.6 million letters of which 8.6 million letters coming from abroad and more than 1.4 million letters sent abroad.

In order to improve the quality of distributing letters and making services closer to customers, especially companies and administrative bodies, the post made a number of reforms for this end and in this respect the following measures were taken:

- *The design of a system to follow up electronically correspondence on the levels of sorting out and sending.*
- *The adoption of the system of the Universal Post Union (UPU Global Monitoring System) to control the quality of correspondence by using radio frequencies RFID.*
- *The taking care of distribution agents through improving the work conditions and renewing the distribution equipment like cars and motor bikes.*
- *The renewal of the vehicles in charge of collecting and distributing correspondence and items.*
- *The restructuring of sorting centres, the number of which reached 64 at the end of 2012, equipped with the necessary means of work.*

Thanks to these achievements there was an improvement in the deadlines for distributing normal correspondence locally (from submission up to distribution), as about 83 % of normal correspondence is distributed in line the Tunisian norms of quality (three days after submission).



COURRIER HYBRIDE HYBRID MAIL

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

Au cours de l'année 2012 la plateforme du Courrier Hybride a reçu et traité à distance et de manière électronique et sécurisée plus de 24,6 millions de courrier au profit de 17 entreprises économiques contre 24 millions de courriers en 2011 .

The platform of hybrid mail of the Tunisian Post receives electronically the content of correspondence issued by the big economic institutions, especially banks, and prints on the level of the system of hybrid mail and puts it in safe and confidential envelopes and distributes it.

The base received and dealt electronically and safely with about 24.6 million letters for 17 economic institution against 24 millions letters in 2011.



LE SERVICE DE COURRIER ÉLECTRONIQUE M@ILPOST

M@ILPOST

La plateforme M@ilPost offre aux clients de la Poste et aux entreprises l'espace www.mailpost.tn qui assure les services de communication en leur fournissant des adresses de courrier électronique via Internet reliées à l'identité et à l'adresse physique de l'utilisateur. Ce service a renforcé le rôle de la Poste Tunisienne en tant que tiers de confiance dans le domaine des prestations de services de communication en assurant les échanges électroniques de courrier et de documents entre tous les utilisateurs. Au cours de l'année 2012, plus de 95 000 adresses électroniques ont été créées, contre 92 000 seulement en 2011.

Parmi les principaux services qu'offre M@ilPost aux citoyens et entreprises, on peut citer :

- Le service de courrier électronique via internet
- Boîte Postale Numérique sécurisée pour la réception et l'envoi de courrier et documents électroniques tels que les factures, les relevés de comptes courants et d'épargne.
- L'ensemble de services et notifications sur les différentes opérations postales et financières via plusieurs canaux.

The email system, M@ilPost, enables customers and institutions through the site www.mailpost.tn to have email address. About 95 000 email accounts were signed up in 2012 compared to 92 000 in 2011.

Among the most important services offered by M@ilPost to customers and institutions:

- *The service of emails on Internet.*
- *A safe digital postal letter box in order to receive correspondence and electronic documents like bills and balance sheets of accounts and savings.*
- *A number of services and announcements concerning the various postal and financial transactions through many channels.*



LE SERVICE DES TÉLÉGRAMMES VIA INTERNET WEB TELEGRAM

La plateforme de messagerie urgente «WEB TELEGRAM» a enregistré une affluence encourageante des établissements à caractère commercial et administratif en leur permettant d'envoyer leurs courriers de manière électronique et sécurisée à partir de leurs ordinateurs et via Internet. La Poste Tunisienne prend en charge l'impression électronique du contenu du télégramme, sa mise sous pli et sa distribution au destinataire dans un délai généralement très court ne dépassant pas les 24 heures.

Au cours de l'année 2012 les bénéfices générés par ce service ont connu un taux de croissance de 16,7 % par rapport à 2011. Ainsi, 1 180 000 télégrammes ont été envoyés en 2012 contre 1 022 000 pour l'année 2011, soit une hausse de 15 %.

Le site www.webtelegram.poste.tn/tahani offre aux internautes la possibilité d'envoyer des télégrammes de félicitations à distance via Internet selon différents modèles qui figurent sur le site de la Poste Tunisienne. Cette dernière se charge d'imprimer le texte du télégramme dans un style élégant, de le mettre sous pli, de le distribuer et de l'envoyer à son destinataire aux quatre coins du pays dans un délai ne dépassant pas les 24 heures.

The system web telegram has witnessed an encouraging turnout by economic and administrative institutions, as it enabled them to send their correspondence electronically in a safe way from their computers. The post prints the content of the telegram electronically, puts it in envelop and distributes it within a time limit of 24 hours.

The revenues from this service saw a growth of 16.7% in 2012 compared to 2011. About 1million and 180 000 telegrams were sent electronically in 2012 compared to 1million and 22 000 telegrams in 2011; that is with an increase of 15 %.

The site www.webtelegram.poste.tn/tahani enables internet users to send congratulations telegrams through the net according to specimen available on the site of the post and the latter prints the text electronically in an elegant style and puts it in envelop and distributes it in many parts of the country within 24 hours.



LES SERVICES RAPID-POSTE

RAPID POST SERVICES

Le réseau Rapid-Poste est constitué de 34 agences commerciales détentrices de la certification de qualité ISO 9001. Il offre plusieurs services destinés essentiellement aux établissements à caractère administratif et économique et leur permet de faire parvenir leur envois et courrier selon des critères de qualités précises. Au cours de l'année 2012 le réseau Rapid-Poste a distribué 1 461 000 envois. Le nombre d'établissements conventionnés avec Rapid-Poste a augmenté pour atteindre 4 145 établissements à la fin de l'année 2012.

En vue d'offrir des services intégrés aux établissements économiques, de renforcer leur compétitivité et de faciliter leurs opérations, Rapid-Poste met à la disposition des établissements et des investisseurs des services personnalisés tels que :

- Le service de dédouanement à travers lequel Rapid -Poste se charge d'effectuer toutes les formalités et de dédouaner les envois provenant de l'étranger et de les remettre directement à l'établissement. Dans ce cadre, 685 établissements bénéficient quotidiennement de ce service.
- Le service « Rapid-Poste international personnalisé » de distribution des envois internationaux « avant midi » et aussi « le samedi » permet à sa clientèle de déposer leurs envois destinés aux entreprises à l'étranger et les distribue avec la rapidité et la fiabilité souhaitée.
- La mise en place d'un système informatique « Business Rapid-Poste » sous forme d'un guichet virtuel accessible via le site Internet installé dans les entreprises économiques conventionnées avec Rapid-Poste et ce pour bénéficier de ses services sans avoir à se déplacer vers les agences spécialisées.

The network of rapid post , which consists of 34 branches that have the quality certificate, ISO 9001 offers many services targeted mainly at administrative and economic institutions. It enables them to distribute items according to a specific set of quality criteria. The network could in 2012 distribute 1,461 million items and the number of institutions having contracts with the post went up to 4 145 institutions at the end of 2012.

In order to provide economic institutions with comprehensive services and to support their competitiveness and to facilitate their transactions the postal network has developed the following services:

- *the service of customs clearance. The post takes in charge all the customs procedures and clears all the items coming from abroad through rapid post and distributes it directly to the institution. About 685 institutions daily take advantage of this service.*
- *the service of rapid personalized international post for the distribution of international items before midday and also Saturday enables the customers of rapid personalized post to submit their items issued by institutions abroad and to distribute them in line with speed and precision required.*
- *the development of a computer system known as Business Rapid Poste in the form of a virtual channel of rapid post through the net, which is installed in economic institutions that have contracts with rapid post in order to enable them of taking advantage of postal services without having to go to the specialized branches.*



LE SERVICE « FLEURS DE LA POSTE » POST FLOWERS

Le service « Fleurs de la Poste » consiste à commercialiser des bouquets de fleurs naturelles que le client choisit d'avance selon un catalogue établi à cet effet. Rapid-Poste se charge de la faire parvenir à ses destinataires dans les délais fixés. Ce service à distance est aussi accessible sur le site www.e-fleurs.poste.tn

Au cours de l'année 2012, le nombre de bouquets distribués à leurs destinataires a atteint 7 253 et les commandes de bouquets de fleurs via Internet ont représenté plus de 35 % du total des commandes effectuées en 2011.

The post flowers service consists in marketing bouquets of flowers selected in advance by customers on the basis of specimen designed for the purpose. The post is in charge of distributing them in due time. It is possible to have this service through the site, www.e-fleurs.poste.tn.

The number of bouquets distributed reached 7 253 in 2012 and the demands on bouquets through the net represented about 35 % of all the demands made in 2011



PUBLIPOSTAGE DIRECT MAIL

Le service de publipostage fait partie de l'ensemble de services de marketing direct destiné en particulier aux entreprises et aux établissements en vue de les aider à communiquer directement avec leurs clients et de faire connaître leurs produits.

En effet, au cours de la même année, la Poste Tunisienne a distribué près de 3,6 millions de dépliants publicitaires et plus de 696 000 mailings adressés au profit de 493 établissements à caractère commercial au moyen d'une base d'adresses répertoriées en fonction de catégories socioprofessionnelles ciblées.

The service of advertisement through the post falls under the category of marketing services and it is mainly directed to companies and institutions to help them contact their customers directly and to advertise their products.

The Tunisian Post distributed about 3.6 million advertisement spots in the same year and about 696 000 advertising letters with address for the benefit of 493 economic institutions on the basis of categorized addresses according to the targeted social and professional groups.



LES COLIS POSTAUX POST PARCELS

Au cours de l'année 2012 le service colis postaux a enregistré des résultats positifs sur le plan de l'évolution des bénéfices avec un taux de 3% par rapport à l'année 2011 et ce en dépit des circonstances difficiles qui ont marqué le milieu économique du pays. Le réseau colis postaux a également assuré le traitement et la distribution d'environ 187 000 colis vers la fin de l'année 2012. En effet, le nombre de colis postaux émis par les entreprises économiques à l'intérieur du pays représentent un taux de 40 % alors que le nombre de colis postaux échangés à l'échelle internationale a enregistré un taux de croissance de 12 %. Tout ça grâce aux améliorations apportées à ce secteur, notamment :

- L'adoption d'un code à barres et l'introduction du système de suivi électronique IPS permettant aux clients d'obtenir des informations relatives aux différentes étapes de distribution de leurs envois.
- L'évolution du nombre d'entreprises conventionnées avec le réseau des colis postaux atteignant 500 entreprises économiques. Le réseau des colis postaux se charge de la collecte des colis auprès des entreprises conventionnées.
- Développement du service de dédouanement à travers lequel la Poste Tunisienne se charge d'effectuer toutes les formalités douanières et de dédouaner les envois à la place des entreprises.

Grâce à ces améliorations, l'enquête de satisfaction des clients a montré un taux global de satisfaction estimé à 94 %, outre le fait que le réseau des colis postaux est parvenu à effectuer le contrôle du suivi conformément aux exigences du label de qualité d'accueil « Marhaba » ISO 9001 version 2008.

Despite the severe conditions of the economy, the service of parcels achieved good results in 2012 on the level of revenues with an increase of 3 % compared to 2011. The network of parcels distributed about 187 000 parcels at the end of 2012, as parcels issued by economic institutions inside the country represented a rate of 40 %. The number of international parcels increased by 12%, thanks to the improvements in this field. We may mention:

- *The use of numbering by columns and the introduction of an electronic system of follow-up IPS in order to enable customers to have an idea about the different stages of their items.*
- *The growth in the number of institutions that have contracts with the network of postal parcels reaching 500 economic institutions. The network is in charge of collecting parcels from those institutions.*
- *The development of the service of customs clearance, as the Tunisian Post takes care of all the customs procedures and pays for items instead of institutions.*

Thanks to these improvements, the survey conducted to check the satisfaction of customers showed that 94 % of customers were happy with the services. In addition the success of the network of parcels is due to its follow-up system for the requirements of "welcome".





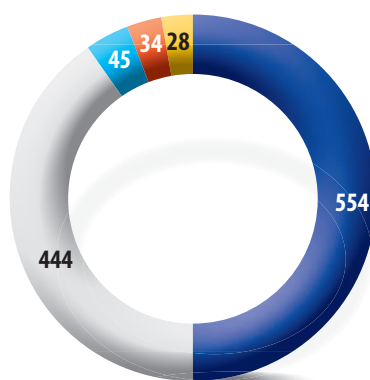
RÉSEAU COMMERCIAL DE LA POSTE
COMMERCIAL NETWORK OF THE POST

LE RÉSEAU COMMERCIAL DE LA POSTE *THE POSTAL COMMERCIAL NETWORK*

L'intérêt porté au réseau des bureaux de poste dans le but d'améliorer davantage les conditions de travail et l'accueil des citoyens et de mettre fin au phénomène d'encombrement s'est renforcé pour répondre aux attentes des citoyens. Le nombre de bureaux de poste, des agences Rapid-Poste et colis postaux a augmenté pour atteindre 1106 bureaux et agences vers la fin de l'année 2012.

More attention has been paid to post offices in order to improve the conditions of work and receiving customers and to reduce overcrowdedness to respond to customers' requests. The number of posts and the branches of rapid post and postal stamps reached 1106 offices and branches at the end of 2012.

Répartition du réseau commercial
Breakdown of postal network



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



Les différents points de vente ont bénéficié de la réalisation d'un nombre de programmes de modernisation tels que :

- Le réaménagement et l'extension de 45 bureaux de poste ; le renforcement de la sécurité dans 26 bureaux et la rénovation du réseau électrique au niveau de 8 bureaux de poste.
- La généralisation de l'informatique dans les bureaux de poste portant le nombre de bureaux dotés d'applications informatiques et de systèmes électroniques à 741 contre 726 en 2011.
- L'équipement de toutes les agences Rapid-Poste et colis postaux en matériel nécessaire et en système de repérage des envois et colis.
- L'amélioration de l'accueil et la création des conditions favorables à la clientèle au niveau des bureaux de poste.
- L'expansion du réseau des distributeurs automatiques de billets portant leur nombre à 172 DAB vers la fin de 2012 et ce à fin de faciliter les opérations de retrait d'espèces et d'alléger la pression sur les bureaux de poste.

The various offices have seen many accomplishments of modernizing projects like:

- *The re-creating and expanding 45 Post Offices in addition to the improvement of the safety of 26 offices and the renovation of the electric network in 8 post offices.*
- *The widespread use of computer science on the level of post offices, where the number of offices equipped with applications offices and electronic mail reached 741 compared to 726 offices in 2011.*
- *The equipment of all rapid post branches and postal parcels with the necessary equipment and the system of truck and trace for items and parcels.*
- *the improvement of receiving and providing customers with the suitable conditions in post offices.*
- *the expansion of the network of cash points, which reached 172 ones at the end of 2012 in order to make easier the withdrawal of money and to lighten the burden on post offices.*



ECONOMIE D'ÉNERGIE
ENERGY CONSUMPTION SAVING

ECONOMIE D'ÉNERGIE ENERGY SAVING

Au cours de l'année 2012, les efforts déployés dans le secteur de l'économie de l'énergie se sont renforcés grâce à la mise en application de plusieurs plans d'action notamment :

- Le diagnostic moteur de 150 véhicules basés dans toutes les structures postales
- La signature d'un contrat de partenariat avec l'Agence Nationale pour la Maîtrise de l'Energie pour la réalisation d'un ensemble de projets d'investissement sur une période de trois ans 2012-2013-2014 et l'installation de système de localisation à distance GPS/GPRS dans 400 véhicules.
- Le renouvellement du réseau électrique au niveau de 20 bureaux de poste au cours de l'année 2012.
- L'installation de 175 climatiseurs économiques dans différentes structures à caractère commercial dans les régions.
- L'installation en cours d'un nouveau système informatique pour la collecte des données d'exploitation via réseau informatique.

Au cours de l'année 2012, ces plans d'action ont contribué à une baisse importante de la consommation des carburants de toutes sortes estimée à 7 %.

En revanche, la consommation de l'énergie électrique au cours de la même année a enregistré une légère augmentation estimée à 3 % en raison de la généralisation de l'informatique et de la climatisation dans tous les bureaux de poste.

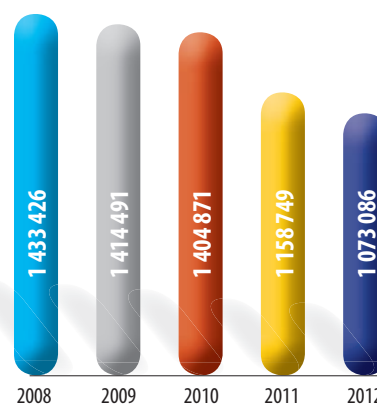


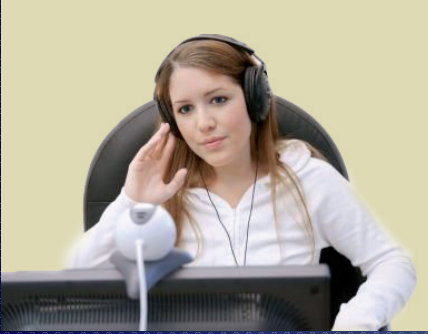
A number of measures were taken in 2012 to consolidate the efforts to save energy. Most notably:

- *the diagnosis of 150 means of transports all over the country.*
- *signing a partnership contract with the national Agency to control Energy in view of carrying out a number investment projects during 3 years (2102-2013-2014) and the equipment of 400 means of transport with GPS/GPRS.*
- *the renewal of the electricity network in 20 post offices in 2012.*
- *The installation of 175 energy saving air-conditioners in various commercial bodies in the regions.*
- *The ongoing installation of a new computer science system to collect data for exploitation through the net.*
- *The measures reduced by 7 % the consumption of energy of all kinds in 2012.*
- *In the field of electric energy consumption thse in 2012 ere was a small increase amounting to 3 % due mainly to the use of computers and air-conditioners.*

Diminution de la consommation de carburant *Reductin of fuel consumption*

(Unité/unit: litres)





التزام بخدمة المواطن

- 1- نلتزم بتوفير القبول الحسن لكل مواطن وبارشاده وتوجيهه للحصول على الخدمة الادارية في افضل الظروف وبتقديم رعاية خاصة للمواطن ذوي الاحتياجات الخاصة.
- 2- نلتزم بالرد على كل المكالمات الهاتفية حيثما او في اجل اقضاء 24 ساعة وبلاجابة عن كل بريد الكتروني في اجل لا يتجاوز 48 ساعة.
- 3- نلتزم بالاجابة عن كل بريد موجه للإدارة في اجل اقضاء 21 يوما وبتعديل كل اجابة وفقا لمتطلبات الترتيب الجاري بها العمل.
- 4- نلتزم بإعلام المتعاملين مع الإدارة في الايام بكل تغيير في الاجراءات والمسالك الادارية بالنسبة إلى الخدمات الادارية التي تقدم في إطار مشمولاتها.

إمارة تخدم المواطن



QUALITÉ DE SERVICE
SERVICE QUALITY

QUALITÉ DE SERVICE THE SERVICE QUALITY

Dans le cadre des objectifs que la Poste s'est fixés dans sa stratégie d'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers, plusieurs réalisations ont été accomplies, notamment:

Renouvellement de la certification ISO 9001 version 2008

La Poste Tunisienne est parvenue à renouveler la certification ISO 9001 version 2008 au niveau de 40 bureaux de poste répartis sur 5 directions régionales : Tunis, Bizerte, Sousse, Mannouba et Béja.



Renouvellement du label « Marhaba »

Renouvellement du label « Marhaba » au bureau des relations avec le citoyen et au niveau de 82 bureaux de poste, agences Rapid-Poste et agences colis postaux.

Evolution de l'activité du centre d'appels 1828

Au cours de l'année 2012, l'activité du centre d'appels 1828 mis à la disposition des clients s'est intensifiée pour leur fournir des informations, traiter leurs réclamations, et répondre à leurs requêtes. En effet, le centre d'appel a reçu plus de 1 276 000 demandes de renseignement au cours de l'année 2012 dont 22 661 e-mails, et a satisfait en particulier les attentes des gros clients des services Rapid-Poste et Colis Postaux.

Many achievements were made within the context of improving the service quality, most notably:

The Renewal of the quality certificate ISO 9001 form 2008

There was success in renewing the quality certificate ISO 9001 form 2008 in 40 post offices belonging to 5 regional administrations: Tunis, Bizert, Sousse, Manouba and Beja.

The Renewal of the brand "marhaba"

Renouwal of the brand "marhaba" in the office for relations with citizens and in 82 post offices, rapid post branch and parcels branch.

Evolution of the activity of the call centre 1828

There was a growth in the activity of the call centre 1828 to inform customers and to deal with complaints, as it received in 2012 about 1 276 000 calls to obtain information, of which 22 661 were emails along with the response to the big customers of rapid post and postal parcels.



Serveur Audio post au service des clients des Chèques Postaux

L'activité du serveur vocal 88402727 mis à la disposition des clients ayant des comptes courants postaux et des comptes d'épargne, s'est intensifiée. En effet, ce service dont la vocation est de permettre aux clients de suivre leurs comptes à distance via téléphone, a enregistré au cours de l'année 2012 près de 691 000 appels.

Service M-Poste

Dans le cadre de la diversification des outils de communications avec le client, environ 1 400 000 SMS via la plateforme M-Poste ont été envoyés au cours de l'année 2012, contre 1 000 000 en 2011, aux clients de la Poste Tunisienne. Ces SMS concernent les opérations de dépôt des envois Rapid-Poste, l'expédition de mandats électroniques et toute opération relative aux comptes courants et cartes électroniques (virement ou retrait).



Amélioration des observations de l'audit externe de la qualité

Au cours de l'année 2012, il a été enregistré une amélioration des résultats des opérations d'audit effectuées par l'équipe du « citoyen superviseur ». En effet, près de 4 100 observations positives ont été enregistrées avec une moyenne de 12 observations positives pour chaque visite d'audit.

Audio Post at the service of postal cheque customers

There was a growth in the activity of Audio post 88402727 put at the disposal of postal current and savings accounts holders to follow up their accounts through the telephone, as it received in 2012 about 691 000 calls.



M-Post for short messages

Within the context of diversifying the means of communication with customers, about 1.4 million short messages were sent in 2012 to customers in the areas of submitting items of rapid post, sending electronic money orders, the holders of current accounts and electronic cards in every transaction of payment and withdrawal of money compared to 1 million in 2011.

The improvement in the remarks of the external audit

Many results were recorded for this team, as the number of positive remarks following its visits to post offices reached 4 100 remarks in 2012 with an average of 12 remarks per visit





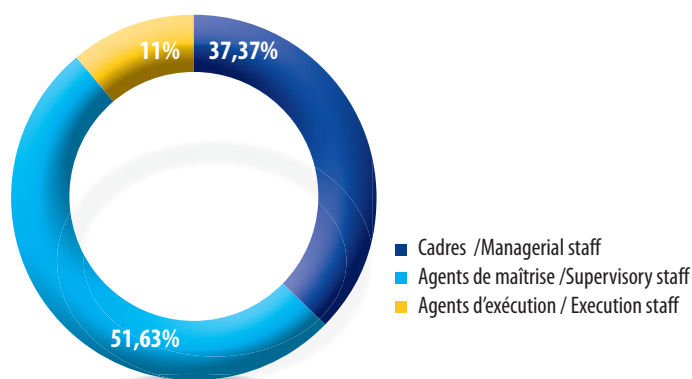
**RESSOURCES HUMAINES
ET ACTIVITES SOCIALES ET CULTURELLES
*HUMAN RESOURCES
AND SOCIAL AND CULTURAL ACTIVITIES***

RESSOURCES HUMAINES HUMAN RESOURCES

L'année 2012 a été marquée par la réalisation de multiples actions en faveur du personnel de la Poste qui compte 9028 agents et cadres. Ces actions visent à améliorer davantage les conditions du travail, l'ouverture des horizons et la diversification des moyens de formation et de recyclage en se basant sur les nouvelles technologies.

The year 2012 witnessed the achievements of many steps in the direction of taking more care of human resources, which consist of 9028 agents and elite staff by improving work conditions and opening prospects and diversifying the mechanisms of formation and training using new technology.

Répartition des ressources humaines
Staff breakdown



Ouverture des horizons au profit du personnel de la Poste Tunisienne

Les programmes de promotion ont été renforcés au cours de l'année 2012 grâce à la diversification des outils adoptés dans le domaine de la promotion professionnelle, ce qui a permis l'ouverture d'horizons pour tout le personnel toutes catégories confondues dont ont bénéficié 949 agents répartis comme suit:

- 165 agents ont été promus par voie de concours interne. Cette promotion concerne toutes les catégories d'agent.
- 292 agents ont été promus selon les tableaux d'avancement spécifiques à la promotion. (8 ans d'ancienneté minimum dans le grade)
- 362 agents ont bénéficié d'une promotion exceptionnelle 3 ans avant la retraite.
- 158 agents ont été promus à travers le cycle de formation virtuelle.
- 16 agents diplômés ont bénéficié d'un reclassement.

Opening new prospects for post workers

The programmes of promotion for 2012 were consolidated thanks to the diverse mechanisms in the field of professional promotion. This resulted in opening prospects for all post employees irrespective of their ranks. About 949 workers agents took advantage on the basis of the following indices:

- 165 agents were promoted through the internal competition. this promotion applies to all categories of staff.
- 292 agents were promoted through the promotion ladder (at least 8 years of experience for each rank).
- exceptional promotion was awarded to 362 agents 3 years before retirement age.
- 158 agents were promoted through virtual formation.
- the re-ordering of graduates for 16 agents.

Les sessions de formation et de recyclage au profit des agents

Le nombre des participants dans les sessions de formation et de recyclage a accusé un recul en raison des circonstances que connaît le pays. Au cours de l'année 2012 la Poste a organisé environ 2 100 jours de formation et de recyclage destinés à 1050 agents, soit 12% de l'effectif de la Poste Tunisienne. En outre, le budget alloué à ces sessions a atteint 0,3 millions de dinars au cours de l'année 2012.

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

La formation continue via Internet à travers l'école virtuelle de la Poste Tunisienne est devenue parmi les meilleur mécanismes de promotion professionnelle dont elle dispose. Ceci explique le nombre croissant des agents inscrits dans les différents cycles qui a atteint 1 335 agents, soit 15% de l'effectif.

Au cours de l'année 2012, 158 agents inscrits à l'Ecole Virtuelle de la Poste Tunisienne ont obtenu leurs diplômes après avoir réussi tous les modules de formation continue via Internet.

Développement des aptitudes professionnelles des agents des administrations postales étrangères

Le système de formation à distance TRAINPOST de l'Union Postale Universelle hébergé sur la plateforme électronique de l'Ecole Virtuelle de la Poste Tunisienne a connu une grande affluence. En effet, 143 pays africains, arabes, asiatiques, américains et européens ont adhéré à ce système au cours de l'année 2012 contre 131 pays en 2011. Le nombre des participants qui ont suivi quotidiennement des cours via Internet à partir de leurs pays s'est élevé à 2 360 responsables des établissements postaux, contre 1 815 participants au cours de l'année 2011. Les apprenants étrangers ont également suivi plus de 47 357 heures de formation à distance à partir de leurs pays contre 20 672 heures de formation au cours de l'année 2011.

Formation and training sessions for post employees

The number of employees taking part in formation and training in 2012 went down due to the conditions of the country. In 2012 there were about 2 100 days of formation and training for 1050 post employees; that is 12 % of the overall number of people working for the post. The money allocated for this objective amounted to 0.3 million Dinars in 2012.

Virtual continuous formation www.postelearning.poste.tn

The Post's virtual school has witnessed a continuous turnout by the agents, as it has become one of the main mechanisms for professional promotion. The number of formed agents registered in all the stages was 1 335; that is to say about 15 % of the overall number of post agents.

In 2012 about 158 agents registered in the post's virtual school finished their studies.

The development of professional skills for foreign postal institutions

TRAINPOST, which belongs to the Universal Post Union and which has been accommodated in the electronic system of the post's virtual school, has witnessed an increasing turnout as about 143 African countries joined this system in 2012 compared to 131 countries in 2011. The number of those taking courses virtually every day has reached 2 360 from foreign post institutions compared to 1 815 in 2011. The size of hours for formation in 2012 reached 47357 hours compared to 20 672 in 2011.



L'ACTIVITÉ SOCIALE ET CULTURELLE SOCIAL AND CULTURAL ACTIVITIES

L'activité culturelle et sociale au sein de l'organisation postale a été renforcée au cours de l'année 2012 grâce aux réalisations qui visent à consolider l'encadrement des agents, de leurs familles et de leurs enfants, parmi lesquelles on cite:

1- Activités culturelles et loisirs:

- **Célébration de la journée du savoir:** les enfants de postiers qui ont réussi dans leurs examens ont été primés à deux occasions :
 - La première occasion : envoi d'un bouquet de fleurs via Rapid-Poste portant les félicitations de toute la « famille » de la Poste à tous les enfants de postiers ayant réussi la session principale du baccalauréat. Dans ce cadre, environ 350 bouquets de fleurs ont été distribués au cours de l'année 2012.
 - La deuxième occasion: organisation, à l'échelle régionale et centrale, des cérémonies de la journée du savoir célébrée en l'honneur des lauréats parmi les enfants de postiers dans les différents examens nationaux. Au cours de l'année 2012, 616 élèves et étudiants se voient récompenser par des carnets d'épargne dont le montant s'élève entre 50 et 250 dinars selon la valeur du diplôme et la moyenne obtenue.
- **Programmes de colonie de vacances familiales:** 260 familles de postiers ont bénéficié d'un séjour touristique haute gamme dans les villes touristiques tunisiennes les plus importantes dans le cadre du programme annuel des colonies de vacances familiales.

Social and cultural work was consolidated inside the post in 2012 through the following accomplishments, which sought to take care of agents and their families.

1. Diverse Cultural and entertainment activities

- *The celebration of Science Day to honour the successful children of post agents.*
 - *First occasion: sending a bouquet of flowers by rapid post to congratulate the successful children of employees, who passed the Baccalaureate exam and in this respect about 350 bouquets were distributed in 20112.*
 - *second occasion: the celebration of Science Day nationally and regionally to honour the children of employees, who passed national exams. In 2012 about 616 pupils and students were honoured by giving them a savings account with 50 Dinars and 250 Dinars on the basis of the degree obtained.*
- **Programmes of sea resorts for families**

About 260 families residence of high quality in one of the best touristic towns in Tunisia within the context of the summer programmes for families.



2- Activités sociales diversifiées

- La distribution d'aides à l'occasion des fêtes religieuses et d'aides scolaires en faveur des familles de postiers à revenus limités dans le cadre du renforcement de l'action solidaire.
- L'octroi de crédits sociaux en faveur des agents de la Poste à travers la Mutuelle. 230 prêts habitats et 47 prêts personnels ont été accordés aux agents de la Poste.
- Dans le cadre de la prise en charge médicale et sociale assurée par la Poste Tunisienne en faveur de ses agents à travers la Mutuelle, d'importants fonds ont été alloués à titre de contribution aux services d'assurance-maladie fournis par la Mutuelle. Il y a eu également régularisation du dépassement des plafonds des frais médicaux par les agents au titre de l'année 2010.

3- Les activités de l'équipe des scouts de la Poste Tunisienne :

En 2012 l'équipe des scouts de la Poste Tunisienne continue de diversifier ses activités et sa participation active et distinguée dans nombreuses occasions et manifestations dans le but de promouvoir la culture du travail et de la tolérance et les valeurs de citoyenneté auprès des jeunes.

4- Activités sportives diversifiées

La Poste Tunisienne continue de soutenir l'activité sportive et d'encourager ses agents et leurs enfants à pratiquer l'activité sportive dans le cadre des associations sportives professionnelles annexées.

2. Diverse social services

- *The distribution of aids on religious occasions in addition to school aids for poor families.*
- *the granting of social loans for the post agents through the Post cooperative. About 230 agents obtained housing loans and 47 personal loans.*
- *In 2012 the Post spent important amounts on the health care of its employees through the cooperative. The aid concerned mainly health insurance services and the settlement of cases where the spending of employees exceeded the ceiling in 2010.*

3. The Activities of the post's scouts group

The post's scouts group continued its diverse activities and its efficient and remarkable participation in many festivals in 2012, which seeks to spread the culture of work, tolerance and the values of citizenship among children and young people.

4. Diverse sports activities

The post encourages sports activities and its employees to engage in sports activities within sports teams belonging to the sector.





The background features a large, light gray silhouette of a bird in flight, its wings spread wide, dominating the right and top portions of the frame. A horizontal band of blue with a fine, repeating dot pattern stretches across the middle-left section. The overall composition is minimalist and modern.

LES TIMBRES-POSTE
POSTAL STAMPS

LES TIMBRES-POSTE POSTAL STAMPS

Au cours de l'année 2012, la Poste Tunisienne a émis une série de timbres-poste sous des thèmes multiples tels que l'économie, la culture et la nature et ce dans le but de mieux faire connaître la richesse du patrimoine civilisationnel, naturel et culturel de la Tunisie. Ces émissions se sont distinguées par leur haute qualité et leur diversité et ont connu un grand succès chez les clients de la Poste.

Au cours de la même année, 31,4 millions timbres poste sont imprimés par l'imprimerie de la Poste Tunisienne dont 8,3 millions timbres au profit de pays étrangers.

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

En 2012, le système intégré spécifique à l'émission de timbres poste conformément aux normes internationales de sécurité CWA 14 641 et aux normes internationales de qualité ISO 9001 a également été réutilisé pour couronner les efforts du secteur de la Poste en faveur du développement et du rayonnement du timbre poste tunisien et pour ouvrir de nouvelles perspectives dans le secteur de la philatélie telles que la conquête d'autres marchés étrangers hautement développés et compétitifs. Dans ce cadre, l'Imprimerie de la Poste Tunisienne s'est dotée d'équipements ultramodernes et de spécialistes hautement qualifiés à cet effet.

C'est pourquoi, depuis 2001, nombreux pays africains et arabes ont choisi notre pays pour créer leurs timbres poste et leurs produits philatéliques. Vers la fin de l'année 2012, 16 pays conventionnés avec la Poste Tunisienne ont bénéficié de l'expérience tunisienne en la matière. Dans la même année le Togo a choisi la Poste Tunisienne pour créer ses timbres fiscaux étant donné les exigences de sécurité auxquelles répond l'Imprimerie de la Poste Tunisienne. Il est intéressant de noter que cette expérience n'a eu que de bons échos.

The postal stamps issued in 2012 included a number of topics of economic, cultural and natural character to make known the cultural and natural richness of the country. Most stamps were of high quality and were bought at large.

The post's printing press printed in 2012 about 31.4 million stamps of which 8.3 million for foreign countries.

The virtual store on the net www.e-stamps.poste.tn gives the possibility of buying stamps from distance.

Also, in 2012 the integrated system (système intégré) designed to make postal stamps in the post printing press in line with international safety norms CWA 14 641 and the international norms for quality ISO 9001 was used again to embody the continuous efforts made by the post to improve stamps and their resonance and to open new prospects in this field. In this context, a printing house was equipped with modern technology and skilled staff was hired for the purpose.

Many Arab and African countries have since 2001 chosen our country to make their stamps and postal products thanks to the high quality of the Tunisian stamp. The number of countries having contracts with Tunisian Post reached 16 at the end of 2012. They took advantage of the Tunisian experience in this area. In 2012 Togo chose to make its fiscal stamps in Tunisia and this experience was a good eco.



EMISSIONS DE 2012

2012 ISSUES



COOPÉRATION INTERNATIONALE
INTERNATIONAL COOPERATION

COOPÉRATION INTERNATIONALE INTERNATIONAL COOPERATION

L'année 2012 a été marquée par la participation distinguée de la Poste Tunisienne dans les grandes manifestations régionales et internationales. Cette participation a contribué à renforcer la position importante dont jouit notre organisation sur le plan régional et international.

Parmi les réalisations qui témoignent de la place privilégiée de la Poste Tunisienne, on peut citer:

- La participation de la Tunisie à la tête de la deuxième commission « Finances » lors du 25ème congrès de l'Union Postale Universelle organisé à Doha. Dans ce contexte, la Poste Tunisienne a été élue membre par excellence du Conseil d'investissement postal de l'UPU par 110 voix sur un total de 159 voix.
- La Poste Tunisienne élue à l'unanimité à la présidence du groupe de travail « développement des services et produits » rattaché à la 5ème commission « Services postaux financiers » émanant du Conseil d'investissement postal.
- La tenue du 6ème atelier régional pour l'amélioration de la qualité des services postaux en Tunisie au cours du mois de septembre 2012 en collaboration avec le Bureau International et le Bureau du Coordonateur régional de l'UPU.
- La Tunisie élue membre du comité directeur de l'Union Panafricaine des Postes lors des travaux du congrès des représentants délégués de cette organisation tenue en Ethiopie en juillet 2012 et ce pour la période 2012-2016.

The year 2012 witnessed the special participation of Tunisian post in regional and international festivals, which consolidated the good position which Tunisian Post enjoys regionally and internationally.

Below are some of the achievements:

- *Tunisia chaired during the 25th Universal Postal Union conference held in Douha, the 2nd committee in charge of finance. Tunisian Post was elected member in the Investment Council of the Universal Postal Union with 110 votes out of 159 votes.*
- *Tunisian Post was elected unanimously to chair the work team "improving services and products" belonging to the 5th committee "postal financial services" which sprang from the Council of Postal Investment.*
- *the 6th regional and final workshop was organized to improve the quality of postal services in Tunisia in September 2012 in collaboration with the Universal Bureau and the bureau of the Regional Coordinator of the Universal Postal Union. This workshop sought to evaluate the regional projects of the Universal Postal Union, which tries to improve the quality of service for parcels and correspondence.*
- *Tunisia was also elected member of the African Post Union during the proceedings of the conference of delegates of this organization held in Ethiopia in July 2012 for the term 2012-2016.*



ETATS FINANCIERS DE L'EXERCICE 2012
FINANCIAL STATEMENTS FOR 2012

BILAN (AU 31 DÉCEMBRE 2012)

BALANCE SHEET (TILL DECEMBER 31 ST, 2012)

(Unité / Unit : Dinars)

Actifs/Assets	Exercice 2011 Financial Year 2011	Exercice 2012 Financial Year 2012
Actifs non courants / Non current assets		
Immobilisations incorporelles / Intangible assets	12 611 299	12 993 204
Moins : Amortissements / Less: Amortizations	-10 542 710	-11 467 021
	2 068 589	1 526 183
Immobilisations corporelles / Tangible assets	419 318 948	425 330 300
Moins : Amortissements / Less: Amortizations	-174 296 070	-187 770 206
Moins : provisions / Less: provisions	-5 990 060	-5 990 060
	239 032 818	231 570 034
Immobilisations financières / Financial fixed assets	7 073 109	7 368 288
Moins : provisions / Less: provisions	-499 444	-658 125
	6 573 665	6 710 163
Total des actifs non courants /total of non current assets	247 675 072	239 806 381
Actifs courants / Current assets		
Compte de Trésor / Account of Treasury (CCP & CEP)	12 886 679 959	9 704 544 298
Stocks/stocks	6 087 571	5 805 242
Moins : provisions pour dépréciation / Less : provisions for depreciation	-88 013	-117 765
	5 999 558	5 687 477
Clients et comptes rattachés / Customers and attached accounts	31 896 253	36 678 243
Moins : provisions pour dépréciation / Less : provisions for depreciation	-6 507 211	-7 254 174
	25 389 043	29 424 069
Autres actifs courants / Other current assets	141 100 131	146 830 590
Provisions / Provisions	-3 824 432	-3 805 561
	137 275 699	143 025 029
Placements et autres actifs financiers / Investments and other financial assets	173 383 036	143 194 040
Liquidités et équivalents de liquidités / Liquidities and equivalent	54 687 068	42 629 749
Total des actifs courants / Total of current assets	13 283 414 363	10 068 504 661
Total des actifs / Total of assets	13 531 089 436	10 308 311 042

BILAN (AU 31 DÉCEMBRE 2012)

BALANCE SHEET (TILL DECEMBER 31ST, 2012)

(Unité / Unit : Dinars)

Passif/Liabilities	Exercice 2011 Financial Year 2011	Exercice 2012 Financial Year 2012
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	120 155 570	121 888 274
Résultats reportés/Reported results	-32 536 498	-32 020 987
Total des capitaux propres avant résultat Total of shareholders equities before result	287 166 344	289 414 560
Résultat de l'exercice / Financial year result	515 512	-7 549 158
Total des capitaux propres avant affectation Total of shareholders equities before assignment	287 681 856	281 865 402
Passifs non courants / Non current liabilities		
Autres passifs non courants / Other non current liabilities	48 289	49 089
Provisions / Provisions	4 391 951	4 947 675
Total des passifs non courants/ Total of non current liabilities	4 440 239	4 996 764
Passifs courants / Current liabilities		
Avoirs CCP & CEP / PCC and CEP assets	13 071 449 650	9 822 402 163
Fournisseurs et comptes rattachés / Suppliers and attached accounts	28 956 782	25 659 344
Autres passifs courants / Other current liabilities	138 151 765	173 379 698
Concours bancaires et autres passifs / Banks compositions and other liabilities	409 142	7 671
Total des passifs courants/ Total of current liabilities	13 238 967 340	10 021 448 877
Total des passifs/ Total of liabilities	13 243 407 579	10 026 445 640
Total des capitaux propres et des passifs/Total of share holders equities and liabilities	13 531 089 436	10 308 311 042

ETAT DE RÉSULTAT (AU 31 DÉCEMBRE 2012)

STATEMENT OF RESULTS (TILL DECEMBER 31 ST, 2012)

(Unité / Unit : Dinars)

	Exercice 2011 Financial Year 2011	Exercice 2012 Financial Year 2012
Produits d'exploitation / Operating proceeds		
Revenus / Revenues	229 488 233	247 007 463
Autres produits d'exploitation / Other operating proceeds	42 853 428	31 023 986
Total des produits d'exploitation Total of operating proceeds	272 341 661	278 031 450
Charges d'exploitation / Running costs		
Variation des stocks des produits finis et des encours (en+ou-)/ Finished produce stock and outstanding (in+or in-)	180 200	147 035
Achats de marchandises consommées / Purchasing of consumed goods	1 258 268	1 212 608
Achats approvisionnements consommés / Purchasing of consumed supplie	15 836 601	18 096 334
Charges du personnel / Staff costs	185 258 481	195 737 203
Dotations aux amortissement et aux provisions / Appropriations to amortization and reserves	24 872 301	23 770 004
Autres charges d'exploitation / Other running costs	46 649 378	51 360 160
Total des charges d'exploitation / Total of running costs	274 055 229	290 323 344
Résultat exploitation / Running result	-1 713 568	-12 291 894
Produits financiers nets / Net financial proceeds	1 989 263	3 788 739
Autres gains ordinaires / Other regular incom	2 415 091	1 202 923
Autres pertes ordinaires/ Other regular losses	-36 751	0
Résultat des activités ordinaires avant impôt / Result of ordinary activities before tax payment	2 654 035	-7 300 232
Impôts sur les bénéfices / Tax on benefits	-2 138 523	-248 926
Résultat des activités ordinaires après impôts / Results of ordinary activities after tax payment	515 512	-7 549 158
Résultat net de l'exercice / Net result of the financial year	515 512	-7 549 158
Effets des modifications comptables (net d'impôt) / Consequences of accounting modifications (net from taxes)		
Résultat après modifications comptables / result after accounting modifications	515 512	-7 549 158

ETAT DES FLUX DE TRÉSORERIE (AU 31 DÉCEMBRE 2012)

CASH FLOWS STATEMENT (TILL DECEMBER 31 ST, 2012)

(Unité / Unit : Dinars)

	Exercice 2011 Financial Year 2011	Exercice 2012 Financial Year 2012
Flux de trésorerie liés à l'exploitation / Operating cash flows		
Encaissements reçus des clients/ cashing from customers	175 680 120	180 652 961
Sommes versées aux fournisseurs /sums paid to suppliers	-52 402 963	-48 406 411
Sommes versées au personnel /sums paid to staff	-175 682 433	-181 629 356
Intérêts perçus / interest received	8 184 286	8 784 282
Intérêts payés/ interest paid	-296 995	-499 682
Impôts payés/ taxes paid	-5 242 669	-4 811 696
Sommes provenant de l'activité mandat/sums from money order activities	5 387 123 474	6 081 985 671
Sommes payées liées à l'activité mandat/sums paid to money order activities	-5 349 101 478	-6 036 841 110
Flux de trésorerie liés à l'exploitation/ treasury flows coming from running	-11 738 658	-765 341
Flux de trésorerie liés aux activités CEP&CCP */ treasury flows coming from CEP&CCP		
Sommes reçues des clients CCP/ sums from customers CCP	12 818 663 690	13 605 227 051
Sommes décaisées liées aux opérations CCP /sums Withdrawal from CCP opérations	-11 402 387 614	-17 417 724 941
Sommes reçues des clients CEP/ sums from customers savings	2 168 872 714	2 977 988 805
Sommes versées aux clients CEP/sums paid to customers savings	-2 003 821 569	-2 379 525 730
Sommes reçues du Trésor/sums from treasury	8 825 648 497	14 453 658 653
Versement Trésor (CCP et CEP)/Deposit Treasure (CCP and CEP)	-10 372 830 393	-11 235 225 467
Flux de trésorerie liés aux activités CEP&CCP / treasury flows coming from CEP&CCP	34 145 326	4 398 371
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement/Cash flows related to investment activities		
Encaissements provenant des cessions des immobilisations/ Cashing from assets acquisitions	352 597	415 257
Décaissements provenant des acquisitions des immobilisations/Withdrawal from assets acquisitions	-12 111 310	-10 564 579
Encaissements provenant des cessions des immobilisations financières/ Cashing from financial assets	22 340	-
Décaissements provenant des acquisitions des immobilisations financières /Withdrawal from financial assets acquisitions	-3 117	-
Autres flux de trésorerie liés à l'investissement	-	-
Flux de trésorerie liés à l'activité d'investissement/treasury flows coming from investment activities	-11 739 490	-10 149 321
Flux de trésorerie liés à l'activité financière/treasury flows related to financing activities		
Encaissements provenant de l'Etat/Cashing from government	-	-
Subventions provenant de l'Etat/grants from government	20 000 000	30 117 690
Encaissements provenant des emprunt/Cashing from borrowing	-	-
Remboursement d'emprunts / loan repayment	-200 000	-400 000
Intérêts des prêts mutuelle/Interests of mutual loans	-	508 983
Flux de trésorerie liés à l'activité financière	19 800 000	30 226 673
Effet de cours de change / Effect of exchange rate	1 277 073	3 215 198
Variation de trésorerie/Treasury variation	31 744 251	26 925 581
Trésorerie de début de l'exercice/treasury at the beginning of the financial year	360 705 661	392 449 912
Trésorerie à la clôture de l'exercice/ treasury at the closing of the financial year	392 449 912	419 375 492