

التقرير السنوي 2014

التقرير السنوي

2014



أهم الأنشطة لسنة 2014



اعتماد منظومة الواب لاستخلاص حوالات المؤسسات الإلكترونية في إطار مزيد تطوير خدمة حوالات النظام الداخلي والاستجابة لمتطلبات جودة العمل واختزال آجال الإستخلاص ومعالجة الملفات بالسرعة والمرونة المطلوبة.

1

توفق البريد التونسي في قبول أوامر الاكتتاب في القرض الرقاعي الوطني عبر الشبكة البريدية لحساب الوسطاء بالبورصة بصفتهم وسطاء مرخص لهم بفتح ومسك حسابات الأوراق المالية وذلك في إطار سعيه إلى تطوير أنشطة جديدة قصد تنمية مداخله ومعاودة مجهود الدولة في تعبئة الموارد لتغطية جزء من حاجيات الميزانية. وقد تمّ توفير عملية الاكتتاب على مستوى 684 مكتب بريد موزعة على كامل تراب الجمهورية.

2

إبرام اتفاقية لتدعيم الشراكة بين البريد التونسي وشركة التأمين وإعادة التأمين التونسية الأوروبية CARTE لتوفير خدمة خلاص معاليم التأمين بمكاتب البريد بالإضافة إلى اعتماد وسائل الدفع الإلكتروني التي يوفرها البريد التونسي.

3

حصول البريد التونسي وشركة «أوريدو» للإتصالات على جائزة أفضل ابتكار في مجال الأعمال في لندن لسنة 2014 بخصوص خدمة الإستخلاص عبر الهاتف الجوال «موبي فلوس Mobiflouss»

4

إبرام اتفاقية مع مؤسسة تيسير للتمويل الأصغر لاستخلاص القروض الصغرى عبر الهاتف الجوال وذلك في إطار الإنصهار ضمن منظومة الإدماج المالي.

5

تركيز منظومة إعلامية جديدة لمراقبة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب وتمكن هذه المنظومة من معالجة وتحليل العمليات المالية على المستويين الوطني والدولي. ويهدف هذا المشروع إلى إرساء إستراتيجية مراقبة فعالة وفقا لأسس الحوكمة الرشيدة والتصرف في المخاطر بإعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

6

حصول مطبعة البريد التونسي على شهادة الجودة ISO 14 298 للسلامة لصنع الطوابع البريدية والقيم النقدية وهي أول مطبعة على الصعيد الإفريقي تتحصل على هذه الشهادة.

7

إبرام إتفاقية تعاون بين البريد التونسي ومعهد الصحة والسلامة المهنية تهدف إلى مرافقة البريد التونسي في مجال الصحة والسلامة المهنية ووضع مخطط لمزيد تحسين العمل والسلامة المهنية للأعوان.

8

اختيار تونس لإيواء المركز العربي للإمّياز في مجال البريد حيث من المقرر أن يحتضن هذا المركز جميع أنشطة واجتماعات الدول العربية في إطار تنفيذ المشاريع الهيكلية للإتحاد البريدي العالمي.

9

احتضان تونس للمنتدى البريدي الإفريقي للتجارة الإلكترونية « e-commerce Africa 2014 » تحت شعار «كسب رهانات التجارة الإلكترونية بالقارة الإفريقية 2014» وذلك في إطار ترأس البريد التونسي للجنة الخدمات الإلكترونية بالإتحاد الإفريقي للبريد.

10

التوجهات الإستراتيجية للبريد التونسي

يحتل قطاع البريد مكانة هامة في بلادنا على الصعيدين الإقتصادي والإجتماعي وعلى هذا الأساس تمّ وضع استراتيجية تركز على :

- ◆ ضرورة إدخال إصلاحات هيكلية وتنظيمية وتكريس مبادئ الحوكمة الرشيدة لإضفاء مزيد من النجاعة على أنشطته وخدماته في إتجاه تدعيم تنافسيته وتمتين توازناته المالية.
- ◆ دعم دوره الحيوي كأحد ركائز البنية التحتية الفعالة التي تخدم التنمية الإقتصادية والإجتماعية في بلادنا.
- ◆ تثمين العنصر البشري من خلال تشريكه في الخيارات الاستراتيجية للبريد.

ومن هذا المنطلق تمّ تحديد مجموعة من التوجهات التي من شأنها أن تساهم في تحقيق استراتيجية البريد وذلك من خلال:



إرساء مبادئ الحوكمة



يعتبر إرساء مبادئ الحوكمة الرشيدة من الأهداف الإستراتيجية للبريد التونسي، حيث تمّ وضع بعض الآليات التي من شأنها أن تساهم في وضع منظومة متكاملة للحوكمة الرشيدة. ومن بين الإنجازات التي تمّ تحقيقها نذكر بالخصوص :

◆ إحداث وحدة تعنى بمراقبة الإمتثال بالبريد التونسي وتشرف على تركيز نظام اليقظة القانونية والترتيبية والحماية ضد مخاطر عدم الإمتثال ومعالجتها إلى جانب صياغة آليات ضمان الإمتثال.

◆ تفعيل اللجنة الداخلية الدائمة للتدقيق والتي تتولى بالخصوص:

- التأكد من إرساء الديوان لأنظمة رقابة داخلية ناجعة من شأنها حماية أصول الديوان وضمان أمانة المعلومة المالية واحترام الأحكام القانونية والترتيبية؛
- متابعة تقارير أجهزة الرقابة الداخلية والخارجية وذلك من خلال الحرص على تنفيذ التوصيات الواردة بها إلى جانب دراسة المسائل العالقة واقتراح حلول عملية تضمن تسويتها بالكيفية والأجال المرجوة؛
- المصادقة على برنامج العمل السنوي للتدقيق الداخلي بالديوان.

هذا ويمكن لمجلس إدارة الديوان تكليف اللجنة بمهام أخرى، على أن تدخل ضمن مجال العمل الرقابي.

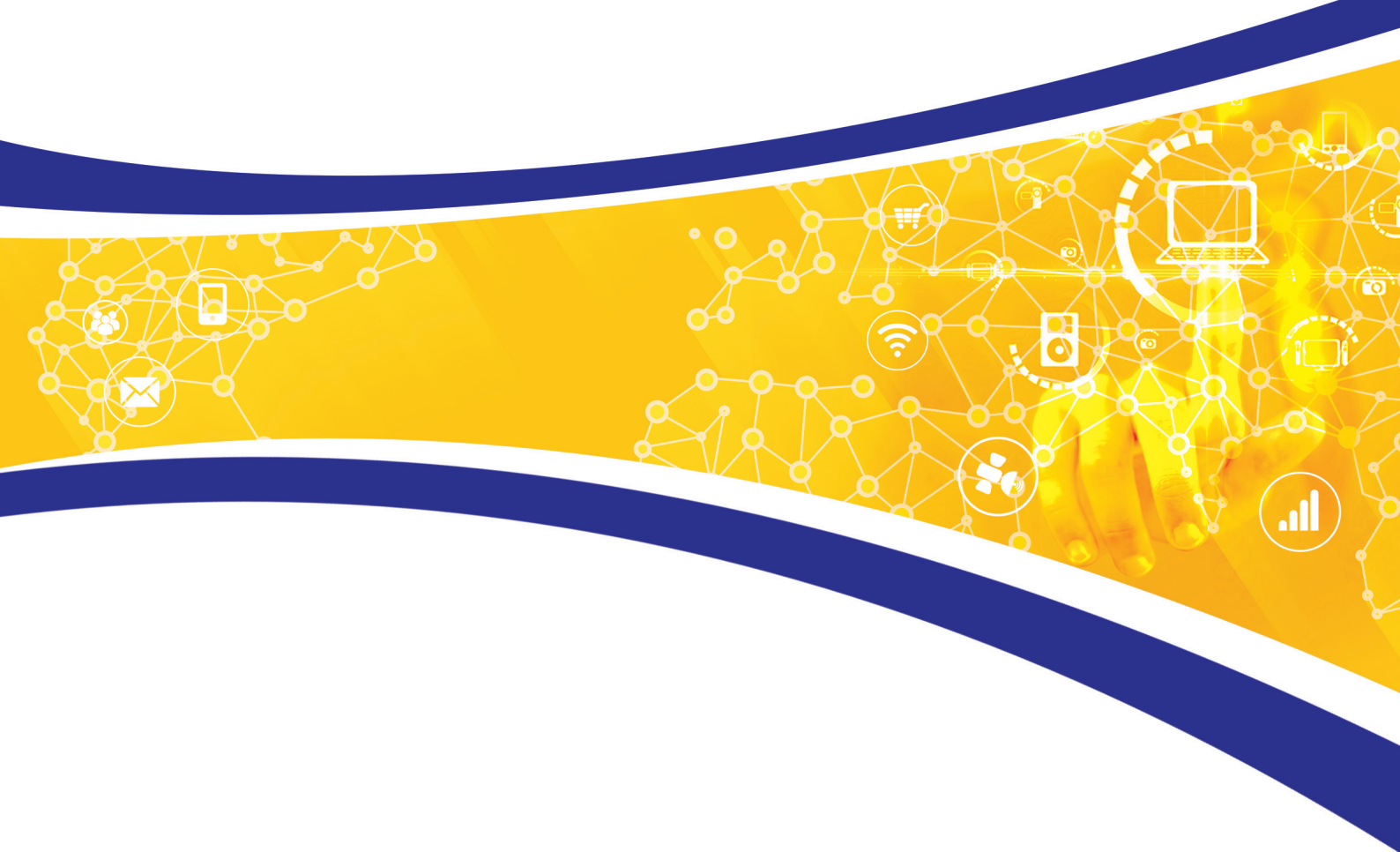
أعضاء مجلس الإدارة





النتائج الجمالية	10
الخدمات المالية	14
خدمات المراسلات والبعثات	28
الشبكة التجارية للبريد	38
الإلتزام البيئي	42
جودة الخدمات	44
الموارد البشرية والعمل الإجتماعي والثقافي	50
الطوابع البريدية	56
التعاون الدولي	58
القوائم المالية لسنة 2014	60



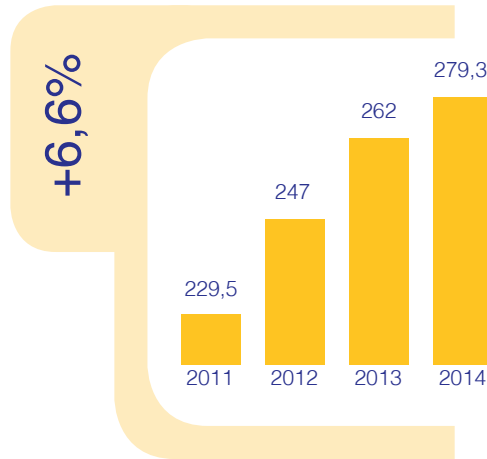


النتائج الجمالية

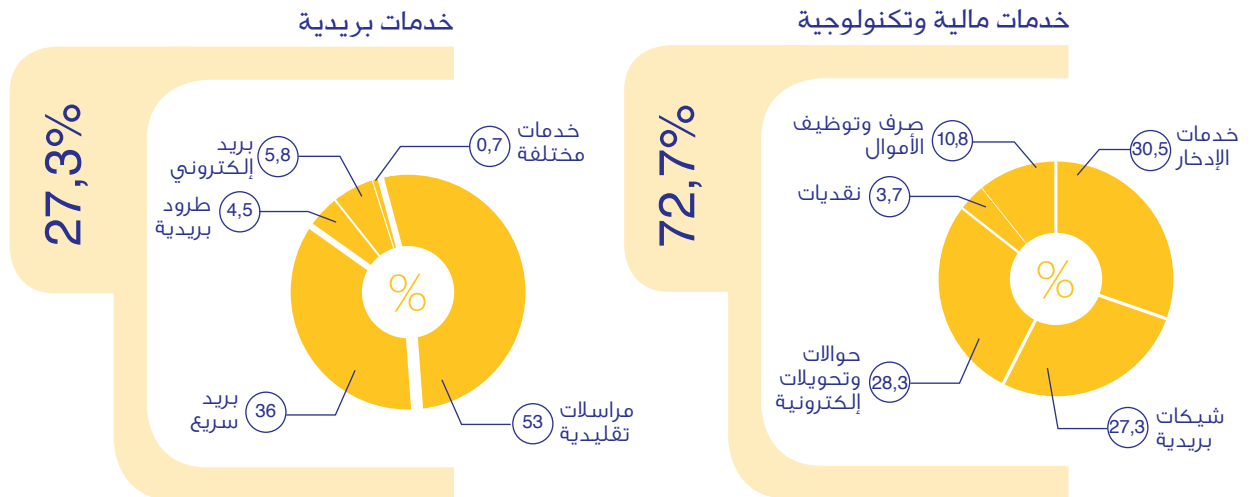
النتائج الجمالية

شهد نشاط البريد التونسي خلال سنة 2014 تحقيق نسبة نمو ب 6,6% مقارنة بسنة 2013 بالرغم من تراجع مداخيل الخدمات التقليدية والظرف الحساس الذي تمر به البلاد لترتفع المداخيل من 262 مليون دينار إلى 279,3 مليون دينار سنة 2014. وقد تميزت الخدمات المالية بالخصوص بتطور بنسبة 10,9% نتيجة تأثير مراجعة التعريفات مما جعل حصة قطاع الخدمات المالية للبريد تصل إلى 72,7% من رقم المعاملات الجملي وفي المقابل تراجعت الخدمات البريدية التقليدية بنسبة 3,4%.

تطور متواصل لرقم المعاملات مقارنة بسنة 2013



توزيع رقم معاملات سنة 2014



البريد في أرقام – 2014



الموارد
البشرية

9706 عوناً



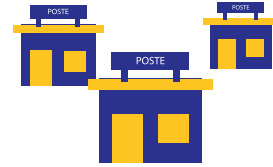
البريد
التونسي

استقبال 200 000
مواطناً يومياً بالشبكة
البريدية



الشبكة
البريدية

1051 مكتب بريد
7650 نقطة اتصال لكل
ساكن



بطاقات الدفع
للبريد التونسي

أكثر من 558000 بطاقة



الشبكات البريدية
عبر الأنترنت

22 ألف منخرط في
منظومة CCPNet



حجم
المراسلات

77.8 مليون مراسلة



الإلتزام
البيئي

5 % - في حجم استهلاك
المحروقات



مركز نداء
البريد التونسي

معالجة أكثر من 1 مليون
مكالمة هاتفية

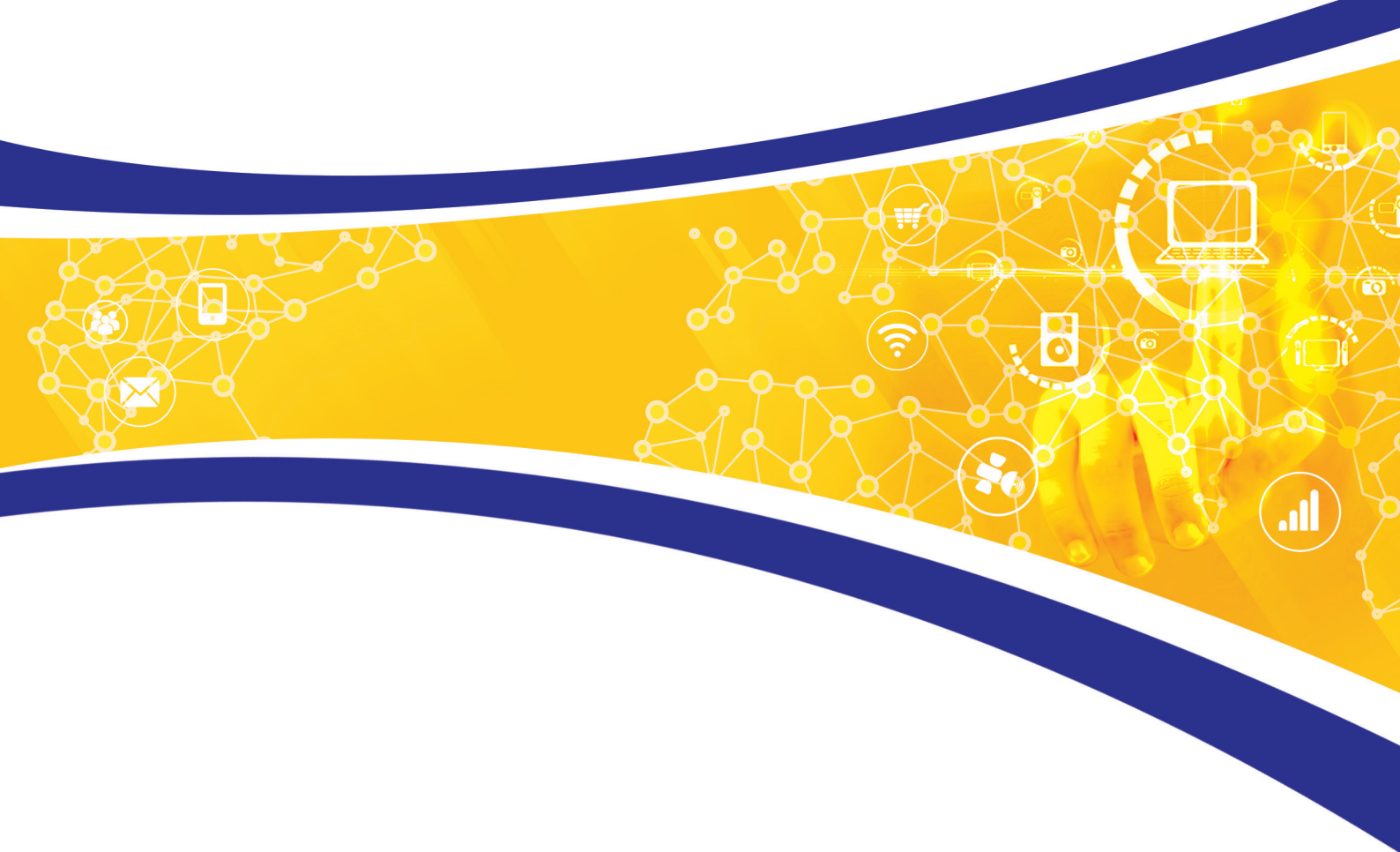


الخدمات عبر
الهاتف الجوال

2,2 مليون عملية عبر
الهاتف الجوال







الخدمات المالية

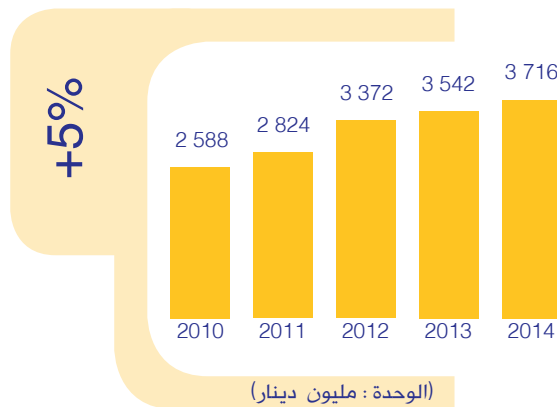
خدمات الإدخار عبر شبكة مكاتب البريد



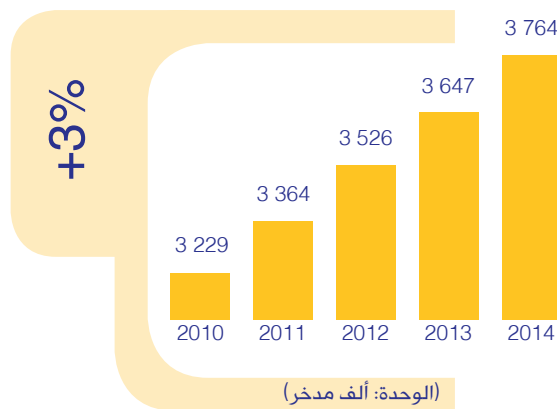
حسابات الإدخار العادي

سجلت خدمة الإدخار خلال سنة 2014 نمواً بـ 5٪ حيث بلغ حجم الإدخار مع موفى سنة 2014 مبلغ 3 716 مليون دينار مقابل 3 542 مليون دينار خلال سنة 2013. كما بلغ عدد المدخرين بالبريد 3 ملايين و 764 ألف مدخر خلال سنة 2014 مقابل 3 ملايين و 647 ألف مدخر خلال السنة المنقضية أي بزيادة 117 000 مدخر جديد.

تطور حجم أرصدة الإدخار



تطور عدد المدخرين



منتجات التأمين على الحياة

- ◆ شهدت منتجات إيداع التأمين عبر شبكة مكاتب البريد تطورا هاما حيث بلغ عدد العقود المكتتبة في خدمتي «منحة» و«مطمان» 9 104 عقد مع موفى سنة 2014 مقابل 8 547 عقد سنة 2013 أي بنسبة زيادة تتجاوز 6,5%.
- ◆ من ناحية أخرى، سجلت خدمة إحاطة عند السفر إلى الخارج «Postassistance à l'étranger» نسق نموّ تصاعدي حيث أمنت مكاتب البريد 58 650 عملية خلال سنة 2014 مقابل 49 414 عملية خلال سنة 2013 أي بنسبة زيادة 18 %.
- ◆ بالإضافة إلى خدمة التأمين البريدي على الحياة «ضمان ادخار» المقدمة لفائدة أصحاب حسابات الادخار البريدي حيث بلغ عدد العقود المكتتبة 342 عقدا سنة 2014.
- ◆ كما بلغ عدد العقود المكتتبة في خدمة "Carte Bon Voyage" 665 عقدا سنة 2014 مقابل 391 عقدا سنة 2013. هذا و سجل عدد عمليات السحب والدفع ببطاقات الدفع الالكترونية الدولية "Carte Bon Voyage" تطورا هاما حيث بلغ عدد العمليات 1252 عملية وتجاوزت مبالغ العمليات 196 ألف دينار سنة 2014.



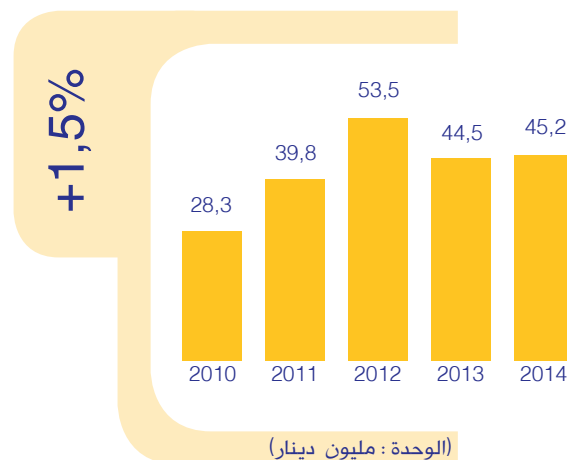
خدمة بريد سيكاف تانيت

عرفت خدمة بريد سيكاف تانيت «POSTE SICAV TANIT» لتوظيف الأموال وهي شركة استثمار ذات رأس مال متغير تطورا حيث ارتفع عدد المكتتبين في هذه الخدمة 2 349 مكتتب سنة 2014 مقابل 2 280 سنة 2013 أي بنسبة تطور تقدر بـ 3%. كما سجل مبلغ الأصول الصافية سنة 2014 تطورا طفيفا بنسبة تقدر بـ 1.5% ليبلغ 45 180 ألف دينار مقابل 44 485 ألف دينار سنة 2013

ويوفر منتج بريد سيكاف تانيت POSTE SICAV TANIT مزايا عديدة من بينها :

- مردودية مالية هامة.
- سلامة الأموال الموظفة.
- مزايا جبائية.
- إمكانية توظيف الأموال عبر الأنترنت.
- مجانية كل العمليات المتعلقة بمنتج سيكاف تانيت

تطور مبلغ الإكتتاب في سيكاف تانيت



الشبكات البريدية



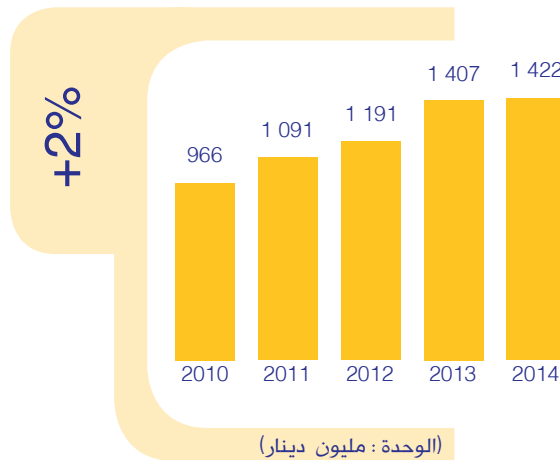
ارتفع عدد المنخرطين بالشبكات البريدية ليبلغ عدد الحسابات الجارية البريدية مليون و821 ألف حساب خلال سنة 2014 مقابل مليون و802 ألف حساب خلال سنة 2013. كما تطور معدل أرصدة الخواص والشركات والبنوك بـ 2٪ ليبلغ 1 422 مليون دينار سنة 2014 مقابل 1 407 مليون دينار سنة 2013.

ويعزى هذا التطور الى إدخال عديد التحسينات والبرامج التعصيرية الهامة في هذا المجال على غرار تيسير إجراءات فتح الحسابات الجارية البريدية بالإعتماد على منظومة إعلامية متطورة وقع تركيزها على مستوى مكاتب البريد و توسيع شبكة الموزعات الآلية للأوراق المالية لتشمل 178 موزع آلي بالإضافة إلى توفير باقة متنوعة من البطاقات الإلكترونية للسحب والدفع الإلكتروني.

كما تم تدعيم الإحاطة بالحرفاء من خلال تشغيل موزع صوتي يمكنهم من الحصول على مختلف المعلومات والإرشادات المتعلقة بالخدمات المالية البريدية طيلة أيام الأسبوع و24 ساعة على 24 ساعة أو عبر منظومة التراسل الإلكتروني MailPost إلى جانب اعتماد خدمة الإرساليات القصيرة لإعلام الحرفاء بكافة العمليات المنجزة على حساباتهم الجارية.

كما تطورت المعاملات المالية المنجزة عبر المنظومة الوطنية للمقاصة الإلكترونية وخاصة التحويلات التي بلغت حوالي 5,4 مليون عملية أي ما يمثل 33٪ من المجموع الوطني.

تطور الأرصدة بالشبكات البريدية (معدل أرصدة الخواص والشركات والبنوك)



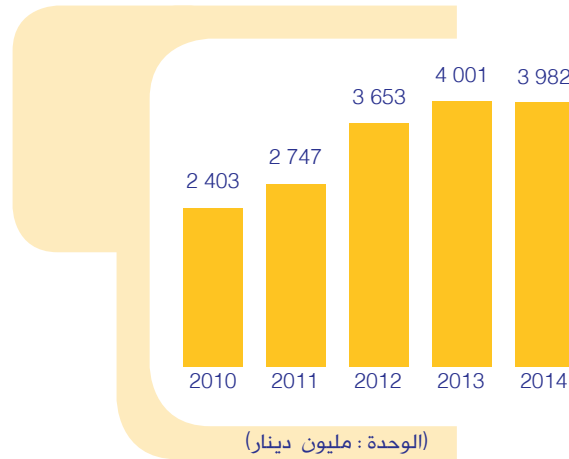
الشبكات البريدية عبر شبكة الأنترنت CCPNet



تتمثل خدمة الشبكات البريدية عبر الأنترنت في قاعدة للخدمات البنكية عن بعد تسمح لحرفاء الشبكات البريدية من القيام بمختلف العمليات المالية عن بعد: التعرف على الرصيد، خلاص المشتريات، القيام بالتحويلات البنكية بالطرق الإلكترونية لخلاص المزودين، تنزيل جرايات الموظفين. ممّا يمكن المتعاملين مع الشبكات البريدية من ربح الوقت والضغط على التكاليف.

حيث تطوّر عدد المنخرطين بهذه الخدمة ليبلغ 22 215 مؤسسة اقتصادية وإدارية تتعامل يوميا مع الشبكات البريدية لإنجاز التحويلات المالية عن بعد لخلاص مختلف إلتزاماتها ومصاريفها (دفع مستحقات المزودين، أجور الأعوان...) حيث قامت هذه المؤسسات بتحويل عبر الأنترنت عبر موقع www.ccpnet.poste.tn بكل سهولة وسلامة. 3 982 مليون دينار خلال سنة 2014 مقابل 4 001 مليون دينار خلال السنة المنقضية.

تطور مبالغ التحويلات المالية عبر موقع CCPNet





تواصل الإقبال على استعمال شبكة الموزعات الآلية للنقديات للبريد التونسي والتي تضم 178 موزعا وهي شبكة عصرية مرتبطة بالشبكة البنكية وتعتمد على بطاقات سحب وبطاقات دفع متنوعة : VISA ELECTRON ، شهريتك «Salaire Poste» ، وe-DINAR SMART.

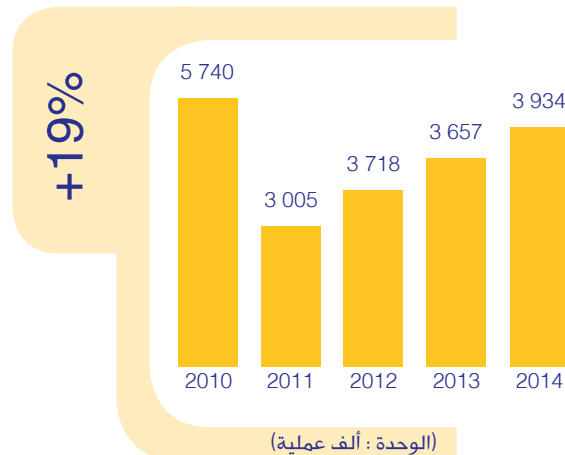
مع الإشارة إلى أنّ بطاقة شهريتك «Salaire Poste» تهم شريحة معينة من الحرفاء وهم أصحاب الحسابات البريدية الجارية التي لا تتجاوز أجورهم 500 دينار شهريا وهي تمكنهم من سحب الأموال من الموزعات الآلية للنقديات بينما بطاقة e-DINAR SMART فهي موضوعة على ذمة العموم بدون استثناء حيث يمكن استغلالها من قبل كل شخص طبيعي أو معنوي سواء كان أو لم يكن صاحب حساب بريدي جار أو حساب بنكي.

وتمكن بطاقات الدفع الإلكتروني للبريد التونسي حاملها علاوة عن عمليات سحب الأموال عبر الموزعات الآلية للنقديات من خلاص المشتريات من المغازات المجهزة بالآلات الطرفية TPE كما يمكن استعمال هذه البطاقات لخلاص مختلف الخدمات والبضائع عن بعد عبر شبكة الأنترنت انطلاقا من كافة المواقع التجارية الافتراضية التونسية. حيث تطوّر عدد حاملي بطاقات السحب والدفع الإلكتروني للبريد التونسي من 444944 سنة 2013 إلى 558315 سنة 2014.

كما بلغ عدد العمليات المنجزة حوالي 3,9 مليون عملية خلال سنة 2014 منها 128 000 عملية سحب بواسطة البطاقات الدولية.

وفي إطار مزيد تنويع خدمات النقديات التي يسعى البريد التونسي إلى تقديمها إلى حرفائه أصبح بالإمكان القيام باستخلاص الفواتير عن طريق الموزع الآلي دون التنقل إلى مكاتب البريد.

تطوّر عدد عمليات السحب عبر شبكة الموزعات الآلية للأوراق المالية

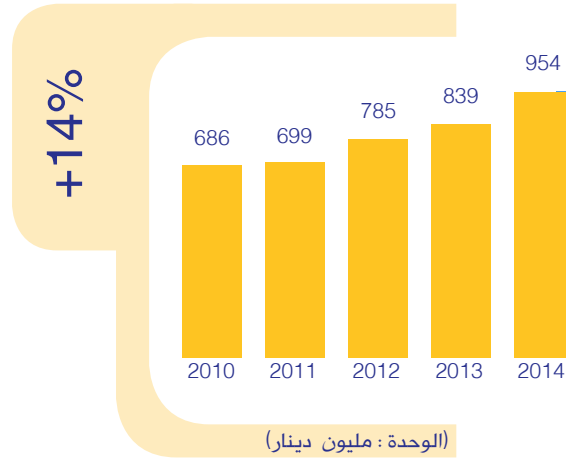


الحوالة العاجلة في دقائق

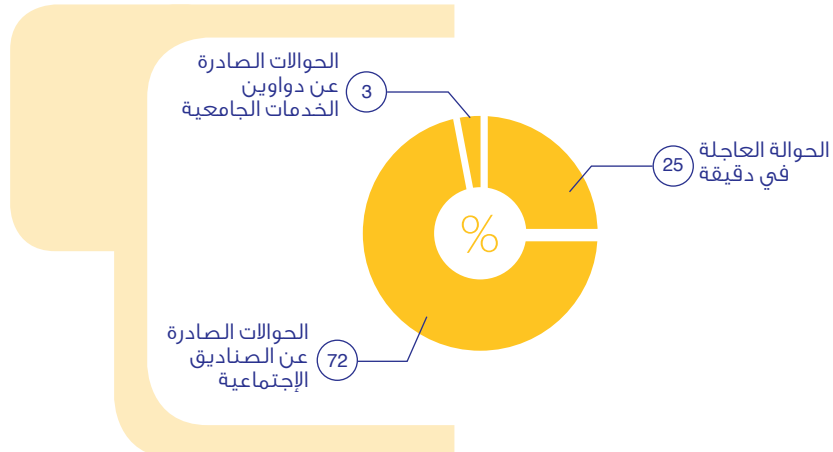
تواصل إقبال المواطنين على خدمة الحوالة العاجلة في دقائق حيث بلغ عدد مستعملي هذه الخدمة 3,6 مليون مواطن سنة 2014 قاموا بتحويل مبلغ 954 مليون دينار بالطرق الإلكترونية مع موفى سنة 2014 مقابل 839 مليون دينار خلال سنة 2013. ويتسلمها المستفيد من أي مكتب بريد بصفة إلكترونية ومؤمنة ودون أي سند ورقي.

كما تم تطوير خدمة خلاص الحوالات في دقيقة عبر الهاتف الجوال لفائدة مشترك «أوريدو» وحاملي بطاقات e-Dinar SMART ضمن خدمة «MobiFlouss» وتنزيل مبالغها ببطاقات الدينار الإلكتروني e-Dinar SMART. حيث تم استخلاص 9 091 حوالة في دقيقة عبر الهاتف الجوال خلال سنة 2014 مقابل 3 800 حوالة سنة 2013.

تطور مبالغ الحوالات الإلكترونية العاجلة



توزيع عدد الحوالات الإلكترونية على الصعيد الوطني



خلاص المنح والقروض الجامعية للطلبة

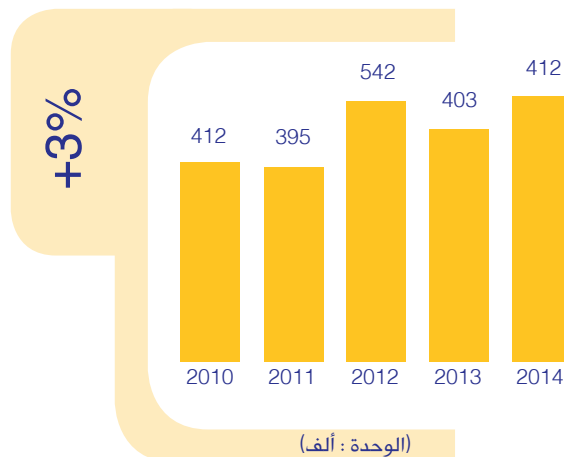


تؤمن شبكة مكاتب البريد خلاص المنح والقروض الجامعية بالطرق الإلكترونية لفائدة الطلبة بالاعتماد على منظومة إلكترونية مركزة بمكاتب البريد ومرتبطة بحواسيب المؤسسات الإدارية المعنية، حيث أصبحت المنحة تصرف بدون أي سند ورقي إذ يكفي الطالب أن يستظهر فقط ببطاقة التعريف الوطنية لدى أي مكتب بريد يختاره بمختلف ولايات الجمهورية.

وقد تم خلال الموسم الدراسي 2013 - 2014 صرف حوالي 412 000 منحة وقرض جامعي بمبلغ 100 مليون دينار بكل سرعة وسلامة.

ولمزيد تقريب خدمة خلاص المنح والقروض الجامعية من الطلبة، تم تطوير خلاص هذه الخدمة عبر الهاتف الجوال لفائدة الطلبة من مشتركين «أوريدو» وحاملي بطاقات e-Dinar SMART ضمن خدمة «MobiFlouss» وتنزيل مبالغها ببطاقات الدينار الإلكتروني، وقد تم استخلاص 56 760 منحة وقرض جامعي عبر الهاتف الجوال خلال سنة 2014 مقابل 27 600 سنة 2013.

تطور عدد المنح والقروض الجامعية المستخلصة بمكاتب البريد



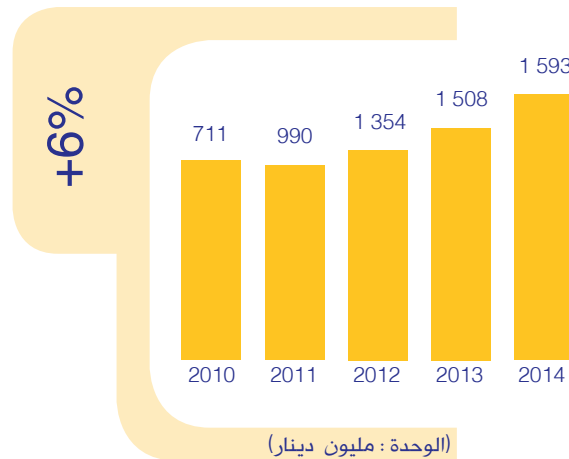
خلاص جرايات التقاعد بالطرق الإلكترونية

تمكن منظومة البريد التونسي التي تم تركيزها على مستوى مكاتب البريد المجهزة بالإعلامية من خلاص جرايات التقاعد لفائدة المنخرطين بمختلف صناديق الضمان الإجتماعي وتتم عملية الإستخلاص بصفة إلكترونية ومؤمنة من أي مكتب بريد ودون الإعتماد على أي سند ورقي.

وقد تم خلال سنة 2014 دفع حوالي 10,7 مليون جارية تقاعد بصفة إلكترونية ومؤمنة بمبلغ يناهز 1 593 مليون دينار مقابل 1 508 مليون دينار سنة 2013 أي بنسبة زيادة تقدّر بـ 6%.

كما تم تطوير الخدمة من خلال اعتماد منظومة الواب لاستخلاص حوالات المؤسسات بصفة إلكترونية في إطار الاستجابة لمتطلبات جودة العمل واختزال آجال الإستخلاص ومعالجة الملفات بالسرعة والمرونة المطلوبة.

تطور مبالغ جرايات التقاعد المستخلصة بمكاتب البريد



التحويلات المالية الواردة من الخارج عبر الشبكات الدولية

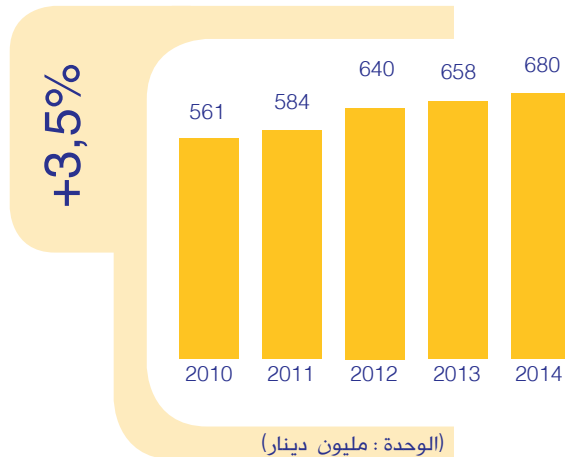


تتقبّل شبكة مكاتب البريد عبر مختلف منظوماتها الإلكترونية الحينية تحويلات مالية من الخارج صادرة عن مختلف الشبكات العالمية المختصة (Western Union, Eurogiro, IFS/IMO, Swift ...) وذلك بصفة مؤمنة وسريعة.

وقد شهدت مبالغ التحويلات المالية الواردة من الخارج نموًا بنسبة 3,5 % لتبلغ حوالي 680 مليون دينار سنة 2014 مقابل 658 مليون دينار سنة 2013.

كما تطور عدد عمليات حوالات وسترن يونيون التي يتم تنزيل مبالغها ببطاقات e-Dinar SMART عبر شبكة الأنترنت لتصل إلى 2 588 عملية مع موفى سنة 2014 مقابل 1 937 حوالة سنة 2013.

تطور مبالغ التحويلات المالية الواردة من الخارج

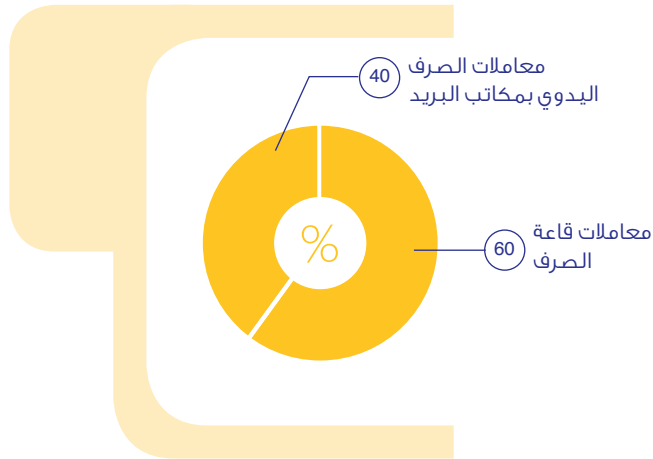


الصرف والخدمات الدولية

تساهم قاعة الصرف العصرية « Salle des Marchés » الخاصة بالبريد التونسي في تأمين عمليات بيع وشراء العملة الصعبة لفائدة حرفائها خاصة من بين المؤسسات الاقتصادية الناشطة في مجال التوريد والتصدير بالإضافة إلى تمكينهم من الإنتفاع بعقد تغطية أخطار الصرف في المستقبل والإرشاد حول ارتفاع أو انخفاض أسعار العملات الأجنبية بالسوق التونسي أو الأسواق الأجنبية.

وقد شهدت خدمة الصرف والخدمات الدولية تراجعاً بنسبة 18,6٪ خلال سنة 2014، حيث بلغت مبيعات الصرف الجمالية 7 مليون دينار مع موفى سنة 2014 مقابل 8,6 مليون دينار سنة 2013.

توزيع نشاط الصرف



الدفعات الإلكترونية عبر الأنترنت وعبر الهاتف الجوال



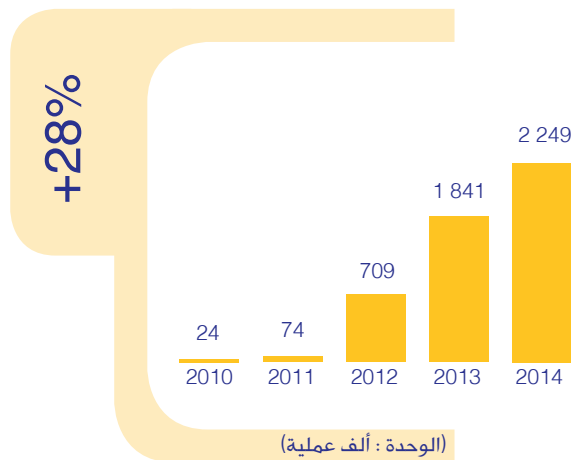
سجلت المعاملات على شبكة الأنترنت باعتماد بطاقة الدفع الإلكتروني للبريد التونسي e-DINAR SMART إنجاز أكثر من 687 000 عملية إقتناء لمنتجات وخدمات عن بعد عبر شبكة الأنترنت عبر مختلف المواقع الافتراضية التونسية خلال سنة 2014. كما بلغ عدد حاملي البطاقات البريدية المرتبطة بالحسابات الافتراضية إلى أكثر من 447 ألف حريف سنة 2014 مقابل 341 ألف حريف سنة 2013.

ومن ناحية أخرى، وقصد الاستغلال الأفضل للفرص التي تمنحها تكنولوجيات المعلومات والاتصال يسعى البريد التونسي وبالتعاون مع مزودي خدمات الهاتف الجوال إلى مزيد تطوير خدمات الدفع عبر الهاتف الجوال باستعمال بطاقة الدفع الإلكتروني «e-DINAR SMART» ولعب دور المحرك الأساسي للنهوض بهذا القطاع.

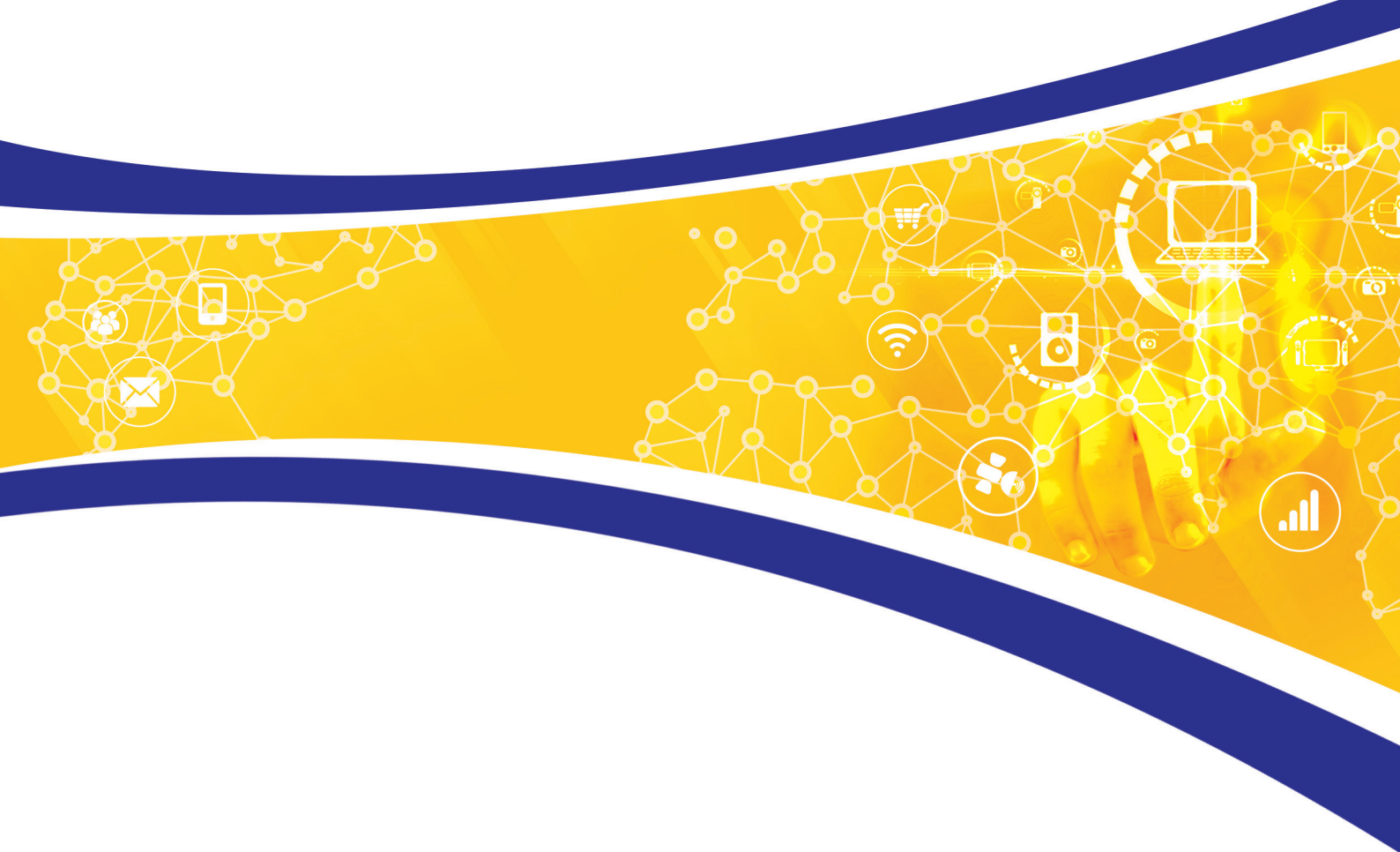
حيث بلغ عدد المنخرطين بخدمة MobiDinar لإتصالات تونس وخدمة Mobiflouss للمشغل أوريدو وخدمة Mobimoney التابع لأورانج تونس أكثر من 431 ألف منخرط وقاموا بإنجاز 2,3 مليون عملية خلال سنة 2014 مقابل 1,8 مليون عملية سنة 2013 أي بنسبة زيادة 28%.

كما يوفر البريد التونسي خدمة استخلاص آجال القروض المسندة لفائدة مؤسسات التمويل الأصغر عبر الجوال حيث بلغ عدد العمليات عبر الهاتف الجوال لاستخلاص الآجال المتعلقة بالقروض الصغرى 2298 عملية خلال سنة 2014 بالشراكة مع المشغل «أوريدو».

تطور عدد عمليات الدفع عبر الهاتف الجوال







خدمات المراسلات والبعثات

المراسلات

عرفت سنة 2014 معالجة 77,8 مليون مراسلة ومثل البريد الدولي نسبة 8% من مجموع المراسلات. وسجلت المراسلات ذات الحجم الصغير ارتفاعاً هاماً بالمقارنة مع سنة 2013 يقدر بـ 6%. كما تطور نشاط بريد الرزم البريدية ليلبلغ 78 ألف بعيثة سنة 2014 مقابل 63 ألف بعيثة سنة 2013.

وتم تأمين معالجة وتوزيع هذه المراسلات والبعثات من خلال شبكة توزيع مترامية الأطراف متكونة من 64 مركز توزيع و 1250 عون توزيع وأسطول متكون من 247 سيارة و 1376 دراجة نارية.

حيث شهد هذا المجال مواصلة برنامج الإصلاحات والمتضمن بالأساس :

◆ تكثيف زيارات المراقبة والمعاينة الميدانية اللازمة قصد تحسين نوعية خدمات التوزيع حيث بلغ عدد الزيارات 1000 زيارة غطت 21 جهة وشملت أكثر من 500 هيكل تجاري.

◆ مزيد العناية بأعوان التوزيع من خلال تحسين ظروف عملهم وتدعيم مراكز التوزيع بالموارد البشرية اللازمة. وقد تمّ تدعيم الهياكل المؤمّنة للتوزيع بـ 128 عون جديد.

◆ مزيد العناية بأسطول ترحيل وتوزيع المراسلات والبعثات من خلال تجديده وتدعيمه. وقد تمّ توزيع 390 دراجة نارية على مختلف الجهات.

◆ مراجعة حوالي 40 دورية توزيع مع تدعيم بعض المراكز بدوريات توزيع جديدة.

◆ ارساء جدول قيادة متابعة نوعية الخدمة (يتضمن معطيات حول المناطق المغطاة بالتوزيع، توقيت تفريغ الصناديق البريدية، آجال توزيع المراسلات المسجلة، آجال توزيع المراسلات العادية،...)

◆ ارساء نظام معلوماتي خاص بمراكز التوزيع يتضمن كافة البيانات الخاصة بمختلف الخدمات قصد متابعة النشاط من مرحلة تفريغ الصندوق البريدي إلى غاية التوزيع.

◆ اعداد قاعدة عناوين الصناديق البريدية لتمكين الحرفاء من معرفة أقرب صندوق بريد ووضعها على موقع البريد التونسي.

بالإضافة إلى أنه سيتم تعميم منظومة الإتحاد البريدي العالمي لمراقبة جودة المراسلات UPU Global Monitoring System بالاعتماد على تقنية الترددات الراديوية RFID لمتابعة المراسلات على الصعيد الوطني.

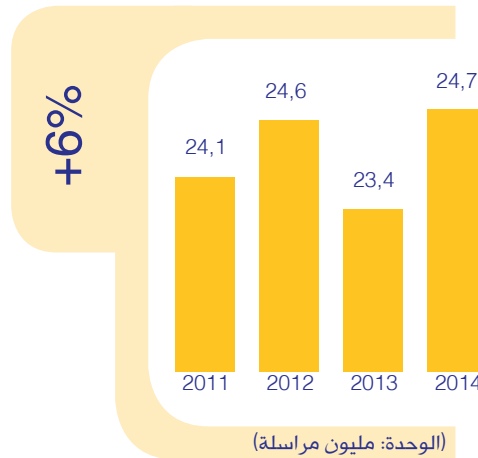
البريد اللامادي



سجلت خدمة البريد اللامادي Courier Hybride الموجهة لفائدة المؤسسات الإقتصادية الكبرى ومن بينها البنوك بالخصوص نتائج إيجابية حيث تولت قاعدة البريد اللامادي الرقمي تقبل ومعالجة عن بعد وبصفة إلكترونية ومؤمنة حوالي 24,7 مليون مراسلة خلال سنة 2014 مقابل 23,4 مليون مراسلة خلال سنة 2013 أي بنسبة نمو تناهز 6% كما بلغ عدد المؤسسات المتعاقدة 17 مؤسسة أغلبها من القطاع البنكي الذي يحتل المرتبة الأولى من حيث حجم الإنتاج بنسبة 62%.

وتتولى قاعدة البريد اللامادي تقبل المراسلات الصادرة عن هذه المؤسسات والمتمثلة بالخصوص في كشوفات الحسابات البنكية عن بعد وبصفة إلكترونية ومؤمنة وتقوم بطباعتها وتوزيعها إلى المرسل إليهم في كافة أنحاء البلاد.

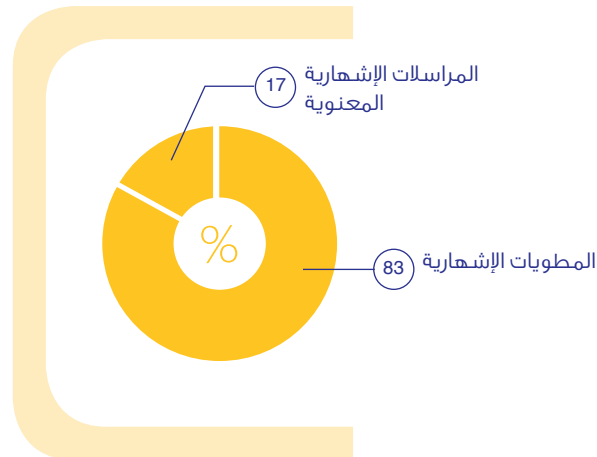
تطور مراسلات البريد اللامادي



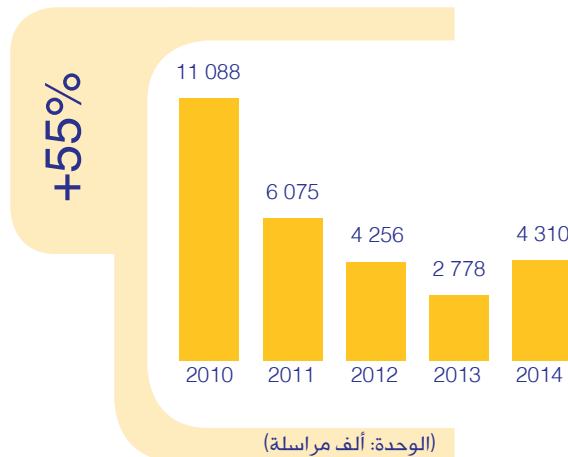
الإشهار البريدي

مكنت خدمة الإشهار البريدي أكثر من 447 مؤسسة إقتصادية وتجارية من الإتصال بحرفائها بمقرات سكناهم من خلال تسليمهم مطويات ورسائل إشهارية متنوعة قصد تمكين الصلة بهم وتكفل أعوان التوزيع التابعين للبريد التونسي بتوزيع أكثر من 4,3 مليون مطوية إشهارية بكافة مناطق البلاد منها ما يناهز 720 000 مراسلة إشهارية مشخصة mailing adressé خلال سنة 2014 مقابل 2,8 مليون مطوية إشهارية سنة 2013 أي بنسبة تطور تجاوزت 55%.

توزيع المراسلات الإشهارية عبر البريد



تطور عدد المراسلات الإشهارية عبر البريد



الطرود البريدية

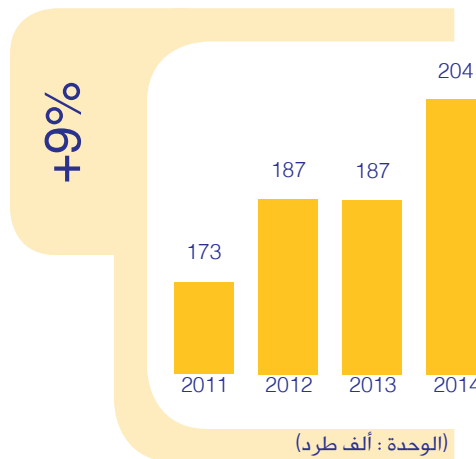


شهدت خدمة الطرود البريدية خلال سنة 2014 تحقيق نتائج إيجابية على مستوى تطوّر المداخل بنسبة 10٪ مقارنة بسنة 2013 رغم الظروف الصعبة التي ميزت المحيط الإقتصادي للبلاد. كما أمنت شبكة الطرود البريدية معالجة وتوزيع حوالي 204 000 طرد مع موفى سنة 2014 مقابل 187 000 طرد سنة 2013 أي بنسبة زيادة تتجاوز 9٪ وقد مثلت الطرود البريدية الصادرة عن المؤسسات الإقتصادية داخل البلاد نسبة تناهز 45٪.

كما ارتفع عدد الطرود البريدية الدولية الصادرة إلى الخارج بنسبة 2,2٪ بينما شهد عدد الطرود الدولية الواردة من الخارج تراجعاً بنسبة تناهز 4٪. هذا وبلغت عدد المؤسسات المتعاقدة مع شبكة الطرود البريدية 484 مؤسسة اقتصادية وتكفل شبكة الطرود البريدية برفع الطرود من مقر المؤسسات المتعاقدة.

ومن ناحية أخرى توفقت شبكة وكالات الطرود البريدية خلال سنة 2014 في عملية تجديد شهادة الجودة ISO 9001 صيغة 2008 .

تطور عدد الطرود البريدية خلال سنة 2014



البريد السريع

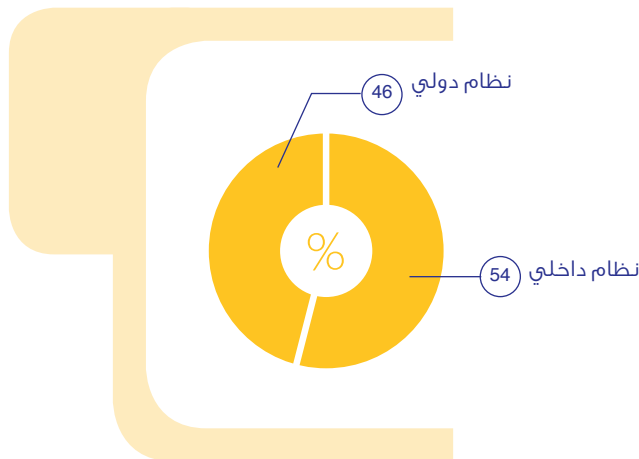
تقدم شبكة البريد السريع خدمات موجهة بالأساس لفائدة المؤسسات الإدارية والاقتصادية حيث تتميز هذه الخدمة بجودة عالية وأجال قصيرة في التوزيع إلى جانب وضع مجموعة من الحلول والخدمات التكنولوجية المتنوعة على شبكة الأنترنت مما يمكن المؤسسات الاقتصادية من تدعيم قدرتها التنافسية وتفاعلها مع محيطها الداخلي والخارجي و تقديم خدماتها عن بعد في مجالات الدفعات الإلكترونية ونظام المتابعة وتقفي المراسلات عبر شبكة الأنترنت.

هذا، وقد تولت شبكة البريد السريع خلال سنة 2014 توزيع حوالي 1,4 مليون بعيثة في اتجاه جميع دول العالم.

ولمزيد تقريب الخدمات من المؤسسات الاقتصادية يوفر البريد السريع مجموعة من الخدمات المشخصة على غرار :

- تأمين محتوى البعيثة والمتابعة الإلكترونية عبر منظومة إعلامية مندمجة ضمن الشبكات الأجنبية
- خدمة التصريح الديواني التي سجلت انخراط 685 مؤسسة وذلك لتمكينها من تسريع بعائتها Dédouanement القادمة من الخارج عبر البريد السريع في نفس اليوم وإيصالها إلى عنوان المؤسسة بدون أن تنتقل إلى المصالح الديوانية أو إلى البريد التونسي
- توفير موقع تفاعلي لخدمة البريد السريع على شبكة الأنترنت وموجهة للمؤسسات www.rapidposte.poste.tn وهو يوفر مجموعة من الخدمات على غرار آجال التوزيع والتعريفات بالإضافة إلى المتابعة الإلكترونية للبعائث Track and trace.

توزيع نشاط البريد السريع



● وضع خدمة «1.2.3 أرسل» وتتمثل في نافذة افتراضية تخول للحريف القيام بإجراءات إيداع بعيثة بريد سريع عن بعد عبر الأنترنت وخلاص الإرسالية بواسطة بطاقات الدفع الإلكتروني أو عند تسليم البعيثة بوكالة البريد السريع.

كما يقدم البريد التونسي خدمة زهور البريد والتي تتمثل في تسويق باقات من الزهور الطبيعية يختارها الحريف مسبقاً حسب نماذج معدة للغرض ويتكفل البريد السريع بإيصالها إلى أصحابها في الآجال المضبوطة. ويمكن أيضاً الحصول على هذه الخدمة عن بعد عبر الموقع www.e-fleurs.poste.tn. وقد بلغ عدد الباقات الموزعة إلى أصحابها 6 422 سنة 2014 كما مثلت طلبيات باقات الزهور عن بعد على شبكة الأنترنت أكثر من 39٪ من مجموع الطلبيات المنجزة سنة 2014.



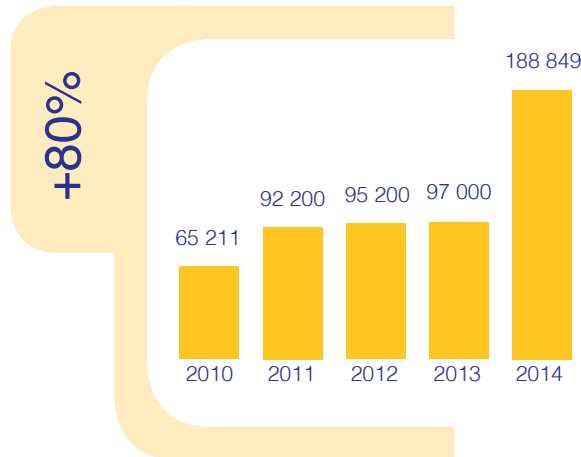
خدمة التراسل الإلكتروني M@ilPost

تؤمن منظومة التراسل الإلكتروني M@ilPost للحرفاء والمؤسسات فضاءاً مؤمناً للتواصل حيث تمكن هذه الخدمة الحريف من عنوان بريدي رقمي للتواصل مع بقية المستعملين عبر الأنترنت وصندوق بريدي رقمي مؤمن لتلقي المراسلات والوثائق الإلكترونية بالإضافة إلى التمتع بمجموعة خدمات وإعلامات حول مختلف العمليات البريدية والمالية عبر عدة قنوات على غرار تلقي إشعارات تتصل بوضعية الحسابات البريدية الجارية والملفات المتصلة بالصندوق الوطني للتأمين على المرض....

وقد ارتفع عدد مستعملي منظومة التراسل الإلكتروني عبر الأنترنت M@ilPost إلى 188 849 عنوان إلكتروني خلال سنة 2014 وتداول أكثر من 540 000 وثيقة إدارية مقابل 97 000 عنوان سنة 2013 أي بنسبة زيادة 80%.

ومن ناحية أخرى، وفي إطار تدعيم دور البريد التونسي كطرف ذي ثقة في مجال توفير خدمات التواصل للمواطنين والمؤسسات تم إبرام اتفاقية بين البريد التونسي وتعاونية التأمين للتعليم قصد تأمين المبادلات الإلكترونية للمراسلات والوثائق لحرفائها عبر منظومة التراسل الإلكتروني M@ilPost.

تطور عدد العناوين الإلكترونية المفتوحة



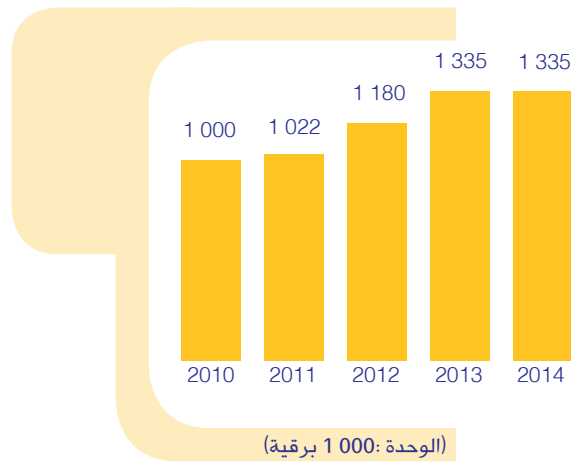
المراسلات البرقية عبر شبكة الأنترنت



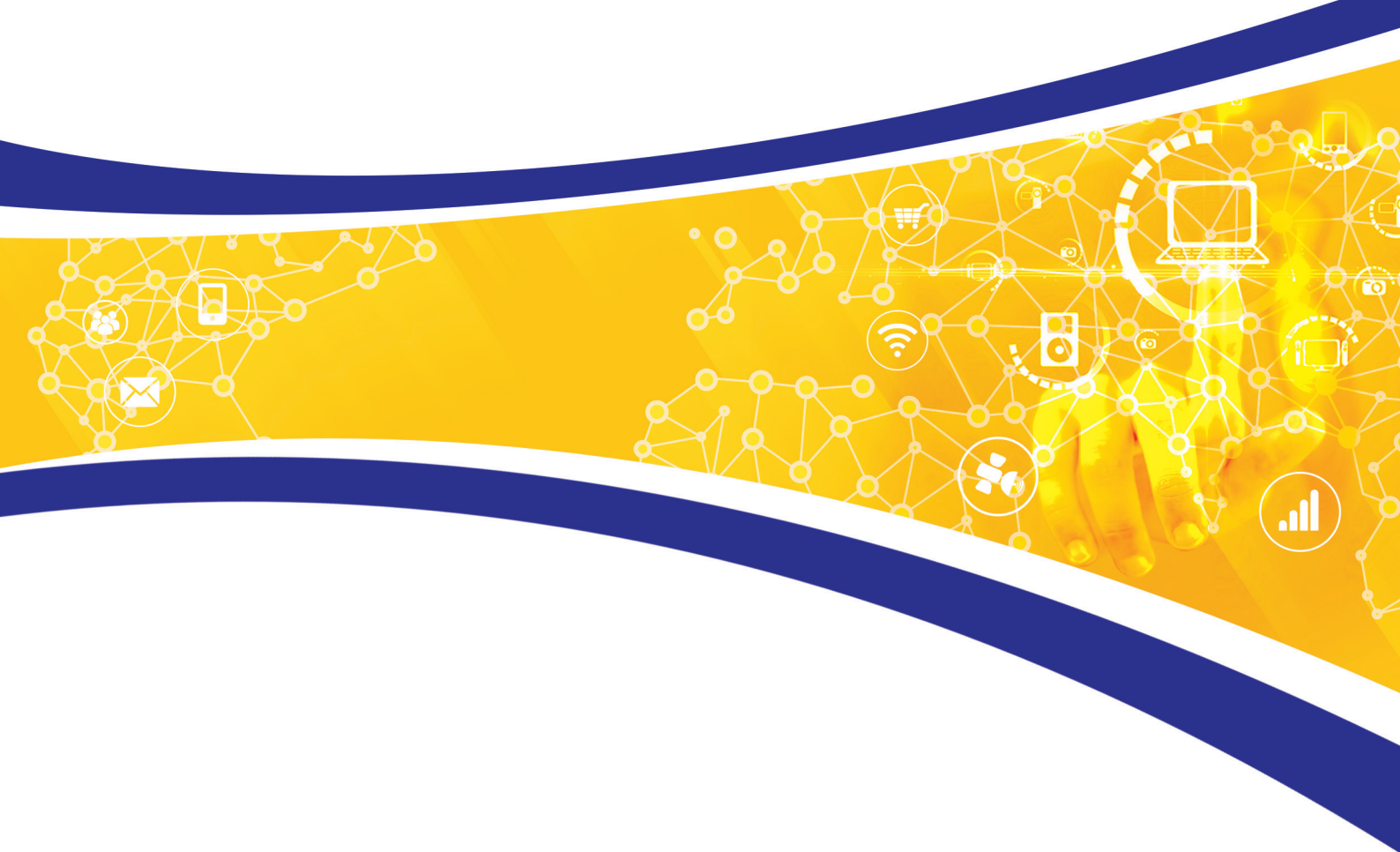
تمكن منظومة المراسلات البرقية عبر شبكة الأنترنت webtelegram المؤسسات والبنوك والإدارات من توجيه مراسلاتها ذات الصبغة الإستراتيجية بصفة فردية أو بأعداد كبيرة انطلاقاً من حواسيبهم وعبر شبكة الأنترنت على الموقع www.webtelegram.poste.tn. وتتم معالجة البرقيات وتميرها إلى مكتب البريد بصفة آلية ومؤمنة حيث يتكفل البريد التونسي بطباعة محتوى هذه البرقيات ووضعها في ظروف وتوزيعها إلى المرسل إليهم بكافة أنحاء البلاد في أجل لا يتجاوز 24 ساعة.

وقد ارتفع عدد المنخرطين في خدمة المراسلات البرقية عبر الأنترنت WEB TELEGRAM ليبلغ 107 مؤسسة سنة 2014 قامت بإرسال مليون و 335 ألف برقية إلكترونية.

تطور عدد البرقيات عبر منظومة الواب تلقرام







الشبكة التجارية للبريد

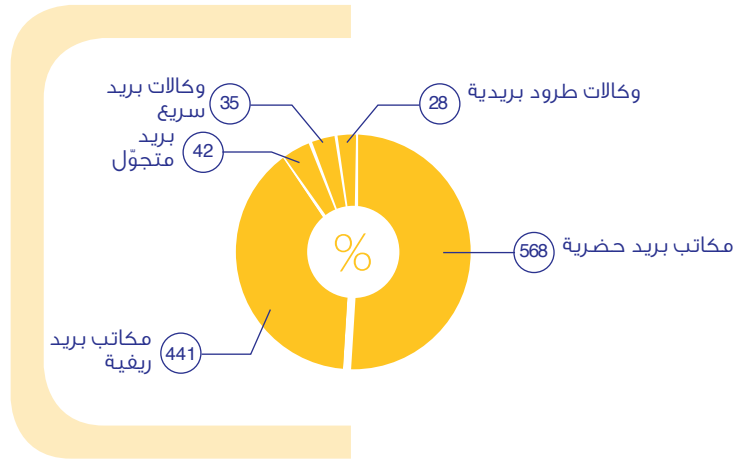
الشبكة التجارية للبريد

تدعمت العناية بشبكة مكاتب البريد بهدف مزيد تحسين ظروف العمل واستقبال المواطنين والحدّ من ظاهرة الاكتظاظ استجابة إلى تطلعات الحرفاء. وقد ارتفع عدد مكاتب البريد ووكالات البريد السريع والطرود البريدية ليبلغ 1 114 مكتبا ووكالة مع موفى سنة 2014 مقابل 1 110 سنة 2013 مما ساهم في تحسين التغطية البريدية لتصبح 10 358 ساكنا لكل مكتب بريد مع موفى سنة 2014.

وقد شهدت شبكة مكاتب البريد مجموعة برامج تعصيرية هامة على غرار:

- إعادة تهيئة وتوسيع 42 مكتب بريد إلى جانب تدعيم الشبكة بإحداث مكاتب بريدية جديدة في مناطق ذات نشاط مكثف و تدعيم السلامة بـ 83 مكتب وتجديد الشبكة الكهربائية على مستوى 21 مكتب بريد.

توزيع الشبكة التجارية للبريد



- تعميم الإعلامية على مستوى مكاتب البريد حيث بلغ عدد المكاتب المجهزة بالتطبيقات الإعلامية والمنظومات الإلكترونية 791 مكتب بريد مقابل 742 مكتب سنة 2013. بالإضافة إلى تجهيز كافة وكالات البريد السريع والطرود البريدية بالمعدات اللازمة وبمنظومة تقفي اثر البعثات والطرود.
- تحسين الإستقبال وتوفير الظروف الملائمة للرفاء على مستوى مكاتب البريد.
- اقتناء 10 شاحنات كل المسالك لتجديد أسطول البريد المتجول وذلك في إطار تحسين الخدمات الموجهة إلى المناطق الريفية.
- توسعة شبكة الموزّعات الآلية للأوراق المالية لتبلغ 178 موزّعا مع موفى سنة 2014 لتيسير عمليات سحب الأموال وتخفيف الضغط على مكاتب البريد.





الالتزام البيئي

الإلتزام البيئي



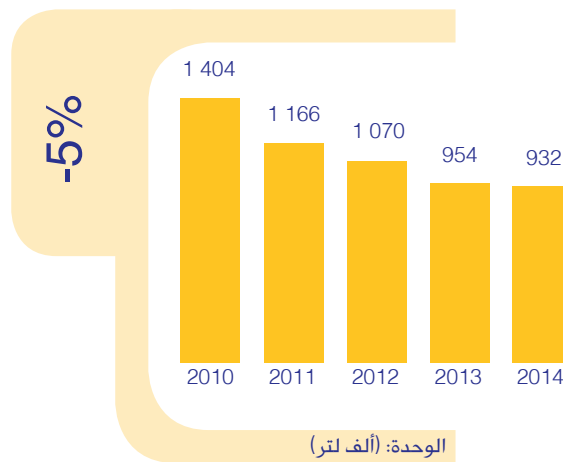
يواصل البريد التونسي تنفيذ برنامجه في مجال الإقتصاد في استهلاك الطاقة حيث تم تحقيق نسبة انخفاض هامة في استهلاك المحروقات خلال سنة 2014 قدرت بـ 5٪ بالرغم من تدعيم وسائل النقل المخصصة لترحيل وتوزيع البريد حيث انخفضت الكميات المستهلكة من 974 000 ألف لتر إلى 932 200 ألف لتر سنة 2014.

أما في مجال ترشيد استهلاك الطاقة الكهربائية فقد تم تسجيل تراجع بنسبة 2٪ خلال سنة 2014 بالمقارنة مع السنة المنقضية.

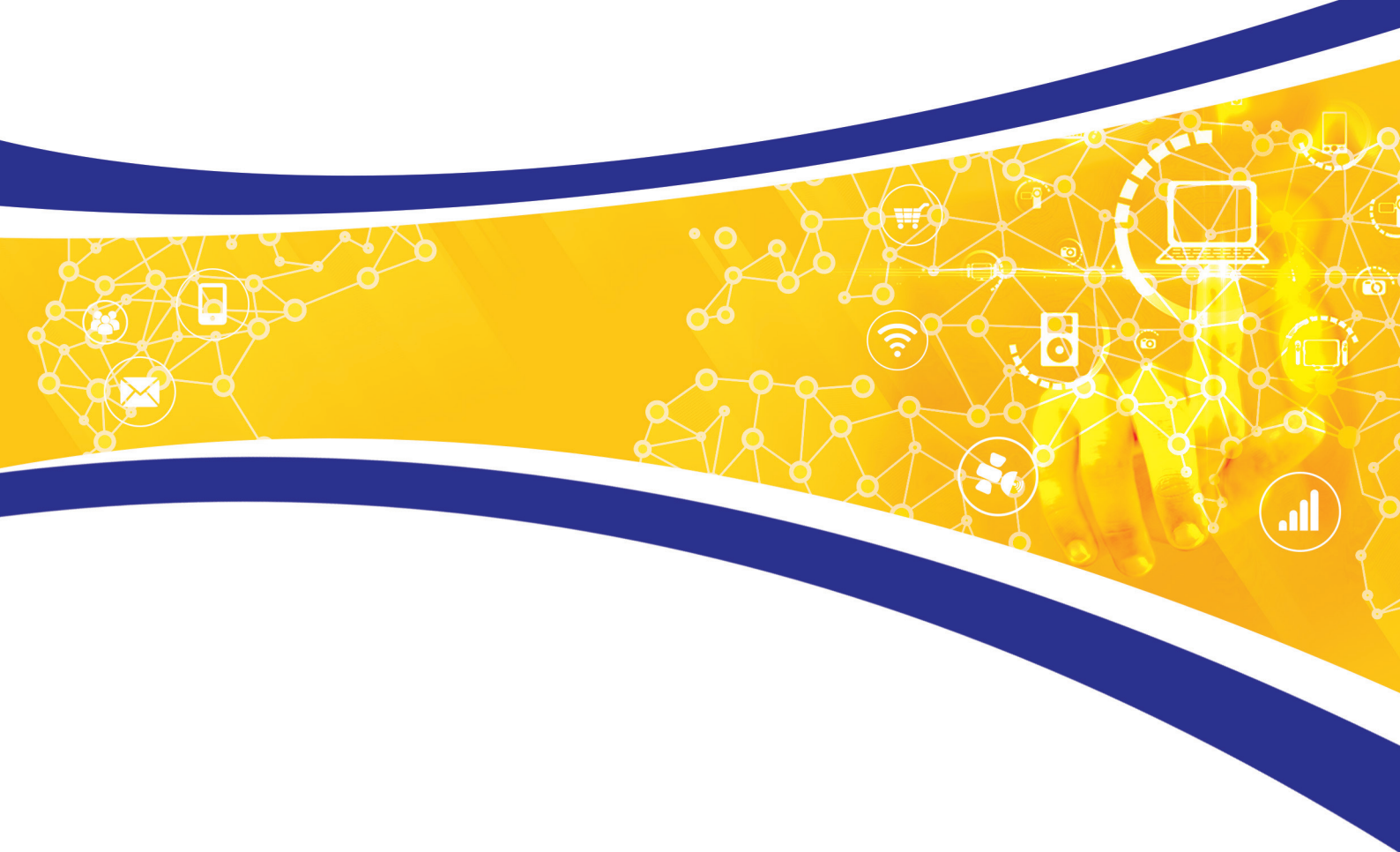
ولمزيد الضغط على المصاريف تم تنفيذ مجموعة من الإجراءات:

- القيام بتشخيص دوري لـ 50 محركات مختلف وسائل النقل بكافة الجهات.
- تجهيز 200 وسيلة نقل بمنظومة المتابعة عن بعد «GPS – GPRS».
- اقتناء 325 دراجة نارية مقتصدة للطاقة موزعين على 15 إدارة جهوية للبريد وكذلك الإدارات المركزية.
- تركيز 80 مكيف لتدعيم وتعويض بعض المكيفات بمثيلاتها مقتصدة للطاقة.
- تنظيم دورات تكوينية وحملات تحسيسية في مجال الإقتصاد في استهلاك الطاقة لفائدة فنيي وتقنيي العديد من الهياكل.

تقلص استهلاك المحروقات







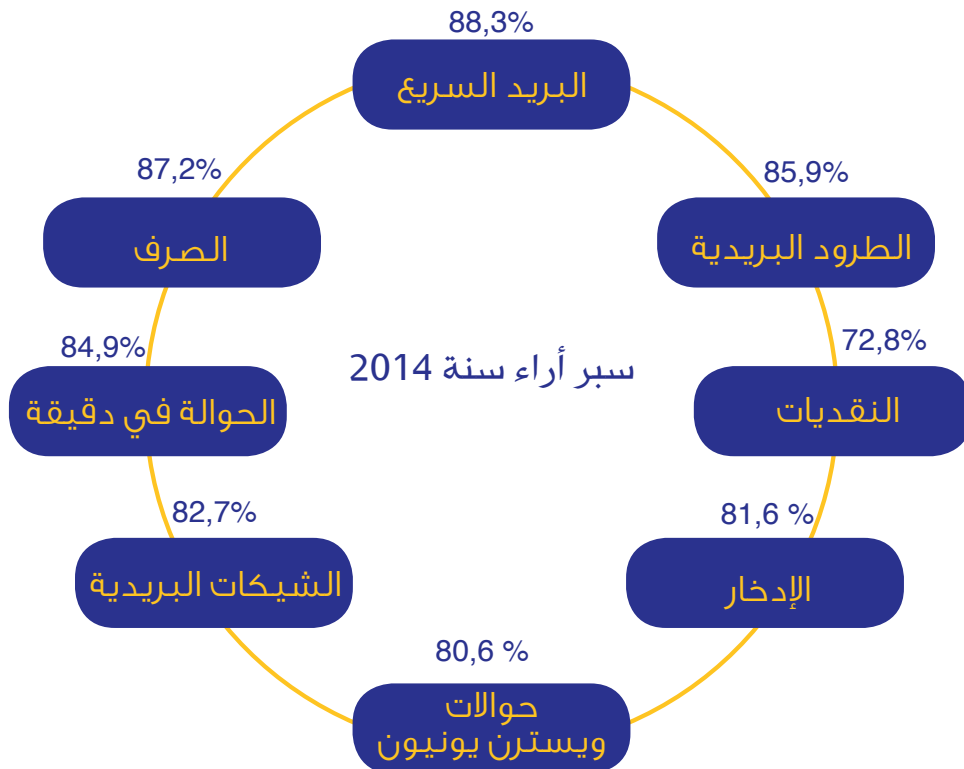
جودة الخدمات

جودة الخدمات

تدعمت برامج البريد التونسي الرامية إلى الإرتقاء بنوعية الخدمات وتحسين جودتها ومزيد تقريبها من المواطن بالإضافة إلى اعتماد المعايير والمواصفات العالمية لإسداء الخدمات وتدعيم آليات الإصغاء للحرفاء قصد حسن الإستجابة لانتظاراتهم وتطلعاتهم مما مكن من تحقيق إنجازات هامة في هذا المجال.

تحسن مؤشر رضا الحرفاء :

في نطاق تدعيم آليات الإصغاء للحرفاء قصد حسن الإستجابة لانتظاراتهم وتطلعاتهم يواصل البريد بالتعاون مع مكتب دراسات مختصة إنجاز دراسات لقياس مدى رضا الحرفاء المتعاملين مع مختلف خدماته حيث أسفرت هذه الدراسات سنة 2014 عن نسبة رضا مشجعة في مجملها كما يلي:



إرساء أنظمة الجودة طبقا للمواصفات العالمية

يواصل البريد التونسي تنفيذ برنامج العمل المتعلق بإرساء الجودة طبقا للمواصفات العالمية حيث توفى البريد التونسي خلال سنة 2014 في تحقيق الإنجازات التالية:

- تجديد شهادة الجودة ISO 9001 صيغة 2008 بالنسبة لمجموعة هامة من مكاتب البريد وشبكة وكالات الطرود البريدية على مستوى 5 جهات،
- حصول مطبعة البريد التونسي على شهادة الجودة ISO 14 298 للسلامة لصنع الطوابع البريدية والقيم النقدية وهي أول مطبعة على الصعيد الإفريقي تحصل على هذه الشهادة.

تجديد شهادة علامة مرحبا للإستقبال

تم تجديد شهادة علامة مرحبا من طرف المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية على مستوى مكتب العلاقات مع المواطن و19 مكتب بريد مع موفى سنة 2014.



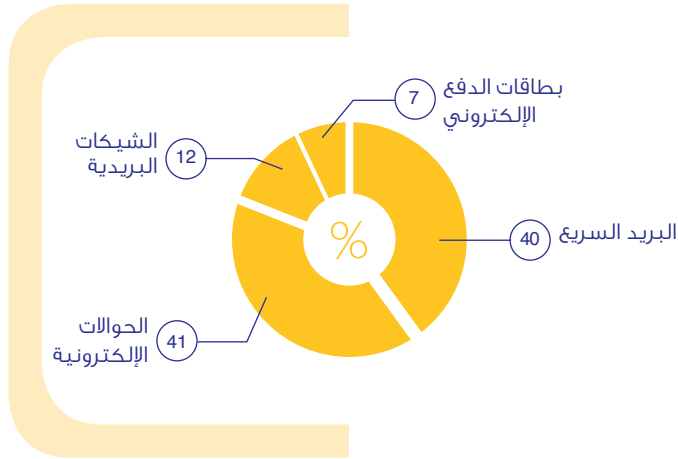
جودة الخدمات



تطور نشاط منظومة الإرساليات القصيرة «mPOSTE» لإعلام الحرفاء

تطور نشاط منظومة الإرساليات القصيرة «mPOSTE» التي يتم التواصل من خلالها مع الحرفاء حيث تم توجيه حوالي مليون و7 آلاف إرسالية إلى الحرفاء خلال سنة 2014 مقابل 995 ألف إرسالية قصيرة خلال سنة 2013 من بينها 403 000 إرسالية تهم إعلام حرفاء البريد السريع بتوزيع بعائتهم وحوالي 416 000 إرسالية لفائدة مستعملي الحوالات الإلكترونية و 125 000 ألف إرسالية لحاملي البطاقات الإلكترونية وأكثر من 63 000 إرسالية لإعلام حرفاء الشيكات البريدية بمختلف العمليات المالية المسجلة على مستوى حسابهم الجاري.

توزيع عدد الإرساليات القصيرة حسب مجال الخدمات



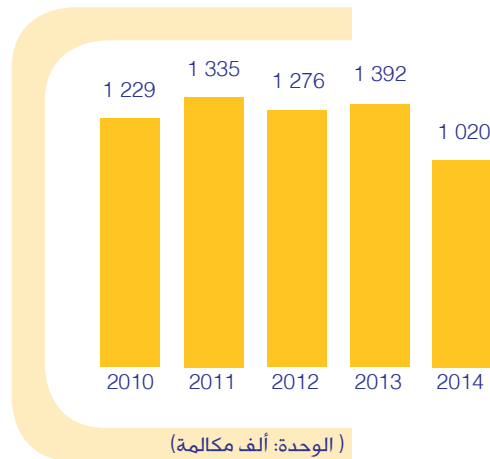
تحسن الملاحظات الإيجابية لفريق المواطن الرقيب للتدقيق الخارجي

قام فريق المواطن الرقيب الراجع بالنظر إلى مصالح رئاسة الحكومة والمكلف بمراقبة نوعية الخدمات على مستوى المصالح العمومية بـ 423 زيارة خلال سنة 2014 شملت العديد من مكاتب البريد الموزعة بالمناطق الحضرية والريفية. وقد سجل هذا الفريق 3350 ملاحظة إيجابية خلال سنة 2014 أي بمعدل 7,9 ملاحظة إيجابية عن كل زيارة مقابل 7,7 ملاحظة إيجابية عن كل زيارة سنة 2013.

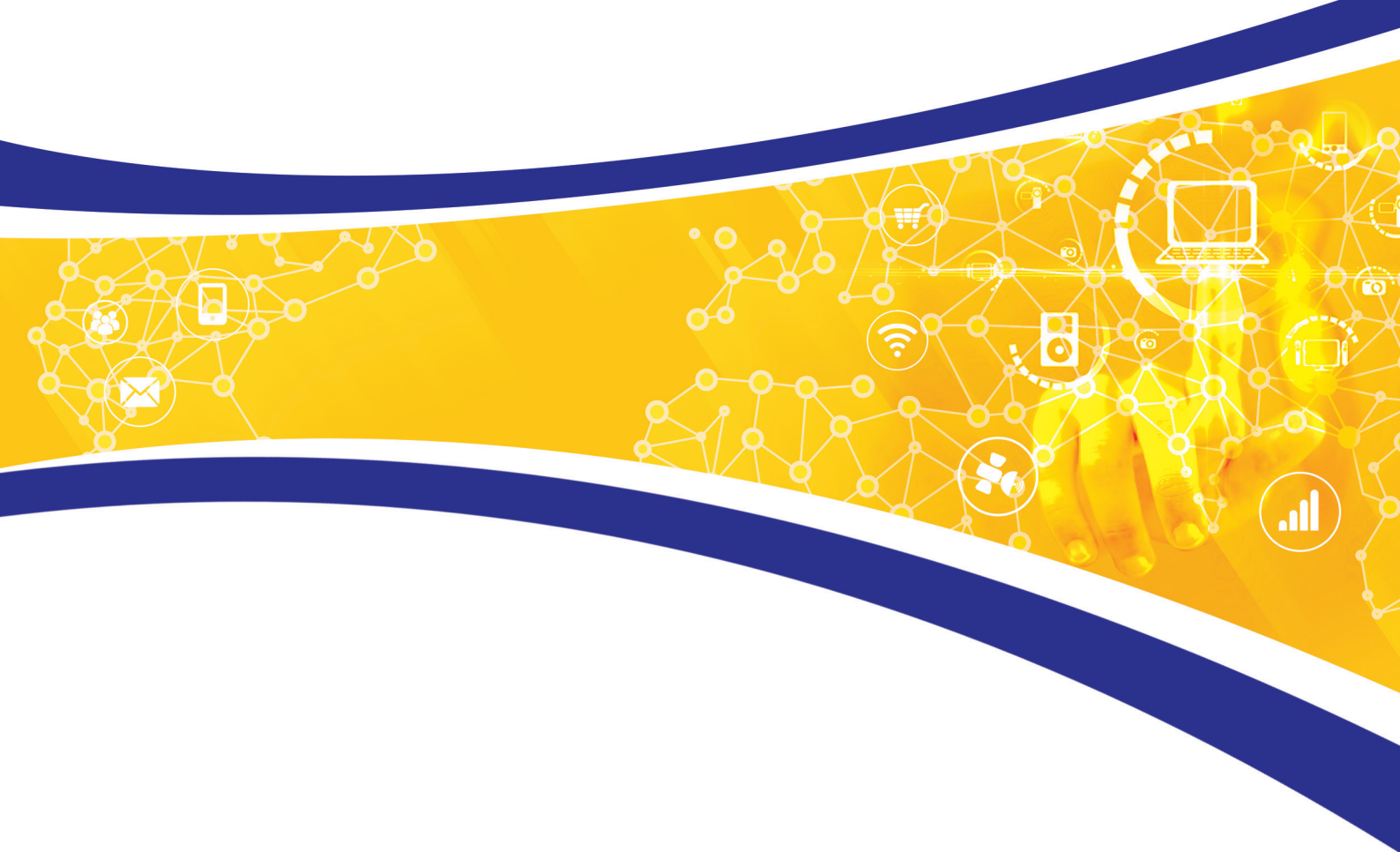
تطور نشاط مركز النداء 1828 في مجال الإحاطة بالحرفاء

يقوم مركز النداء الهاتفي 1828 بإعلام الحرفاء وإرشادهم حول الخدمات البريدية والمالية ومعالجة شكاياتهم والرد على استفساراتهم وتمكينهم عبر الهاتف من متابعة جميع مراحل معالجة مراسلاتهم. حيث تقبل هذا المركز حوالي 1,02 مليون مكالمات هاتفية سنة 2014.

تطور نشاط مركز النداء





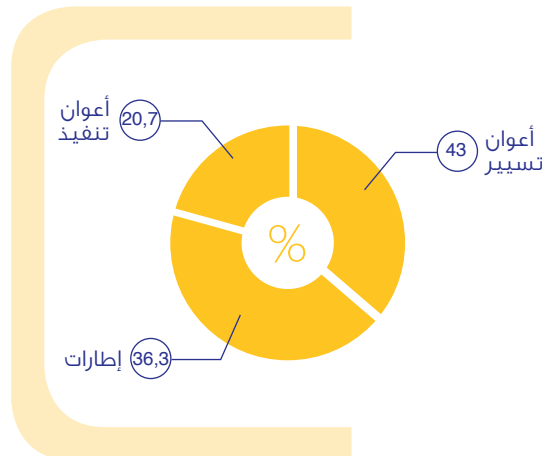


الموارد البشرية والعمل الاجتماعي والثقافي

الموارد البشرية

يولي البريد التونسي عناية خاصة لموارده البشرية من خلال مزيد تأهيل الأعوان وفتح الآفاق أمامهم وتنويع آليات تكوين الأعوان ورسكلتهم بالإعتماد على التكنولوجيات الحديثة. بالإضافة إلى فتح الآفاق المهنية وتحسين ظروف العمل.

توزيع الموارد البشرية للبريد التونسي
- 9 706 عوناً وإطاراً -



فتح الآفاق المهنية لفائدة العاملين بالبريد التونسي

تعززت برامج الترقية لسنة 2014 بفضل تنوع الآليات المعتمدة في مجال الترقيات المهنية مما ساهم في مزيد فتح الآفاق المهنية لكافة الأعوان على اختلاف أصنافهم.

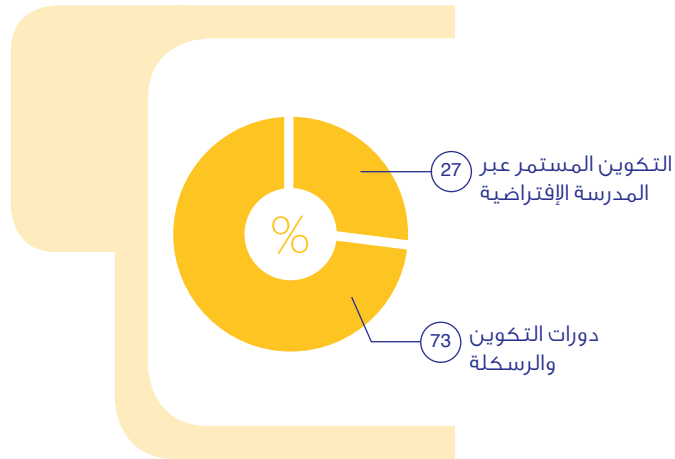
ومن أهم المؤشرات نذكر بالخصوص :

- تم ترقية 120 عوناً عن طريق التكوين أو المناظرات الداخلية، وقد شملت هذه الترقيات مختلف أصناف الأعوان.
- تم ترقية 418 عوناً عن طريق جداول التدرج الخاصة للترقية.
- تم إسناد ترقيات إستثنائية إلى 264 عوناً.

دورات التكوين والرسكلة

يتمّ بصفة مسترسلة وعلى مدار السنة تنظيم دورات تكوين ورسكلة قصد تحسين الكفاءة المهنية لأعوان وإطارات البريد التونسي حيث بلغ عدد المنتفعين بدورات التكوين 2 955 عونا أي ما يعادل 30٪ من مجموع العاملين بالبريد التونسي تمتّعوا بـ 7736 يوم تكوين. كما بلغت الإعتمادات المخصصة لهذا المجال 0,61 مليون دينار خلال سنة 2014 مقابل 0,45 مليون دينار سنة 2013.

توزيع المتكويين حسب آليات التكوين -2014-



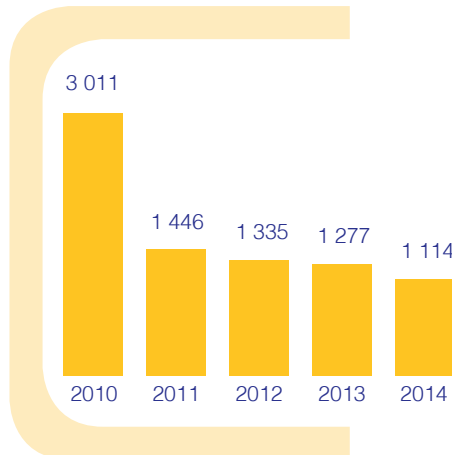
التكوين المستمر عبر شبكة الأنترنت

تعتبر المدرسة الافتراضية للبريد التونسي من أهم آليات الترقية المهنية المعتمدة بالبريد التونسي وقد بلغ عدد المتكولين المرسمين بمختلف المراحل المفتوحة 1 114 عون خلال سنة 2014 أي ما يعادل نسبة 11,5٪ من مجموع الأعوان. كما عرفت سنة 2014 تخرج 56 عونا من الأعوان المرسمين بالمدرسة الافتراضية للبريد التونسي بعد نجاحهم في كامل الوحدات لمراحل التكوين المستمر عبر شبكة الأنترنت.

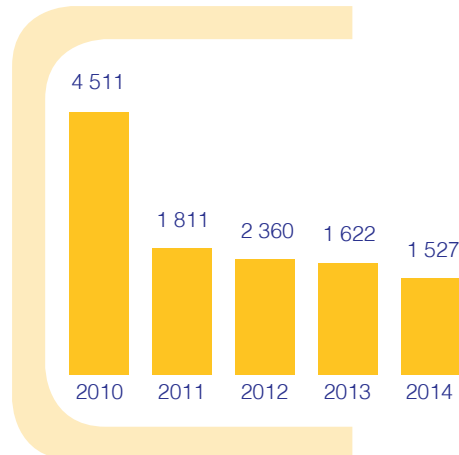
تطوير الكفاءات المهنية للعاملين بالمؤسسات البريدية الأجنبية

عرفت منظومة التكوين عن بعد TRAINPOST التابعة لإتحاد البريدي العالمي والتي تمّ إيواؤها على مستوى المنظومة الإلكترونية للمدرسة الافتراضية للبريد إقبالا متزايدا حيث إنخرطت 123 دولة إفريقية وعربية وآسيوية وأمريكية وأوروبية في هذه المنظومة خلال سنة 2014 مقابل 120 دولة سنة 2013. وقد بلغ عدد المشاركين الذين يزاولون يوميا دروسا عبر الأنترنت انطلاقا من بلدانهم حوالي 1527 مسؤولا بالمؤسسات البريدية بالدول الأجنبية. كما تابع المتكولون الأجانب ما يزيد عن 54 900 ساعة تكوين عن بعد انطلاقا من بلدانهم مقابل 41 000 ساعة تكوين خلال سنة 2013.

تطور عدد المتكولين بالمدرسة الافتراضية للبريد



تطور عدد المتكولين عبر موقع TRAINPOST



العمل الإجتماعي والثقافي



تدعّم النشاط الثقافي والإجتماعي داخل المؤسسة البريدية خلال سنة 2014 من خلال الإنجازات التالية الرامية إلى تدعيم الإحاطة بالأعوان وأبنائهم وعائلاتهم نذكر منها بالخصوص ما يلي :

1 - أنشطة ثقافية وترفيهية متنوعة:

- ◆ الإحتفال بيوم العلم: تم تكريم النّاجحين من أبناء البريديين في مناسبتين:
 - مناسبة أولى: بإرسال باقة زهور عن طريق البريد السريع تحمل تهاني كافة الأسرة البريدية لكافة أبناء البريديين النّاجحين في الدّورة الرئيسية لشهادة الباكلوريا.
 - مناسبة ثانية: بتنظيم إحتفالات يوم العلم على الصعيدين الجهوي والمركزي لتكريم الناجحين من أبناء البريديين في مختلف الامتحانات الوطنية، وتم خلال سنة 2014 تكريم 514 تلميذا وطالبا.
- ◆ برنامج المصائف العائليّة:

انتفاع 333 عائلة بريدية بإقامة سياحية من صنف رفيع بأهم المدن السياحية التونسية ضمن البرنامج السنوي للمصائف العائلية.

2 - خدمات إجتماعية متنوّعة :

- توزيع عدّة إعانات بمناسبة الأعياد الدينية بالإضافة إلى الإعانات المدرسية لفائدة العائلات ذات الدخل المحدود تدعيما للعمل التضامني.
- في إطار الإحاطة الصحية والإجتماعية ثم رصد منحة إستثنائية لتسيير وتجهيز الوحدات والمراكز الطبية الجهوية للبريد.
- تم إسناد قروض إجتماعية لفائدة أعوان البريد عن طريق التعاونية، حيث تمتع 207 عون بقروض سكن و 18 عون بقروض شخصية.

3 - أنشطة رياضية متنوّعة :

مواصلة دعم النشاط الرياضي وتشجيع أعوان البريد التونسي وأبنائهم على تعاطي النشاط الرياضي في إطار الجمعيات الرياضية المهنية التابعة للقطاع.

الطوابع البريدية



تناولت إصدارات الطوابع البريدية خلال سنة 2014 جملة من المواضيع ذات الصبغة الإقتصادية والثقافية والطبيعية للتعريف بما تزخر به بلادنا من ثراء مخزونها الحضاري والطبيعي والثقافي. وقد تميزت هذه الإصدارات بجودتها العالية وتنوّعها وتكاملها حيث عرفت معظمها إقبالا كبيرا ونجاحا ملحوظا لدى الحرفاء.

هذا وقد تميزت سنة 2014 بإصدار البريد التونسي طابعا بريديا بمناسبة ختم دستور الجمهورية الثانية ويصوّر الطابع البريدي كتيباً يحمل إسم دستور الجمهورية التونسية وتاريخ المصادقة عليه 26 جانفي 2014.

وتضمن برنامج إصدارات سنة 2014 لمنتجات الطوابع البريدية 12 إصدارا ضمت 19 طابعا بريديا ذات مواضيع مختلفة، حيث تولت مطبعة البريد التونسي صنع أكثر من 20 مليون و 125 ألف طابع بريدي بمطبعة البريد خلال سنة 2014 من بينها 2 مليون و 125 طابع بريدي لفائدة 16 دولة إفريقية وعربية استفادت من التجربة التونسية في مجال صنع الطوابع البريدية ومنتجاتها التي تميّزت بجودة عالية ولاقت استحسانا متزايدا من طرف الأخصائيين في هذا المجال باعتبار ما توفره مطبعة البريد التونسي من متطلبات السلامة وجودة صنع الطابع البريدي التونسي.

وقد تميّزت سنة 2014 بحصول مطبعة البريد التونسي على أعلى درجات السلامة في تصميم وصنع وحفظ الطوابع البريدية حسب المواصفة العالمية ISO 14 298 والمواصفة الخاصة بالمؤسسة العالمية للتنظير INTERGRAF إلى جانب تجديد شهادة الجودة حسب المواصفة العالمية ISO 9001 (نسخة 2008) وهي أول مطبعة على الصعيد الإفريقي تتحصل على هذه الشهادة.

كما يوفر موقع www.e-stamps.poste.tn فضاء تجاريا هاما للمبحرين للتعرف على الطوابع البريدية التونسية ويتيح لهم إمكانية الشراء عن بعد.

مجموعة الطوابع البريدية الصادرة سنة 2014





التعاون الدولي

التعاون الدولي



اتسمت سنة 2014 بالمشاركة المتميزة للبريد التونسي في المحافل الدولية والإقليمية الكبرى بما ساهم في تعزيز المكانة المرموقة التي تحظى بها مؤسستنا على المستويين الإقليمي والعالمي.

ومن أبرز ما تمّ إنجازه نذكر ما يلي :

- ترأس فريق العمل "تطوير الخدمات والمنتجات" التابع للجنة الخامسة "خدمات مالية بريدية" المنبثقة عن مجلس الاستثمار البريدي للاتحاد البريدي العالمي خلال شهرَي أفريل وأكتوبر من سنة 2014.
- اختيار تونس لإيوء المركز العربي للإمّياز في مجال البريد حيث من المقرر أن يحتضن هذا المركز جميع أنشطة واجتماعات الدول العربية في إطار تنفيذ المشاريع الهيكلية للاتحاد البريدي العالمي.
- احتضان تونس للأشغال السنوية لمنظمة اتحاد البريد من أجل المتوسط والمنتدى الأورومتوسطي « Euromed Postal 2014 » تحت عنوان الابتكار في مجال البريد ودوره في تحقيق الاندماج الإقتصادي الأورومتوسطي. وقد تم انتخاب تونس لترأس فريق العمل الأورومتوسطي للتجارة الإلكترونية صلب هذه المنظمة الدولية.
- احتضان تونس للمنتدى البريدي الإفريقي للتجارة الإلكترونية « e-commerce Africa 2014 » تحت شعار «كسب رهانات التجارة الإلكترونية بالقارة الإفريقية» وذلك في إطار ترأس البريد التونسي للجنة الخدمات الإلكترونية بالاتحاد الإفريقي للبريد.
- تدعيم التعاون الثنائي مع العديد من المؤسسات البريدية العربية والإفريقية لتصدير الخبرات التونسية على غرار البريد الكونغولي والبريد العماني والبريد الموريتاني و البينيّني.
- بالإضافة إلى مشاركة البريد التونسي في العديد من المنتديات والتظاهرات الدولية والإقليمية.





القوائم المالية

الموازنة (في 31 ديسمبر 2014)



(الوحدة : بالدينار)

الأصول	سنة 2013	سنة 2014
الأصول غير الجارية		
الأصول الثابتة		
الأصول الغير ماديّة	13 013 726	13 815 863
تطرح الإستهلاكات	-12 268 949	-12 986 212
	744 776	829 650
الأصول الثابتة الماديّة	433 783 189	441 571 503
تطرح الإستهلاكات	-201 734 429	-214 019 279
تطرح المدخرات	-5 990 060	-5 990 060
	226 058 700	221 562 163
الأصول الماليّة	7 640 641	12 451 755
تطرح المدّخرات	-805 253	-1 003 499
	6 835 388	11 448 255
مجموع الأصول غير الجارية	233 638 864	233 840 069
الأصول الجارية		
حسابات الخزينة	5 989 371 887	5 950 919 287
المخزونات	6 109 024	5 993 934
تطرح المدّخرات	-9 435	-18 783
	6 099 589	5 975 151
الحرفاء والحسابات المتصلة بهم	31 941 727	30 316 196
تطرح المدّخرات	-4 285 980	-4 323 133
	27 655 746	25 993 063
أصول جارية أخرى	143 315 310	145 529 712
المدّخرات	-3 969 949	-6 971 578
	139 345 360	138 558 134
التوضيفات وأصول ماليّة أخرى	150 330 385	166 702 213
السيولة وما يعادل السيولة	38 253 464	61 746 216
مجموع الأصول الجارية	6 351 056 433	6 349 894 065
مجموع الأصول	6 584 695 297	6 583 734 133

الموازنة (في 31 ديسمبر 2014)

(الوحدة : بالدينار)

2014 سنة	2013 سنة	الأموال الذاتية والخصوم
		الأموال الذاتية
189 379 059	199 547 273	أموال مخصصة
116 150 591	112 759 170	أموال ذاتية أخرى
-40 962 222	-39 570 145	النتائج المؤجلة
264 567 429	272 736 298	مجموع الأموال الذاتية قبل احتساب نتيجة السنة المحاسبية
3 831 620	3 687 118	نتيجة السنة المحاسبية
268 399 049	276 423 416	مجموع الأموال الذاتية قبل التخصيص
		الخصوم غير الجارية
45 942	45 942	الخصوم غير الجارية الأخرى
5 131 643	4 754 529	المدخرات
5 177 585	4 800 471	مجموع الخصوم غير الجارية
		الخصوم الجارية
6 100 030 793	6 101 313 296	الأرصدة بمركز الإيداع البريدي والشيكات البريدية (CEP&CCP)
22 991 336	27 609 713	المزودون والحسابات المتصلة بهم
187 119 309	174 541 437	الخصوم الجارية الأخرى
16 061	6 964	المساعدات البنكية وغيرها من الخصوم المالية
6 310 157 500	6 303 471 410	مجموع الخصوم الجارية
6 315 335 085	6 308 271 881	مجموع الخصوم
6 583 734 133	6 584 695 297	مجموع الأموال الذاتية والخصوم

النتيجة (في 31 ديسمبر 2014)



(الوحدة : بالدينار)

سنة 2014	سنة 2013	
إيرادات الإستغلال		
279 295 789	262 043 273	مداخل
14 078 396	29 699 395	إيرادات الإستغلال الأخرى
-	303 782	تغيير مخزونات المنتجات التامة الصنع والمدفوعات في طور الصنع
293 374 185	292 046 450	مجموع إيرادات الإستغلال
أعباء الإستغلال		
115 090	-	تغيير مخزونات المنتجات التامة الصنع والمنتجات في طور الصنع
1 325 612	939 302	مشتريات السلع المستهلكة
17 702 446	18 237 102	مشتريات التموينات المستهلكة
207 369 654	206 957 749	أعباء الأعوان
19 837 274	19 362 094	مخصصات الإستهلاكات و المدخرات
45 032 475	46 726 905	أعباء الإستغلال الأخرى
291 382 551	292 223 152	مجموع أعباء الإستغلال
1 991 634	-176 702	نتيجة الإستغلال
3 473 767	5 038 613	أعباء مالية صافية
1 028 639	3 766 203	الأرباح العادية الأخرى
-	-	الخسائر العادية الأخرى
6 494 039	8 628 114	نتيجة الأنشطة العادية قبل إحتساب الأداءات
-2 662 419	-4 940 996	الأداءات على الأرباح
3 831 620	3 687 118	نتيجة الأنشطة العادية بعد إحتساب الأداءات
3 831 620	3 687 118	النتيجة الصافية للسنة المحاسبية
-5 079 195	-	إنعكاسات التعديلات المحاسبية (الصافية من الأداءات)
-1 247 575	3 687 118	النتيجة بعد التعديلات المحاسبية

التدفقات النقدية (في 31 ديسمبر 2014)

(الوحدة : بالدينار)

سنة 2014	سنة 2013	
التدفقات النقدية المتصلة بالاستغلال		
206 573 346	200 915 117	مقاييض متأتية من الحرفاء
-54 255 403	-54 937 114	مبالغ مدفوعة للمزودين
-224 958 520	-211 995 099	مبالغ مدفوعة للأعوان
17 720 767	11 792 090	الفوائد المقبوضة
-634 287	-62 689	الفوائد المدفوعة
-8 874 210	-6 767 158	الضرائب المدفوعة
10 799 767 639	6 480 197 894	مقاييض متأتية من نشاط الحوالات
-10 728 046 089	-6 427 968 748	مبالغ مدفوعة متصلة بنشاط الحوالات
9 644 782	- 8 825 707	التدفقات النقدية المتأتية من الإستغلال
التدفقات النقدية المتصلة بأنشطة الشيكات البريدية والإيدار		
25 762 641 495	19 875 210 989	مبالغ متأتية من إيداعات حرفاء الشيكات البريدية
-25 972 509 474	-23 776 316 939	مبالغ مدفوعة متصلة بعمليات الشيكات البريدية
3 005 825 076	2 856 789 145	مبالغ متأتية من إيداعات حرفاء الإيدار
-2 696 228 404	-2 696 218 763	مبالغ مدفوعة متصلة بعمليات الإيدار
19 054 123 273	17 104 817 794	مبالغ متأتية من خزينة الدولة
-19 168 821 208	-13 377 836 488	تنزيل بحساب خزينة الدولة
53 163 042	393 592	تدفقات نقدية أخرى متصلة بعملية الإيدار والشيكات البريدية
38 193 802	-13 160 669	التدفقات النقدية المتصلة بأنشطة الشيكات البريدية والإيدار
التدفقات النقدية المتصلة بأنشطة الاستثمار		
605 723	4 630	مقاييض
-8 554 187	-7 701 301	الدفعات المتأتية من إقتناء أصول ثابتة
-	-	مقاييض
-5 000 000	-69 750	الدفعات المتأتية من إقتناء أصول مالية
-	-	تدفقات نقدية أخرى متصلة بأنشطة الإستثمار
-12 948 464	-7 766 421	التدفقات النقدية المتأتية من أنشطة الإستثمار
التدفقات المتأتية من أنشطة التمويل		
-10 168 213	0	مقاييض متأتية من الدولة
9 076 485	29 057 882	منح من الدولة
-	-	مقاييض متأتية من القروض
-	-	دفعات متأتية من القروض
0	70 799	فوائد متأتية من قروض التعاونية
-16 372 346	-6 779 698	مقاييض/دفعات متأتية من أنشطة توظيف الأموال
-14 388 369	22 348 983	التدفقات النقدية المتأتية من أنشطة التمويل
2 981 903	3 028 170	تأثير سعر الصرف
23 484 654	-4 375 643	تغيير الخزينة
38 246 501	42 622 143	الخزينة في بداية السنة المحاسبية
61 730 154	38 246 501	الخزينة عند ختم السنة المحاسبية



ETAT DES FLUX DE TRÉSORERIE (AU 31 DÉCEMBRE 2014) CASH FLOWS STATEMENT (TILL DECEMBER 31 ST, 2014)

(Unité / Unit : Dinars)

	Exercice 2013 Financial Year 2013	Exercice 2014 Financial Year 2014
Flux de trésorerie liés à l'exploitation / Operating cash flows		
Encaissements reçus des clients/ cashing from customers	200 915 117	206 537 346
Sommes versées aux fournisseurs /sums paid to suppliers	-54 937 114	-54 255 403
Sommes versées au personnel /sums paid to staff	-211 995 099	-224 958 520
Intérêts perçus / interest received	11 792 090	17 720 767
Intérêts payés/ interest paid	-62 689	-634 287
Impôts payés/ taxes paid	-6 767 158	-8 874 210
Sommes encaissées provenant de l'activité mandat/sums cashing from money order activities	6 480 197 894	10 799 767 639
Sommes payées liées à l'activité mandat/sums paid to money order activities	-6 427 968 748	-10 728 046 089
Flux de trésorerie liés à l'exploitation/ treasury flows coming from running	- 8 825 707	9 644 782
Flux de trésorerie liés aux activités CEP&CCP */ treasury flows coming from CEP&CCP		
Sommes reçues des dépositaires CCP/ sums from customers CCP	19 875 210 989	25 762 641 495
Sommes décaissées liées aux opérations CCP /sums Withdrawal from CCP opérations	-23 776 316 939	-25 972 509 474
Sommes reçues des clients CEP/ sums from customers savings	2 856 789 145	3 005 825 076
Sommes versées aux clients CEP/sums paid to customers savings	-2 696 218 763	-2 696 228 404
Sommes reçues du Trésor/sums from treasury	17 104 817 794	19 054 123 273
Sommes versées au Trésor (CCP et CEP)/Sums pad to Treasury (CCP and CEP)	-13 377 836 488	-19 168 821 208
Autres flux de trésorerie liés aux activités CCP et CEP	393 592	53 163 042
Flux de trésorerie liés aux activités CEP&CCP / treasury flows coming from CEP&CCP	-13 160 669	38 193 802
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement/Cash flows related to investment activities		
Encaissements provenant des cessions des immobilisations/ Cashing from assets acquisitions	4 630	605 723
Décaissements provenant des acquisitions des immobilisations/ Withdrawal from assets acquisitions	-7 701 301	-8 554 187
Encaissements provenant des cessions des immobilisations financières/ Cashing from financial assets	-	-
Décaissements provenant des acquisitions des immobilisations financières / Withdrawal from financial assets acquisitions	- 69 750	-5 000 000
Autres flux de trésorerie liés à l'investissement	-	-
Flux de trésorerie liés à l'activité d'investissement/treasury flows coming from investment activities	-7 766 421	-12 948 464
Flux de trésorerie liés à l'activité financière/treasury flows related to financing activities		
Encaissements provenant de l'Etat/Cashing from government	0	-10 168 213
Subventions provenant de l'Etat/grants from government	29 057 882	9 076 485
Encaissements provenant des emprunt/Cashing from borrowing	-	-
Remboursement d'emprunts / loan repayment	-	-
Intérêts des prêts mutuelle/Interests of mutual loans	70 799	0
Encaissement/Décaissements liés au activités de placements Cashing / withdrawal coming from investment activities	-6 779 698	-16 372 346
Flux de trésorerie liés à l'activité de financement / Treasury fowsrelated to financing activities	22 348 983	-14 388 369
Effet de cours de change / Effect of exchange rate	3 028 170	2 981 903
Variation de trésorerie/Treassury variation	-4 375 643	23 483 654
Trésorerie de début de l'exercice/treasury at the beginning of the financial year	42 622 143	38 246 501
Trésorerie à la clôture de l'exercice/ treasury at the closing of the financial year	38 246 501	61 730 154



ETAT DE RESULTAT (AU 31 DÉCEMBRE 2014)
STATEMENT OF RESULTAT (TILL DECEMBER 31ST, 2014)

(Unité / Unit : Dinars)

	Exercice 2013 Financial Year 2013	Exercice 2014 Financial Year 2014
Produits d'exploitation / Operating proceeds		
Revenus / Revenues	262 043 273	279 295 789
Autres produits d'exploitation / Other operating proceeds	29 699 395	14 078 396
Variation des stocks des produits finis et des encours / Finished produce stock and outstanding	303 782	-
Total des produits d'exploitation Total of operating proceeds	292 046 450	293 374 185
Charges d'exploitation / Running costs		
Variation des stocks des produits finis et des encours (en+ou-) / Finished produce stock and outstanding (in+or in-)	-	115 090
Achats de marchandises consommées / Purchasing of consumed goods	939 302	1 325 612
Achats approvisionnements consommés / Purchasing of consumed supplies	18 237 102	17 702 446
Charges du personnel / Staff costs	206 957 749	207 369 654
Dotations aux amortissement et aux provisions / Appropriations to amortization and reserves	19 362 094	19 837 274
Autres charges d'exploitation / Other running costs	46 726 905	45 032 475
Total des charges d'exploitation / Total of running costs	292 223 152	291 382 551
Résultat exploitation / Running result	-176 702	1 991 634
Produits financiers nets / Net financial proceeds	5 038 613	3 473 767
Autres gains ordinaires / Other regular income	3 766 203	1 028 639
Autres pertes ordinaires / Other regular losses	-	-
Résultat des activités ordinaires avant impôt / Result of ordinary activities before tax payment	8 628 114	6 494 039
Impôts sur les bénéfices / Tax on benefits	-4 940 996	-2 662 419
Résultat des activités ordinaires après impôts / Results of ordinary activities after tax payment	3 687 118	3 831 620
Résultat net de l'exercice / Net result of the financial year	3 687 118	3 831 620
Effets des modifications comptables (net d'impôt) / Consequences of accounting modifications (net from taxes)	-	-5 079 195
Résultat après modifications comptables / result after accounting modifications	3 687 118	-1 247 575



BILAN (AU 31 DÉCEMBRE 2014) BALANCE SHEET (TILL DECEMBER 31ST, 2014)

(Unité / Unit : Dinars)

Passif / Liabilities	Exercice 2013 Financial Year 2013	Exercice 2014 Financial Year 2014
Capitaux propres et passifs / Shareholders equities and liabilities		
Capitaux propres / Shareholders equities		
Fonds de dotation / Appropriation funds	199 547 273	189 379 059
Autres capitaux propres / Other shareholders equities	112 759 170	116 150 591
Résultats reportés/Reported results	-39 570 145	-40 962 222
Total des capitaux propres avant résultat Total of shareholders equities before result	272 736 298	264 567 429
Résultat de l'exercice / Financial year result	3 687 118	3 831 620
Total des capitaux propres avant affectation Total of shareholders equities before assignment	276 423 416	268 399 049
Passifs non courants / Non current liabilities		
Autres passifs non courants / Other non current liabilities	45 942	45 942
Provisions / Provisions	4 754 529	5 131 643
Total des passifs non courants/ Total of non current liabilities	4 800 471	5 177 585
Passifs courants / Current liabilities		
Avoirs CCP & CEP / PCC and CEP assets	6 101 313 296	6 100 030 793
Fournisseurs et comptes rattachés / Suppliers and attached accounts	27 609 713	22 991 336
Autres passifs courants / Other current liabilities	174 541 437	187 119 309
Concours bancaires et autres passifs financiers / Banks compositions and other financial liabilities	6 964	16 061
Total des passifs courants/ Total of current liabilities	6 303 471 410	6 310 157 500
Total des passifs/ Total of liabilities	6 308 271 881	6 315 335 085
Total des capitaux propres et des passifs/Total of share holders equities and liabilities	6 584 695 297	6 583 734 133



BILAN (AU 31 DÉCEMBRE 2014)
BALANCE SHEET (TILL DECEMBER 31 ST, 2014)

(Unité / Unit : Dinars)

Actifs/Assets	Exercice 2013 Financial Year 2013	Exercice 2014 Financial Year 2014
Actifs non courants / Non current assets		
Immobilisations incorporelles / Intangible assets	13 013 726	13 815 863
Moins : Amortissements / Less: Amortizations	-12 268 949	-12 986 212
	744 776	829 650
Immobilisations corporelles / Tangible assets	433 783 189	441 571 503
Moins : Amortissements / Less: Amortizations	-201 734 429	-214 019 279
Moins : provisions / Less: provisions	-5 990 060	-5 990 060
	226 058 700	221 562 163
Immobilisations financières / Financial fixed assets	7 640 641	12 451 755
Moins : provisions / Less: provisions	-805 253	-1 003 499
	6 835 388	11 448 255
Total des actifs non courants / total of non current assets	233 638 864	233 840 069
Actifs courants / Current assets		
Compte de Trésor / Account of Treasury (CCP & CEP)	5 989 371 887	5 950 919 287
Stocks/stocks	6 109 024	5 993 934
Moins : provisions / Less : provisions	-9 435	-18 783
	6 099 589	5 975 151
Clients et comptes rattachés / Customers and attached accounts	31 941 727	30 316 196
Moins : provisions / Less : provisions	-4 285 980	-4 323 133
	27 655 746	25 993 063
Autres actifs courants / Other current assets	143 315 310	145 529 712
Provisions / Provisions	-3 969 949	-6 971 578
	139 345 360	138 558 134
Placements et autres actifs financiers / Investments and other financial assets	150 330 385	166 702 213
Liquidités et équivalents de liquidités / Liquidities and equivalent	38 253 464	61 746 216
Total des actifs courants / Total of current assets	6 351 056 433	6 349 894 065
Total des actifs / Total of assets	6 584 695 297	6 583 734 133



**ETAT FINANCIERS
DE L'EXERCICE 2014
*FINACIAL STATEMENTS
FOR 2014***

COOPÉRATION INTERNATIONALE **INTERNATIONAL COOPERATION**

L'année 2014 a été marquée par la participation distinguée de la Poste Tunisienne dans les grandes manifestations régionales et internationales, ce qui a permis de renforcer la position importante dont jouit notre institution sur le plan régional et international.

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

- La Poste Tunisienne assure la présidence du groupe de travail « Développement des services et produits » rattaché à la 5ème commission « Services postaux financier » émanant du Conseil d'exploitation postal de l'Union Postale Universelle pendant les mois d'avril et d'octobre 2014.
- La Tunisie a été élue pour abriter le Centre arabe de l'excellence dans le domaine de la poste. Il a été convenu que le Centre accueille toutes les activités et les assemblées des pays arabes dans le cadre de la mise à exécution des projets structuraux de l'UPU.
- La Tunisie a abrité les travaux annuels de l'Union Postale pour la Méditerranée et la conférence postale euro-méditerranéenne Euromed Postal 2014 sous le thème « l'innovation postale au service de l'intégration économique Euro-méditerranéenne ». La Tunisie a été élue pour présider le groupe de travail euro-méditerranéen du commerce électronique au sein de cette organisation internationale.
- La Tunisie a abrité le forum postal e-commerce Africa 2014 sous le thème « Tenir les promesses du commerce électronique en Afrique » qui s'inscrit dans le cadre de la présidence de la Poste Tunisienne de la commission Services électroniques de l'Union Panafricaine des Postes.
- Renforcement de la coopération avec de nombreuses institutions postales arabes et africaines en vue d'exporter les compétences tunisiennes à l'instar de la Poste congolaise, omanaise, mauritanienne, et béninoise.
- La participation de la Poste Tunisienne à un nombre important de manifestations et forums internationaux et régionaux.

The year 2014 was characterized by the Tunisian Post special participation in international and regional events, which helped improve the illustrious image that our institution enjoys on the regional and international scale.

Among the notable achievements we can find:

- The presidency of the work team "Services and Products Improvement" attached to the "Postal and Financial Services Fifth Committee" of the UPU Postal Investment Council, during April and October 2014.
- The election of Tunisia to host the Arab Center of Excellence in the postal sector; this center is entitled to hold all the Arab countries meetings and activities in the context of implementing UPU structural projects.
- Tunisia hosted the events of the UPU Euromed Postal 2014 under the title "Innovation in the Postal Sector and its Role in Achieving Euro-Mediterranean Economic Integration". Tunisia was elected to head the UPU Euro-Mediterranean work team for e-commerce.
- In the context of its presidency of UPU Electronic Services Committee, Tunisia hosted "e-commerce Africa 2014" under the slogan "Meeting e-commerce challenges in Africa".
- Promotion of bilateral cooperation with many Arab and African postal institutions through exporting Tunisian expertise to several countries like Congo, Oman, Mauritania and Benin.
- Participation of the Tunisian Post in many regional and international forums and events.



Participation
aux assemblées
des organisations postales
internationales et régionales et
aux manifestations internationales.

*Participation of the Tunisian Post in the
meetings of International and regional
organizations, as well as in many
international forums and events.*

Exportation
des services
*Exporting
services*

**COOPÉRATION
INTERNATIONALE**
**INTERNATIONAL
COOPERATION**

Organisation des
manifestations
Organizing events

Coopération avec
des institutions postales
étrangères
*Bilateral cooperation with
foreign postal institutions.*

TIMBRES - POSTES POSTAL STAMPS

Au cours de l'année 2014, la Poste Tunisienne a émis une série de timbres poste sous des thèmes variés de nature économique, culturelle et naturelle et ce dans le but de mieux faire connaître la richesse du patrimoine civilisationnel de la Tunisie. Ces émissions qui se distinguent par leur haute qualité, diversité et complémentarité ont connu un grand succès chez les clients de la Poste.

L'année 2014 a été marquée par l'émission d'un timbre poste à l'occasion de la ratification de la Constitution de la 2ème République. Le timbre illustre un petit livre portant le titre « La Constitution de la République tunisienne » et la date de son adoption le 26 janvier 2014.

Le programme des émissions de timbres poste de l'année 2014 a également porté sur 12 émissions comportant 19 timbres poste sur différents thèmes. Au cours de la même année, plus de 20 125 000 timbres poste sont émis par l'imprimerie de la Poste Tunisienne dont 2 000 125 timbres pour le compte de 16 pays africains et arabes qui ont bénéficié de l'expérience tunisienne en matière d'émission de timbres poste et des produits philatéliques de haute qualité. Ces produits ont gagné l'estime des spécialistes en la matière compte tenu du respect des exigences de sécurité et de qualité dans l'émission du timbre poste tunisien.

Au cours de l'année 2014, l'imprimerie de la Poste Tunisienne a obtenu la certification la plus élevée de sécurité dans la conception, l'émission et la conservation des timbres poste selon la norme ISO 14 298 et le référentiel INTERGRAF, et s'est vue renouveler sa certification Qualité ISO-9001 (version 2008). L'imprimerie de la Poste Tunisienne est la première imprimerie à l'échelle de l'Afrique à avoir obtenu cette certification.

Dans le même contexte, le site Web www.e-stamps.poste.tn offre un espace marchand important à l'intention des navigateurs Web qui veulent se renseigner sur les timbres poste tunisiens et leur donne la possibilité d'acheter les produits philatéliques à distance.

In 2014, the postal stamps issues dealt with many subjects ranging from economic to cultural and natural subjects, to promote the wealth of the country's heritage. These stamps issues were characterized by their high quality, diversity and complementarity.

The Tunisian Post has also issued in 2014 a postal stamp on the occasion of ratifying the Second Republic Constitution. This special stamp depicts a small book entitled "The Constitution of the Tunisian republic" and the date of its ratification 26 January 2014.

The program of stamp issues for 2014 included 12 issues that consisted of 19 postal stamps treating different subjects. The Tunisian Post printery produced more than 20 million 125 thousand stamps in 2014; including 2 million 125 thousand stamps for 16 Arab and African countries that benefited from the Tunisian experience. The Tunisian postal stamps are distinguished by their high quality and are praised by experts because of their quality and safety requirements.

The Tunisian Post also obtained in 2014 the highest grades of safety in designing, manufacturing and preserving postal stamps according to the international standards ISO 14 298 and the standard INTERGRAF of the International Organization for Standardization. In addition to the renewal of its quality certificate ISO 9001 (2008 version), the Tunisian Post printery is the first one in Africa to obtain this certificate.

The website www.e-stamps.poste.tn provides an important business space for the visitors to know the Tunisian post stamps and enable them to buy philatelic products distantly via internet.



LES TIMBRES POSTE / POSTAL STAMPS EMISSION 2014 / 2014 ISSUES





L'ACTIVITÉ SOCIALE ET CULTURELLE SOCIAL AND CULTURAL ACTIVITIES

L'activité culturelle et sociale au sein de l'institution postale a été renforcée au cours de l'année 2014 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 ludiques diversifiées:

- ◆ **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 : l'envoi d'un bouquet de fleurs via Rapid-Poste portant les félicitations de toute la « famille » Postale à tous les enfants de postiers ayant réussi la session principale du baccalauréat. Dans ce cadre, environ 105 bouquets de fleurs ont été distribués au cours de l'année 2014.
 - La deuxième occasion: organisation, à l'échelle régionale et nationale, des cérémonies de la Journée du savoir célébrée en l'honneur des lauréats parmi les enfants de postiers dans les différents examens nationaux. Près de 514 élèves et étudiants ont été honorés au cours de l'année 2014,
- ◆ **Programmes de colonie de vacances familiales :**

333 familles de postiers ont bénéficié d'un séjour touristique haute gamme dans les villes touristiques tunisiennes dans le cadre du programme annuel des colonies de vacances familiales.

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. En effet, 207 agents ont bénéficié de prêts habitats et 18 autres ont bénéficié de prêts personnels.

3 - Activités sportives diversifiées

La Poste Tunisienne continue de soutenir l'activité sportive et d'encourager ses agents et leurs enfants à pratiquer une activité sportive.

The social and cultural activities inside the postal institution have evolved in 2014 through the following events that aim at reinforcing the care about the agents their and families:

1 - Cultural and social activities

- ◆ **Celebrating Knowledge Day:** give credit to successful candidates among the postal agents' children on two occasions:
 - The Tunisian Post sent express mail bouquets to all postmen children who obtained the baccalaureate certificate in the main session. About 105 bouquets were delivered in 2014.
 - The Tunisian post celebrated Knowledge Day on the regional and national levels to award successful postmen children in the different national examinations. In 2014, 514 students were awarded prizes.
- ◆ **Family Vacations Programs**

In this program of family vacations, 333 postal families have benefited from a high standard touristic stay in the main touristic Tunisian cities.

2. Varied Social Services

- The Tunisian Post subsidized many families on the occasions of religious occasions, in addition to school allocations to low-income families.
- The postal cooperative also granted social credits to the subscribed agents. They consisted in 207 housing and 18 personal credits.

3 - Sports Activities

The Tunisian Post continues its support of sports activities, while encouraging its agents and their children to practice sports within the vocational sports clubs attached to the postal sector.

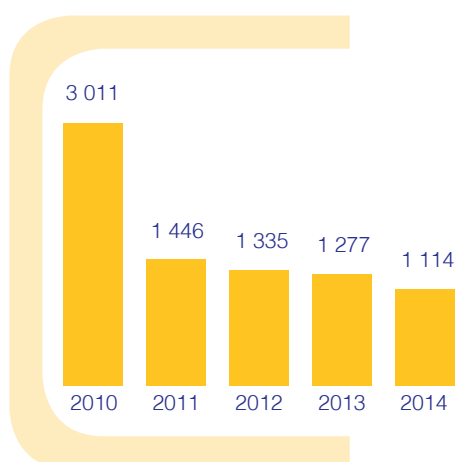
Développement des aptitudes professionnelles des agents des institutions postales étrangères

La plateforme 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 participation accrue. En effet, 132 pays africains, arabes, asiatiques, américains et européens ont adhéré à cette plateforme au cours de l'année 2014 contre 120 pays en 2013. Le nombre de participants ayant suivi quotidiennement des cours via Internet à partir de leurs pays s'est élevé à 1527 responsables des institutions postales à l'étranger. Les étrangers ont également suivi plus de 54900 heures de formation à distance à partir de leurs pays contre 41000 heures de formation au cours de l'année 2013.

The Universal postal Union Website "Trainpost"

The UPU online training program, TRAINSPOT, which is hosted in the electronic system of the Virtual School has known an growing demand. 132 countries from the Arab World, Africa, Asia, America and Europe adhered to this program in 2014, compared to 120 countries in 2013. The number of participants who take online daily courses while they are in their countries reached 1527 senior postal officers. The foreign trainees followed more than 54 900 online training hours, compared to 41 000 training hours in 2013.

Nombre de personnels inscrit à l'école virtuelle de la Poste
Number of staff registered in the virtual school of Post



Nombre d'apprenants au site TRAINPOST
Number of learners site TRAINPOST



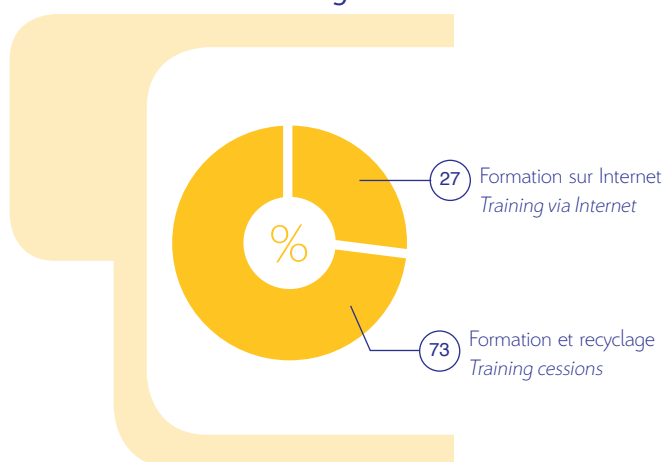
Cycles de formation et de recyclage

Des sessions de formation et de recyclage sont organisées de façon continue et à longueur d'année en vue d'améliorer l'aptitude professionnelle des agents et cadres de la Poste Tunisienne. En effet, le nombre de bénéficiaires des cycles de formation a atteint 2 955 agents soit 30 % de l'ensemble des employés de la Poste Tunisienne - ayant bénéficié de 7 736 jours de formation. En outre, les fonds alloués à ce secteur sont passés de 0,45 millions de dinars en 2013 à 0,61 millions de dinars au cours de l'année 2014.

Training sessions for the employees

Training cycles are organized throughout the year to improve craftsmanship proficiency of the Tunisian Post agents and senior officers. The number of the agents who benefited from these cycle reached 2 955, which is 30% of the total number of employees; they attended 7 736 training days. The allotted funds reached 0.61 million dinars in 2014, compared to 0.45 million dinars in the previous year.

Répartition des actions de formation breakdown of training activities



La formation continue via Interne

www.postelearning.poste.tn

L'école virtuelle de la Poste Tunisienne est considérée comme l'un des plus important mécanismes de promotion professionnelle. Au cours de l'année 2014, le nombre de personnes en formation inscrits dans les cycles ouverts a atteint 1 114 agents, soit 11,5 % de l'effectif.

Au cours de 2014, 56 agents inscrits à l'école virtuelle de la Poste Tunisienne ont obtenu leurs certificats après avoir réussi tous les modules des cycles de la formation continue via Internet.

Distance Training via internet

www.postelearning.poste.tn

The Tunisian Post Virtual School is one of the most significant procedures to ensure job promotions. The number of subscribed trainees in all the levels reached 1 114 agents in 2014, which is the equivalent of 11.5% of the total agents.

The year 2014 also witnessed the graduation of 56 agents subscribed to the Virtual School after they had passed all the online vocational training modules.

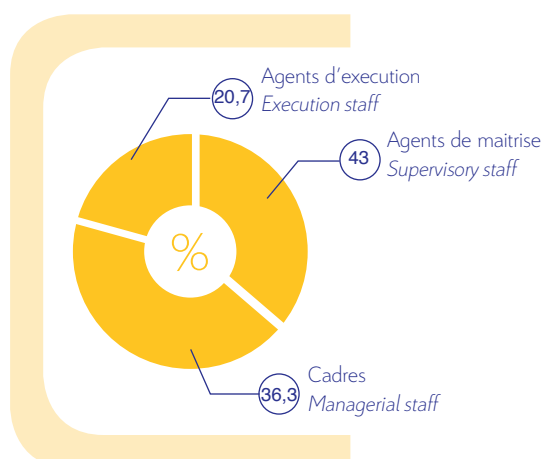


RESSOURCES HUMAINES HUMAN RESOURCES

La Poste Tunisienne accorde une attention particulière à ses ressources humaines en assurant la mise à niveau de ses agents et l'ouverture de leurs horizons, en diversifiant les mécanismes de formation et de recyclage grâce aux technologies modernes, en ouvrant des perspectives de carrière et en améliorant les conditions de travail.

The Tunisian Post pays a particular attention to its human resources through opening horizons to its agents by further qualifying them, diversifying their training techniques and retraining them by using modern technologies, in addition to broadening their career expectations and improving their work conditions.

Répartition du personnel de la Poste en 2014 Staff breakdown in 2014



Prespectives professionnelles au profit du personnel

Les programmes de promotion professionnelle ont été renforcés au cours de l'année 2014 grâce à la diversification des mécanismes mis en place en matière de promotion professionnelle, ce qui a permis d'ouvrir des perspectives professionnelles pour l'ensemble des agents toutes catégories confondues.

Parmi les indices les plus importants, on peut citer:

- 120 agents ont bénéficié d'une promotion par voie de formation ou de concours internes. Cette promotion concerne différentes catégories d'agents
- 418 agents sont promus selon les tableaux d'avancement spécifiques à la promotion.
- 264 agents ont bénéficié d'une promotion exceptionnelle.

Opening of career Horizons for Employees

Grade promotions have increased in 2014 thanks to the diversification of procedures used in job promotion, which helped opening of career horizons for all the postal agents in all categories.

The main promotion indicators include:

- 120 postal agents were promoted through training or internal competition. These job promotions included all the categories of agents.
- 418 agents were promoted through job grading.
- Exceptional promotions were offered to 264 agents



**RESSOURCES HUMAINES ET ACTIVITE
SOCIALE ET CULTURELLE**

***HUMAN RESOURCES AND SOCIAL AND
CULTURAL ACTIVITIES***



Amélioration des observations positives de l'équipe du citoyen superviseur de l'audit externe

L'équipe du citoyen superviseur chargée de contrôler la qualité des prestations fournies auprès des services publics a effectué 423 visites au cours de l'année 2014 auprès de plusieurs bureaux de poste répartis sur les zones urbaines et rurales. L'équipe a enregistré 3350 observations positives au cours de l'année 2014, soit une moyenne de 7,9 observations positives par visite contre 7,7 observations positives par visite en 2013.

Improvement of the Positive Remarks of the Team of the supervisory Citizen External Audit

During 2014, a team of citizen audit charged to monitor the quality of services at the level of public interests carried out 423 visits that included many Postal Offices distributed across urban and rural areas. This team has registered 3350 positive remarks in 2014, an average of 7.9 positive remarks per visit, compared to 7.7 positive remarks per visit in 2013.

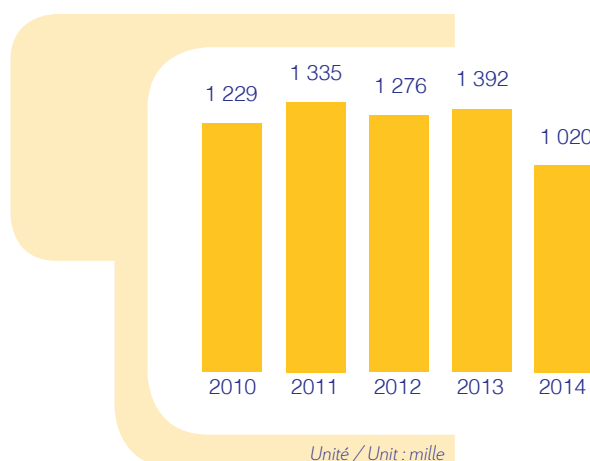
Evolution de l'activité du centre d'appel 1828

Le rôle du centre d'appel 1828 consiste à informer les clients, à les renseigner sur les services postaux et financiers, à traiter leurs réclamations et à leur permettre via téléphone de suivre toutes les étapes du processus de traitement de leurs courriers. En effet, le centre a reçu environ 1,02 millions appels téléphoniques en 2014.

Development of the Call Center 1828 for Customer Care

The call center 1828, whose mission is to notify customers, to inform them about the postal and financial services, to deal with their complaints and to allow them to track all the events of their postal items. The center received about 1.02 million calls in 2014.

Evolution de l'activité du centre d'appels
Evolution of the call center activities



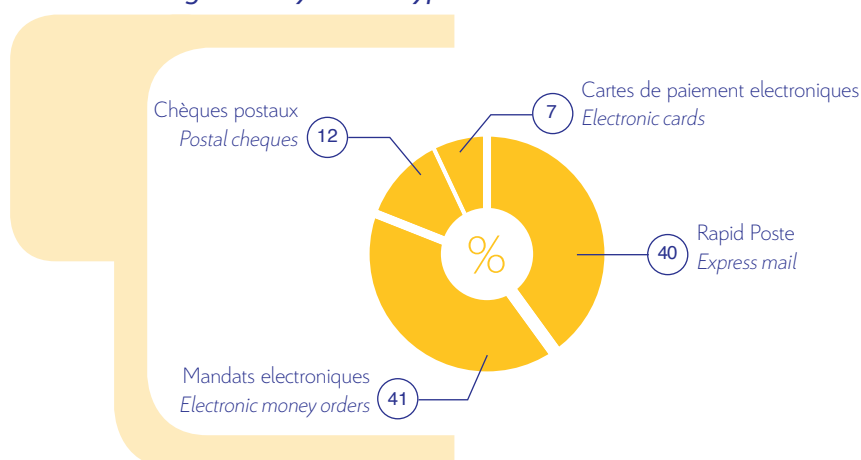
Evolution de l'activité de la plateforme SMS «M-Poste»

La plateforme SMS «M-Poste» à travers laquelle la Poste Tunisienne communique avec ses clients a connu un développement accru de son activité. En effet, environ 1 007 000 SMS ont été envoyés à ses clients au cours de l'année 2014 contre 995 000 au cours de l'année 2013 dont 403 000 SMS concernent la notification aux clients de Rapid-Post, environ 416 000 SMS au profit des utilisateurs des mandats électroniques, 125 000 SMS aux titulaires des cartes électroniques et plus de 63 000 SMS de notification aux clients des chèques postaux des différentes opérations financières enregistrées sur leurs comptes courants.

Evolution of short message service "mPOSTE" to notify customers

The activity of "mPOSTE", which is a short message service to notify customers, has considerably evolved. One million seven thousand messages were sent during 2014, compared to 995 thousand short messages in 2013. These messages include 403 000 texts to notify express mail customers about their items delivery, about 416 000 messages sent to the users of electronic money orders, 125 000 thousand messages to electronic cards holders and more than 63 000 messages to notify postal cheques customers about the different transactions on their current accounts.

Répartition des SMS envoyés par type de service Breakdown of short messages sent by Service Type



Mise en place des systèmes de qualité selon les normes internationales

La Poste Tunisienne continue de mettre à exécution le plan d'action relatif à la mise en place du système de qualité conformément aux normes internationales. En effet, au cours de l'année 2014, la Poste Tunisienne a réussi à accomplir les réalisations suivantes:

- Le renouvellement de la certification Qualité ISO 9001 version 2008 pour le compte d'un nombre important de bureaux de poste et du réseau des agences postales dans cinq régions,
- L'imprimerie de la Poste Tunisienne obtient le certificat de conformité aux normes internationales Qualité-Sécurité ISO 14298 pour la fabrication des timbres poste et des valeurs fiduciaires. Elle est la première imprimerie à l'échelle de l'Afrique à avoir obtenu ce certificat.

Establishing Quality Systems in Compliance with International Standards

The Tunisian Post carries on its work plan to establish quality according to international standards. In 2014, it was successful in making the following achievements:

- Renewal of the quality certificate ISO 9001 version 2008 for an important number of post offices and parcels agencies network in 5 regions,
- The Tunisian Post printery was awarded the quality certificate ISO 14298 for safety in making stamps. It is the first printery in Africa to receive such a certificate.

Renewal of the quality certificate "Marhaba"

In 2014, the quality certificate "Marhaba" for the reception quality was renewed by The National Institute of Standards and Industrial Ownership at the level of the citizens' affairs office and 19 Postal Offices.

Renouvellement du label « Marhaba »

Vers la fin de l'année 2014, le Bureau des relations avec le citoyen et 19 bureaux de poste ont obtenu le label « Marhaba » de la qualité d'accueil discerné par l'Institut National de la Normalisation et de la Propriété Industrielle.

INTERGRAF
ISO 14298 Management of Security Printing Processes
Audit report

Company name: Office National des Postes
SS: Complexe postal
Avenue Habib Bourguiba
Ariana 2080, Tunisia
2014
3rd - 5th November 2014

Certificat
Certificate

269.2
AFAQ AFNOR INTERNATIONAL certifie que le système de management mis en place, AFAQ AFNOR INTERNATIONAL certifies that the management system implemented by:

ONP
OFFICE NATIONAL DES POSTES
DIRECTION REGIONALE DE MONASTIR

pour les activités suivantes:
for the following activities:

SERVICES FINANCIERS: EPARGNE, CHANGE ET MANDAT MINUTE.

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par:
has been assessed and found to meet the requirements of:

ISO 9001 : 2008

est déployé sur les sites suivants:
and is developed on the following locations:

Avenue de la République 5060 MONASTIR
"Avenue de la République: Avenue de la République"
Jemmal: Avenue de la République
2015-01

AFAQ AFNOR INTERNATIONAL certifies that the management system implemented, AFAQ AFNOR INTERNATIONAL certifies that the management system implemented by:

ONP
OFFICE NATIONAL DES POSTES
DIRECTION REGIONALE DE MANOUBA

pour les activités suivantes:
for the following activities:

"RS: EPARGNE, CHANGE ET MANDAT MIN"

"conforme aux exigences requises par"
"nd found to meet the requirements of"

' : 2008

ONP
NATIONAL POST OFFICE
REGIONAL OFFICE OF SOUSSE

for the following activities:
pour les activités suivantes:

FINANCIAL SERVICES: POSTAL SAVING SERVICE, CHANGE AND MINUTE MONEY ORDER.

has been assessed and found to meet the requirements of:
a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par:

ISO 9001 : 2008

and is developed on the following locations:
et est déployé sur les sites suivants:

Rue Mongi Balli 4019 SOUSSE KORNICHE TUNISIA
"ce of Kantaoui: Port Kantaoui 4089 SOUSSE KANTAR"
"ce of Soussou: Avenue Mohamed Maarouf 4001 SOUSSE"

Certificat
Certificate

2015/66279.1
AFAQ AFNOR INTERNATIONAL certifie que le système de management mis en place par: AFAQ AFNOR INTERNATIONAL certifies that the management system implemented by:

ONP
OFFICE NATIONAL DES POSTES
DIRECTION REGIONALE DE MANOUBA

pour les activités suivantes:
for the following activities:

"RS: EPARGNE, CHANGE ET MANDAT MIN"

"conforme aux exigences requises par"
"nd found to meet the requirements of"

' : 2008

ONP
NATIONAL POST OFFICE
REGIONAL OFFICE OF BEJA

for the following activities:
pour les activités suivantes:

FINANCIAL SERVICES: POSTAL SAVING SERVICE, CHANGE AND MINUTE MONEY ORDER.

has been assessed and found to meet the requirements of:
a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par:

ISO 9001 : 2008



QUALITÉ DE SERVICE SERVICE QUALITY

La Poste Tunisienne ne cesse de renforcer ses programmes qui visent à améliorer la qualité de ses services, à les rapprocher du citoyen, à adopter les normes de prestation de service et à renforcer les mécanismes d'écoute de ses clients en vue de mieux répondre à leurs besoins et à leurs attentes, ce qui a permis d'importantes réalisations dans ce secteur.

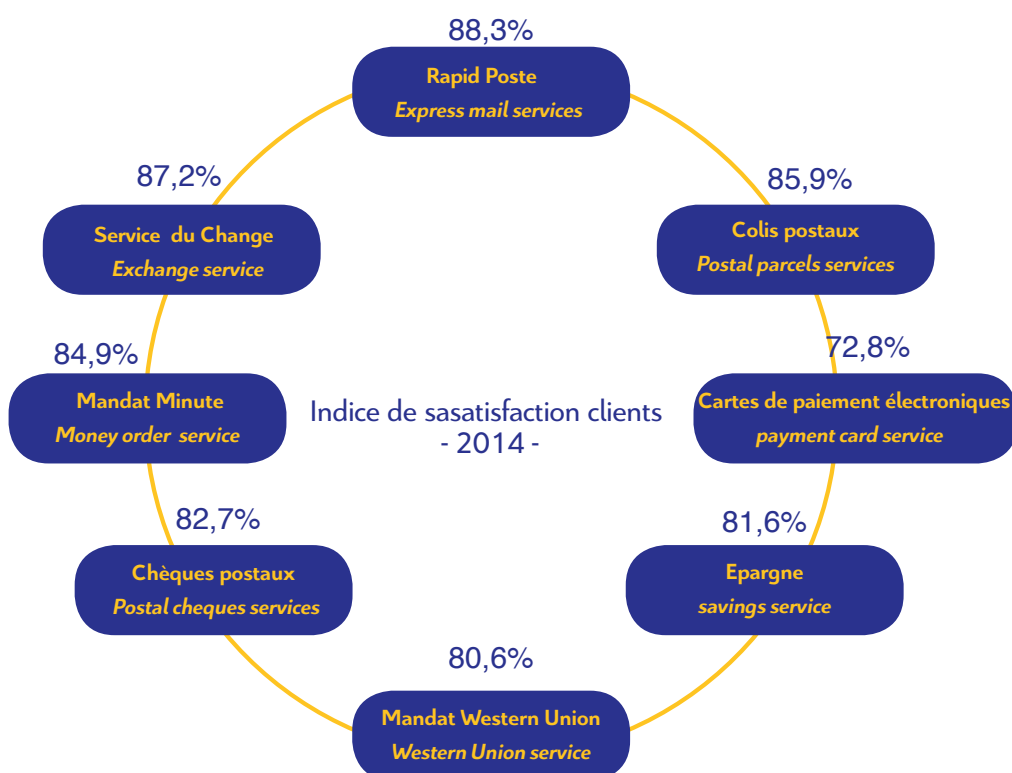
The Tunisian Post programs aiming at promoting the quality of services and making it closer and more available to the customers have considerably improved. The Tunisian Post provides services that conform to international standards to meet the customers' expectations and aspirations. This led to making many important achievements in this field.

Amélioration de l'indice de satisfaction clients

Dans le cadre du renforcement des mécanismes d'écoute des clients en vue de mieux répondre à leurs besoins et attentes, la Poste Tunisienne continue, en collaboration avec un bureau d'études spécialisées, de mener des travaux pour mesurer le degré de satisfaction des clients qui ont recours à ses services. Effectués en 2014, ces travaux ont donné des résultats encourageants dans l'ensemble comme suit:

Improving the customer satisfaction index

In order to improve customer care and to meet the expectations and aspirations of our clients, the Tunisian Post continues, in cooperation with specialized consultants, to conduct studies to measure the satisfaction of customers who subscribe to its different services. The results of these studies carried in 2014 were encouraging:





QUALITÉ DE SERVICE

SERVICE QUALITY





L'ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL ENVIRONMENTAL COMMITMENT

La Poste Tunisienne poursuit ses efforts en vue de mettre à exécution son programme dans le domaine d'économie d'énergie. En effet, une importante réduction dans la consommation de toutes sortes de carburants a été réalisée au cours de l'année 2014, estimée à 5% en dépit du renforcement des moyens de transport réservés à la distribution du courrier réduisant la consommation de 974 000 litres à 932 200 litres en 2014.

En revanche, dans le domaine de la sensibilisation sur la consommation de l'énergie électrique, une baisse de 2% a été enregistrée au cours de l'année 2014 par rapport à l'année écoulée.

Dans le but de maîtriser les dépenses, plusieurs mesures ont été mises en œuvre, parmi lesquelles:

- Un diagnostic périodique de moteur de 50 véhicules dans toutes les régions
- L'installation d'un système de localisation à distance GPS/GPRS dans 200 véhicules.
- L'acquisition de 325 cyclomoteurs économes en énergie distribués sur 15 directions régionales de la Poste.
- L'installation de 80 climatiseurs en vue de renforcer et de remplacer certains climatiseurs par d'autres économes en énergie.
- L'organisation de sessions de formation et de campagnes de sensibilisation dans le domaine de l'économie d'énergie au profit de techniciens dans plusieurs structures.

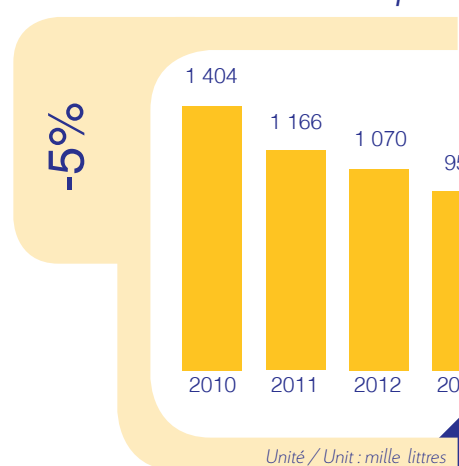
The Tunisian Post continues the implementation of its programs of energy saving. There was a reduction of 5% in fuel consumption in 2014 despite the increase in the vehicles of mail delivery. The consumed amounts decreased from 974 000 liters to 932 200 liters in 2014.

In terms of electricity conservation, there was a reduction of 2% in 2014 compared to the previous year.

Many efforts were enhanced in this field by the implementation of many operational measures such as:

- Regularly diagnosing 50 engines of the various transportation vehicles across the regions.
- Equipping 200 vehicles with GPS – GPRS.
- Purchasing 325 energy-saving scooters distributed over 15 regional.
- Installing 80 air conditioners and replacing some of them with energy-saving air conditioners.
- Organizing training courses and awareness and advocacy campaigns about energy saving, for the technicians and employees.

Diminution de la consommation de carburant Reduction of fuel consumption





**L'ENGAGEMENT
ENVIRONNEMENTAL**
***ENVIRONMENTAL
COMMITMENT***

- L'acquisition de 10 camions tout terrain en vue de rénover la flotte de la poste ambulante et ce dans le cadre de l'amélioration des services destinés aux zones rurales.
- La généralisation de l'informatique dans les bureaux de poste, portant le nombre de bureaux dotés d'applications informatiques à 791 contre 742 en 2013. Par ailleurs, la Poste Tunisienne a procédé à l'équipement de toutes les agences Rapid-Poste et colis postaux en matériel nécessaire et en système de suivi et de localisation des envois et des colis.
- L'amélioration de l'accueil et la création de conditions favorables pour la clientèle dans les bureaux de poste.
- l'extension du réseau des distributeurs automatiques de billets portant leur nombre à 178 vers la fin de 2014 et ce dans le but de faciliter les opérations de retrait d'espèces et d'alléger la pression sur les bureaux de poste.
- *Purchase of 10 trucks in order to renew the itinerant post office and to improve services in rural areas.*
- *Wide application of information technology in post offices, as the number of offices equipped with computer applications reached 791 offices, compared to 742 offices in 2013, in addition to equipping all express mail and parcels agencies with necessary facilities and with a mail and parcel tracking system.*
- *The improvement of reception and the appropriate conditions to welcome customers in Postal Offices.*
- *The extension of the network of ATM to reach 178 machines by the end of 2014, in order to facilitate withdrawals and to alleviate the pressure on post offices.*





LE RÉSEAU COMMERCIAL DE LA POSTE POST COMMERCIAL NETWORK

Dans le but d'améliorer davantage les conditions de travail et d'accueil des visiteurs et réduire le phénomène d'encombrement, la Poste Tunisienne a renforcé l'intérêt qu'elle porte au réseau des bureaux de poste pour répondre aux attentes des citoyens. A cet effet, le nombre de bureaux de poste et d'agences Rapid-Poste et colis postaux a été augmenté pour atteindre 1 114 vers la fin de l'année 2014 contre 1 110 en 2013, ce qui a contribué à l'amélioration de la couverture postale portant le nombre de bureaux de poste à un pour 10 358 habitants vers la fin de 2014.

En outre, le réseau de bureaux de poste a bénéficié de programmes de modernisation importants tels que :

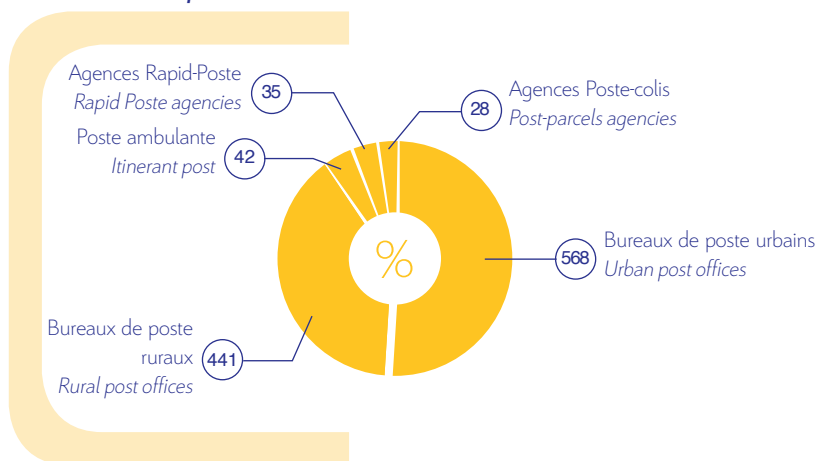
- Le réaménagement et l'extension de 42 bureaux de poste; le renforcement du réseau par la création de nouveaux bureaux de poste dans les régions à forte activité économique; le renforcement de la sécurité dans 83 bureaux et la rénovation du réseau électrique de 21 bureaux de poste.

The network of post offices was enhanced to improve work conditions and the reception of customer, and to deal with issue of overcrowdedness. The number of offices as well as express mail and parcels agencies has increased to reach 1 114 offices and agencies by the end of 2014, compared to 1 110 in 2013, which helped improve the postcoverage to reach 10 358 per post office by the end of 2014.

The post offices network also witnessed many important modernized programs such as:

- *The restructuring and extension of 42 Postal Offices, in addition to improving the network with new offices in intense activity regions, enhancing safety with 83 offices and renewing the electricity grid in 21 Postal Offices.*

Répartition du réseau commercial Breakdown of postal network





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



WEB TELEGRAM **WEBTELEGRAM**

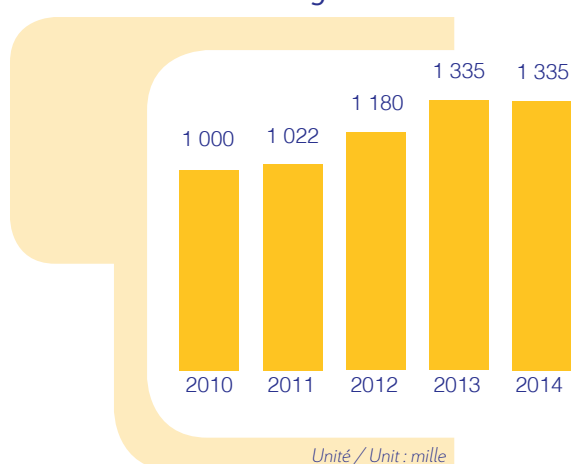
La plateforme de messagerie via Internet Webtelegram offre aux entreprises, banques et administrations la possibilité d'envoyer leurs Telegrammes en mode simple ou en lots à partir de leurs ordinateurs sur Internet via le site www.webtelegram.poste.tn. Les messages sont traités et routés vers le bureau de poste de façon automatisée et sécurisée. La Poste Tunisienne se charge de l'impression des télégrammes, de leur mise sous plis et de leur distribution aux destinataires dans toutes les régions du pays et dans un délai ne dépassant pas les 24 heures.

Au cours de l'année 2014, le nombre d'adhérents au service WEB TELEGRAM a augmenté pour atteindre 107 entreprises ayant effectué l'envoi de 1 335 000 messages électroniques.

The Webtelegram service enables institutions, banks and administrations to send from their computers their emergency single or several mails on the service website. The telegrams are automatically and securely processed and dispatched to Postal Offices where the Tunisian Post guarantees the printing of their contents and putting them in envelopes before their delivery to the addressees across the country in no more than 24 hours.

The numbers of subscribers to WEB TELEGRAM service reached 107 institutions in 2014 which sent one million 335 thousand electronic telegram.

Evolution du service Webtelegram
Evolution of Webtelegram service





LE SERVICE DE COURRIER ELECTRONIQUE M@ILPOST M@ILPOST

La plateforme M@ilPost offre aux clients de la Poste Tunisienne et aux institutions un espace de communication sécurisé. En effet, ce service fournit au client une adresse postale numérique pour communiquer avec les autres utilisateurs via Internet ainsi qu'une boîte postale numérique sécurisée pour recevoir le courrier et documents électroniques. Le client peut également bénéficier d'une gamme de services et notifications concernant les différentes opérations postales et financières via plusieurs canaux comme, par exemple, recevoir les relevés des comptes courants postaux et les dossiers relatifs à la caisse nationale d'assurance maladie...

Au cours de l'année 2014, le nombre d'utilisateurs de la plateforme M@ilPost a augmenté pour atteindre 188 849 adresses électroniques et plus de 540 000 documents administratifs ont été échangés contre 97 000 adresses en 2013, soit une hausse de 80%.

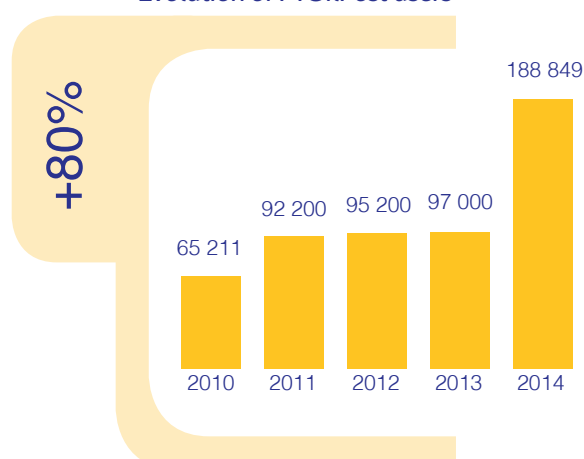
D'autre part, dans le cadre du renforcement du rôle de la Poste Tunisienne en tant que tier de confiance en matière de prestation de services de messagerie au profit des citoyens et des institutions, un accord a été conclu entre la Poste Tunisienne et la Mutuelle Assurance de l'Enseignement en vue d'assurer les échanges électroniques du courrier et documents de ses clients grâce à la plateforme de messagerie électronique M@ilPost.

The electronic service M@ilPost guarantees for its customers and companies a safe space for communication. The service provides the customer with an email address to communicate online with the rest of users, and a secure e-mail box to receive electronic letters and documents; in addition to enjoying several other services and information about the different postal and financial operations such as receiving notifications about the situation of postal current accounts and the documents related to the National Health Insurance Fund...

The number of M@ilPost users has increased to reach 188 849 email address in addition to the exchange of 540 000 administrative documents, compared to 97 000 email address in 2013, namely an increase of 80%.

On the other hand, in order to improve the role of the Tunisian Post as a trusted party in providing communication services to citizens and institutions, an agreement was ratified between the Tunisian Post and the insurance company "Mutuelle Assurance de l'Enseignement" for a better electronic mail and document exchange via the electronic correspondence service M@ilPost.

Evolution du nombre d'utilisateurs M@ilPost
Evolution of M@ilPost users



- Le service « 1-2-3 Arsil » mis à la disposition des clients. Il s'agit d'une fenêtre virtuelle permettant au client d'effectuer les procédures de dépôt des envois Rapid-Poste à distance via Internet et le paiement de l'expédition au moyen des cartes de paiement électroniques ou au moment du dépôt de l'envoi auprès de l'agence Rapid-Poste.

La Poste Tunisienne offre également le service « Fleurs de la Poste » qui consiste à commercialiser des bouquets de fleurs naturelles que le client choisit au préalable à partir d'un catalogue établi à cet effet. Rapid-Poste se charge de la livraison du bouquet à la destination indiquée dans les délais prescrits. Ce type de service à distance est également accessible sur le site web www.e-fleurs.poste.tn.

Au cours de l'année 2014, le nombre de bouquets distribués à leurs destinataires a atteint 6422 et les commandes de bouquets de fleurs via Internet ont représenté plus de 39 % du total des commandes effectuées en 2014.

- Proposing for its customers "1.2.3 send" service which is an online site that enables them to deposit their express mail items online and pay the dispatch using electronic payment cards or when the item is delivered to the express mail agency.

The Tunisian Post also provides the "Post Flowers" service, which consists in delivering bouquets of natural flowers selected by the customer in advance according to different models fit for purpose. The Rapid-Poste secures their delivery to the addressees in due times. This service can also be provided online in this website www.e-fleurs.poste.tn. The number of delivered bouquets reached 6422 bouquets in 2014, and the online orders for bouquets represented more than 39% of the total number of orders in 2014.





RAPID-POSTE EXPRESS MAIL

Le réseau Rapid-Poste offre plusieurs services destinés aux opérateurs économiques. Ce service se caractérise par le respect des délais de distribution et offre un ensemble de solutions technologiques de façon à permettre aux institutions économiques de renforcer leur compétitivité et leur interactivité avec leur environnement interne et externe.

Au cours de l'année 2014, le réseau Rapid-Poste a assuré la distribution d'environ 1,4 millions envois à destination de tous les pays.

Dans le but de rapprocher ses services des entreprises économiques, Rapid-Poste offre un nombre de services personnalisés tels que :

- Le service de dédouanement qui a connu l'adhésion de 685 entreprises et leur a permis de dédouaner leurs envois en provenance de l'étranger via Rapid-Poste le jour même et de les faire parvenir à l'adresse de l'entreprise indiquée sans devoir se rendre auprès des services de douane ou des agences de Rapid-Poste.
- La mise en service d'un site web interactif de Rapid-Poste sur Internet permettant d'avoir tous les renseignements nécessaires relatifs au service tels que les délais, les tarifs et le suivi électronique des envois (« Track and Trace »).

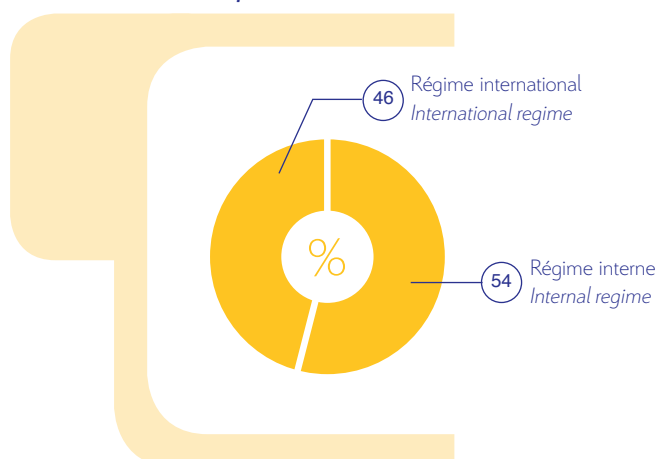
The Express mail network provides some services that are oriented towards business institutions. This service is of a high quality and short delivery times. It offers a set of varied online solutions and technological services, which enables business institutions to enhance their competitive capacity.

Besides, The Express mail network delivered across the world almost 1.4 million postal items in 2014.

In order to make its services more available to business institutions, the Express mail provides a set of services tailored to their specific needs such as:

- *Providing a customs clearance service which witnessed the subscription of 685 institutions. This service enable them to clear the items imported through express mail in the same day and send them to the institution address without going through customs or the Tunisian Post.*
- *Offering an interactive website for Express mail (www.rapidposte.poste.tn) to offer the necessary information such as the times and the tariffs, in addition to the online tracking of postal items.*

Répartition de l'activité Rapid-Poste Breakdown of Express mail activities



LES COLIS POSTAUX POST PARCELS

Au cours de l'année 2014 le service colis postaux a enregistré des résultats positifs sur le plan de l'évolution du chiffre d'affaires avec un taux de 10 % par rapport à l'année 2013 et ce en dépit des circonstances difficiles qui ont marqué l'environnement économique du pays.

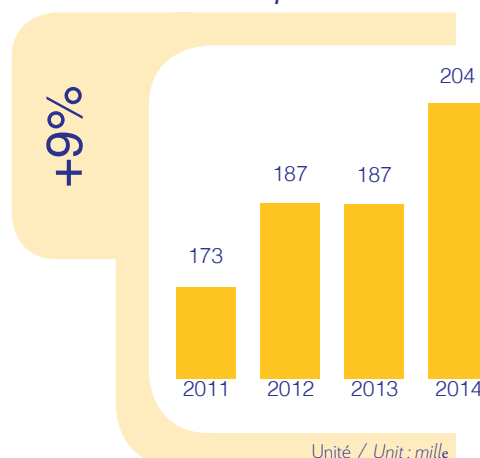
En outre, le réseau colis postaux a également assuré le traitement et la distribution d'environ 204 000 colis en 2014 contre 187 000 colis en 2013, soit une hausse de plus de 9%. Les colis postaux régime interne représentent 45 %. Le nombre de colis postaux internationaux envoyés vers l'étranger a enregistré une hausse de 2,2 % alors que le nombre de colis en provenance de l'étranger a affiché une régression de l'ordre de 4%. Le nombre de sociétés ayant un contrat avec le réseau des agences colis postaux a augmenté pour atteindre 484 institutions économiques.

D'autre part, le réseau des colis postaux a réussi la reconduction de sa certification Qualité ISO 9001 version 2008.

Postal Parcel service has achieved encouraging results during 2014 in terms of incomes growth of 10 % compared to 2013. The postal parcels network has secured the processing and delivery of almost 204 000 parcels by the end of 2014, compared to 187 000 parcels in 2013, with an increase of more than 9 %. The outward postal parcels inside the country dispatched by business institutions represented 45 %. The international parcels witnessed a growth of 2.2 %, while inward parcels coming from abroad showed a regression of 4%. Besides, the number of contracted companies with the postal parcels network reached 484 business institutions.

On the other hand, the postal parcels network has been successful in renewing the quality certificate ISO 9001 version 2008.

Evolution de Colis Postaux en 2014
Evolution of Post parcels in 2014





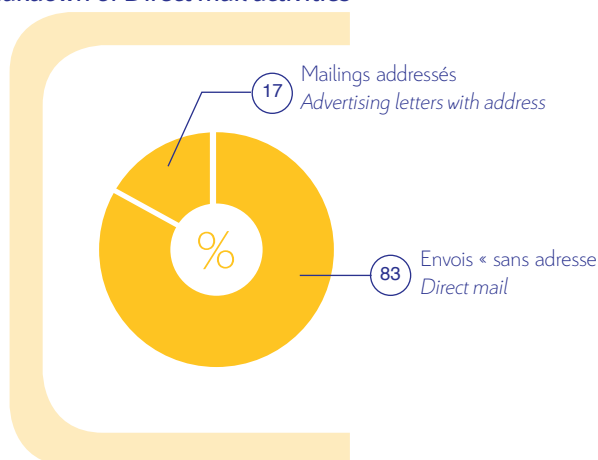
MARKETING DIRECT

DIRECT MAIL

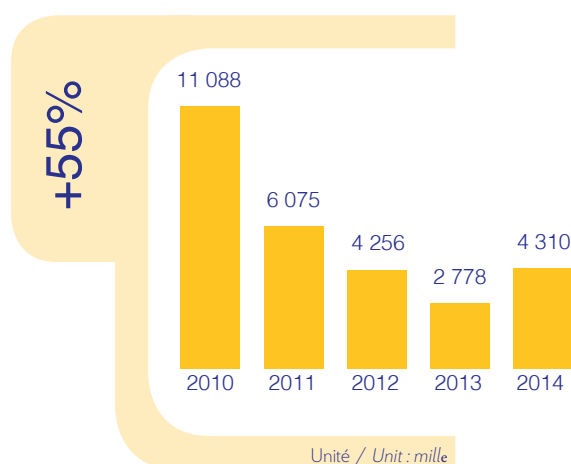
Le service de marketing direct a permis à plus de 447 institutions économiques et commerciales de contacter leurs clients à leur domicile en leur livrant différents dépliants et envois publicitaires dans le but de renforcer la relation avec eux. Les agents de distribution de la Poste Tunisienne ont pris en charge la distribution de plus de 4,3 millions de dépliants publicitaires vers toutes les régions du pays dont environ 720 000 envois publicitaires personnalisés «Mailing adressé» au cours de l'année 2014 contre 2,8 millions de dépliants publicitaires en 2013, soit une hausse de plus de 55%.

The direct mail service enabled more than 447 economic and commercial institutions to contact their customers at their addresses by handing over varied leaflets and advertising messages in order to consolidate the bond with them. The Tunisian Post delivery agents took it upon them to deliver more than 4.3 million flyers across the country, including 720 000 personalized advertising mail during 2014, compared to 2.8 million flyers in 2013, with an increase of more than 55%.

Répartition des envois publicitaires Breakdown of Direct mail activities



Evolution des envois publicitaires Evolution of Direct mail activities



COURRIER HYBRIDE HYBRID MAIL SERVICE

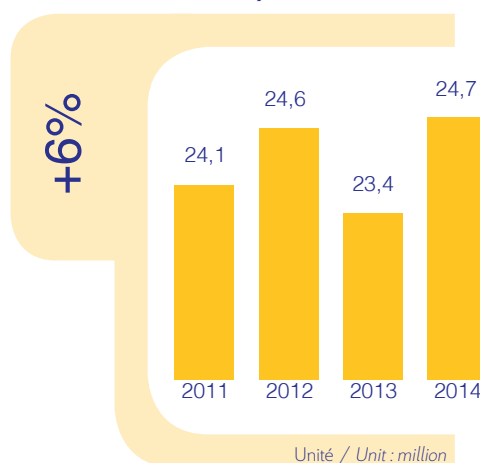
Destiné aux grandes institutions économiques, et plus particulièrement les banques, le service courrier hybride de la Poste Tunisienne a enregistré des résultats positifs. En effet, la plateforme du courrier hybride a assuré la réception et le traitement à distance de manière électronique et sécurisée d'environ 24,7 millions d'envois au cours de l'année 2014 contre 23,4 millions en 2013, soit une hausse avoisinant les 6%. De plus, le nombre de sociétés contractantes a atteint 17 la plupart d'entre elles appartenant au secteur bancaire qui occupe la première place en termes de volume de production avec un taux 62%.

La plateforme du courrier hybride assure la réception du courrier envoyé par ces institutions, en particulier les relevés bancaires, à distance et de manière électronique et sécurisée. Elle se charge également de l'impression de ces relevés et de leur distribution aux destinataires.

The service of Hybrid Mail, which is oriented towards leading business institutions including banks, has recorded positive results, since the Hybrid Mail center has electronically and safely accepted and processed about 24.7 million mails during 2014, compared to 23.4 million in 2013, with an increase of 6%. The number of contracted institutions reached 17 institutions, the majority of which belong to the banking sector which ranks first in terms production, with a rate of 62%.

The Hybrid Mail center electronically and safely accepts the outward mail from these institutions (especially bank account statements) and proceeds to print and deliver it to their addressees across the country.

Evolution du courrier hybride
Evolution of Hybrid mail service





SERVICES DE COURRIER MAIL SERVICE

Au cours de l'année 2014, le nombre de courrier traité par la Poste Tunisienne a atteint 77,8 millions d'envois. Le courrier international représente à lui seul 8% du volume global du courrier. Les petits envois ont enregistré une hausse importante de 6% par rapport à l'année 2013. Le service paquet poste à lui aussi connu une hausse de 23,8%. En outre, le traitement et la distribution du courrier ont été assurés grâce à un réseau de distribution constitué de 64 centres de distribution.

Dans le cadre des efforts déployés par la Poste Tunisienne en vue d'améliorer la qualité du traitement et de distribution du courrier à l'intérieur du pays et de rapprocher davantage ses services de ses gros clients tels que les administrations et les entreprises, l'activité postale continue de bénéficier d'un plan d'action de mise à niveau qui comprend principalement :

- ◆ L'intensification des visites de contrôle et de supervision sur le terrain dans le but d'améliorer la qualité de service de distribution. En effet, le nombre de visites effectuées a atteint 1000, couvrant 21 régions.
- ◆ L'encadrement des agents de distribution grâce à l'amélioration de leurs conditions de travail et le renforcement des centres de distribution en les dotant des ressources humaines nécessaires. A cet effet, 182 nouveaux agents sont venus renforcer les structures assurant la distribution.
- ◆ L'entretien continu de la flotte d'acheminement et de distribution des envois grâce à son renouvellement et son renforcement. A cet effet, 390 cyclomoteurs ont été distribués dans différentes régions.
- ◆ La mise en place d'un système informatique spécifique aux centres de distribution comprenant toutes les données propres aux différents services et ce en vue d'assurer le suivi de la qualité de service.
- ◆ En outre, il sera procédé dans ce cadre la généralisation du système de contrôle de la qualité du service, à l'adoption du système GMS de l'UPU (UPU Global Monitoring System) pour le réseau domestique grâce la technologie de radiofréquence RFID en vue d'assurer le suivi du courrier de bout en bout.

In 2014, 77,8 thousand mail were processed, while the international mail represented 8% of the total number of letters. The number of small-sized letters has increased of 6% when compared to 2013. Postal packets have also increased of 23,8%.

The processing and delivery of these mails and items was secured through a vast delivery network composed of 64 delivery centers.

Besides, in order to further enhance the quality of processing and delivery inside the country and to make the services available especially to main customers like business, the postal sector continues its reforms that include:

- ◆ *Intensifying control and inspection field visits to enhance the quality of delivery services. The number of visits reached 1000, covering 21 regions and involved more than 500 commercial units.*
- ◆ *Taking care of delivery agents, improving their work conditions and support delivery centers with necessary human resources.*
- ◆ *Improving the fleet of delivery and dispatch of mail and items by renewing it. 390 motorcycles were delivered across the regions.*
- ◆ *Creating a database for postal boxes to help the customers know the nearest one, and publish it on the Tunisian Post website.*
- ◆ *Moreover the international postal system for the supervision of the quality of mail UPU Global Monitoring System will be generalized by adopting the technique of radio frequency RFID to follow the mail on the national level.*



COURRIER ET SERVICES LOGISTIQUE

MAIL AND LOGISTIC SERVICES





PAIEMENTS ÉLECTRONIQUES VIA INTERNET ET VIA MOBILE ELECTRONIC AND MOBILE PAYMENTS

Les transactions effectuées sur le réseau Internet au moyen de la carte de paiement électronique de la Poste Tunisienne e-Dinar SMART ont enregistré environ 687 000 opérations d'achat de produits et services à distance via Internet sur les différents sites virtuels en Tunisie au cours de l'année 2014. Le nombre de porteurs de carte de la Poste Tunisienne liée aux comptes virtuels est également passé de 341 000 en 2013 à 447 000 en 2014.

D'autre part, et dans le but d'exploiter au mieux les occasions offertes par les technologies de l'information et de la communication, la Poste Tunisienne, en collaboration avec les prestataires du service de téléphonie mobile, vise à développer davantage les services de paiement via mobile au moyen de la carte e-Dinar SMART et à jouer le rôle de catalyseur dans la promotion de ce secteur.

Les services MobiDinar de Tunisie Télécom, MobiFlouss de l'opérateur Ooredoo et MobiMoney d'Orange Tunisie ont assuré 2,3 millions d'opérations pour le compte de leurs 431 000 abonnés en 2014 contre 1,8 million d'opérations en 2013, soit une hausse de 28%.

La Poste Tunisienne offre également le service de paiement des échéances des crédits au profit des institutions de microcrédit via mobile. En effet, 2298 opérations d'encaissement des échéances relatives aux microcrédits ont été traitées via mobile au cours de l'année 2014 en partenariat avec l'opérateur « Ooredoo ».

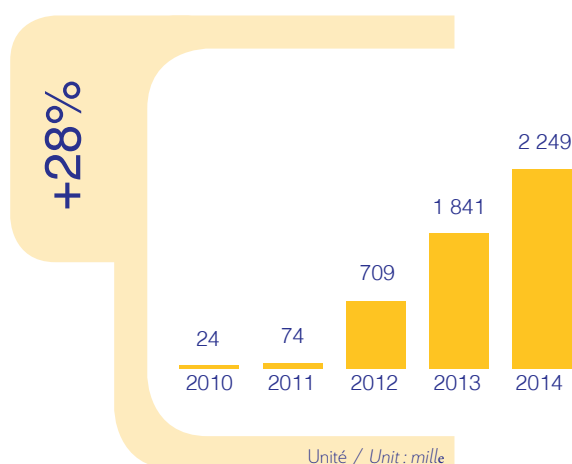
In 2014 online transactions using Tunisian Post electronic cards e-Dinar SMART featured 687 000 purchases of online products and services provided in the different Tunisian websites. The number of postal cards holders linked to electronic accounts rose to more than 447 thousand customers in 2014, compared to 341 thousand in 2013.

On the other hand, in order to better seize the occasions offered by Information technology and communications, the Tunisian Post endeavors in cooperation with mobile service providers to further develop payment services via mobile phones using electronic cards e-Dinar SMART and to play a significant role to boost this sector.

The number of subscribers to MobiDinar service by Tunisie Telecom, Mobiflouss by Ooredoo and Mobimoney by Orange Tunisia reached 431 thousand customers, who carried 2.3 million operations during 2014, compared to 1.8 million operations in 2013, for an increase of 28%.

The Tunisian Post sector provides for its customers a service via mobile phones to pay the receivables provided for small credit institutions; the number of operations reached 2298 in 2014 with Ooredoo telephone provider, and this service is expected to be provided by the other providers.

Evolution du nombre d'opérations de paiements via mobile Evolution of the number of payment operations via mobile





SERVICES À L'INTERNATIONAL INTERNATIONAL SERVICES

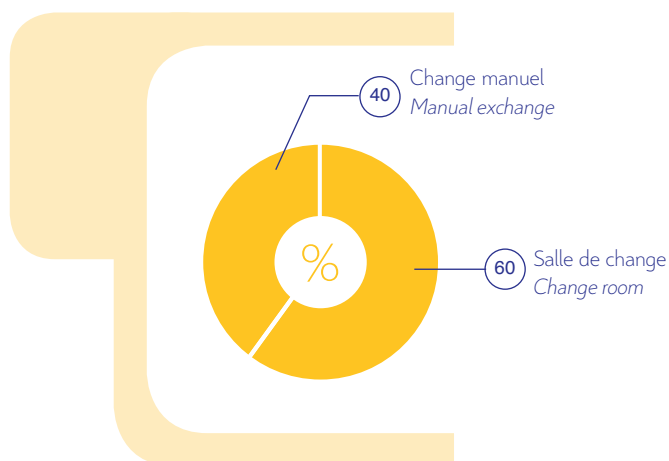
La « Salle des Marchés» de la Poste Tunisienne assure les opérations de vente et achat de devise pour le compte de ses clients en particulier les institutions économiques actives dans le domaine de l'import-export. Elle leur permet également de bénéficier du contrat de couverture des risques de change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

En outre, le service change et services internationaux ont affiché une baisse de 18,6% au cours de l'année 2014 avec des bénéfices de change globaux passant de 8,6 millions de dinars en 2013 à 7 millions de dinars vers la fin de 2014.

The Tunisian Post modern change Room contributes to secure the buying and selling of currencies for its customers, especially export and import companies. It also provides them with a contract to cover future exchange risks, and informs them about the appreciation and depreciation of foreign currencies in the Tunisian and foreign markets.

The exchange and international services have also decreased by 18.6% during 2014, as the exchange revenues reached 7 million dinars by the end of 2014, compared to 8.6 million dinars in 2013.

Répartition des activités de change Breakdown of exchange activities





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

La Poste Tunisienne met à la disposition de ses clients un bouquet de services de transfert électronique d'argent en partenariat avec de nombreux réseaux internationaux spécialisés tels que Western Union, Eurogiro, IFS/IMO, Swift ...

En effet, le montant des transferts d'argent provenant de l'étranger a enregistré une hausse de 3,5% passant de 658 millions de dinars en 2013 à environ 680 millions de dinars en 2014.

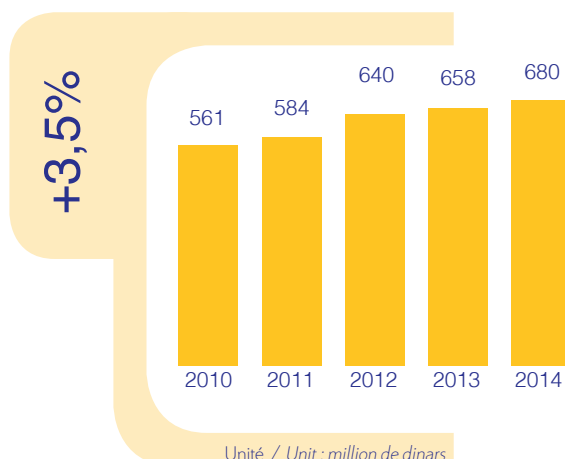
Le nombre de mandats Western Union dont le montant est encaissé via internet au moyen de la carte e-Dinar SMART est passé de 1937 mandats en 2013 à 2588 vers la fin de 2014.

The Tunisian Post Sector provides its customers with an electronic set of money transfer services, in partnership with many specialized international networks, including Western Union, Eurogiro, IFS/IMO, Swift ...

The rates of money transfers during 2014 have witnessed a growth of 3,5%, to reach 680 million dinars, compared to 658 million dinars in 2013. The number of these transfers from abroad reached 1091293 operations, carried in quickness and security.

Western Union money orders that are paid online with e-Dinar SMART have increased to reach 2588 operations by the end of 2014, compared to 1937 orders during 2013.

Evolution du montant des transferts d'argent reçu de l'étranger
Evolution of the amount of money transfer received from abroad





PAIEMENT ÉLECTRONIQUE DES PENSIONS DE RETRAITE PAYMENT OF RETIREMENT PENSIONS

L'opération d'encaissement des pensions de retraite des affiliés des caisses de sécurité sociale est traitée de manière électronique et sécurisée auprès de n'importe quel bureau de Poste et sans recours à un support papier.

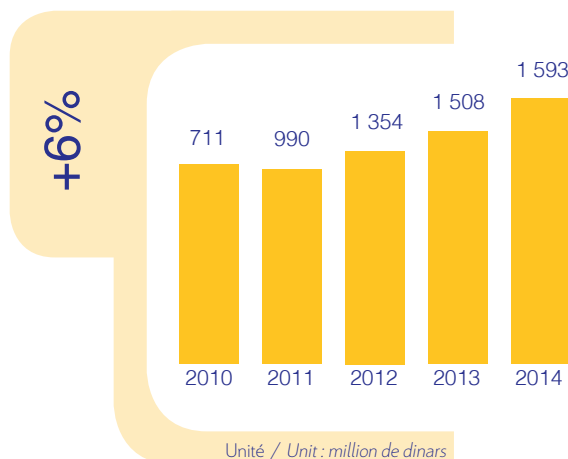
Au cours de l'année 2014, environ 10,7 millions de pensions de retraite ont été payées de manière électronique et sécurisée d'un montant de 1 593 millions de dinars contre 1 508 millions de dinars en 2013, soit une hausse estimée à 6%.

Le service a connu une action de modernisation grâce à la mise en place du système Web de paiement des mandats organismes et ce pour répondre aux exigences relatives au traitement des dossiers avec la rapidité et la souplesse requise.

The Tunisian Post system, allows the payment of retirement pensions for subscribers to social security funds. The payment operation is carried in an electronic and secure way, and without providing any written evidence.

During 2014, 10.7 million retirement pensions were paid in an electronic and secure way, with a total amount of 1593 million dinars, compared to 1508 million dinars in 2013, for an increase of 6%.

Evolution du volume des montants des e-pension
payés dans les bureaux de Poste
Evolution of e-pension amount paid at post offices





PAIEMENT DES BOURSES ET PRÊTS UNIVERSITAIRES AUX ÉTUDIANTS PAYMENT OF UNIVERSITY GRANTS AND LOANS

Le réseau de la Poste assure le paiement électronique des bourses et prêts universitaires au profit des étudiants grâce à un système électronique mis en place dans les bureaux de poste et relié aux serveurs des institutions administratives concernées. Le paiement de la bourse se fait désormais sans support papier puisqu'il suffit que l'étudiant se présente au bureau de poste de son choix muni seulement de sa carte d'identité nationale.

Au cours de l'année universitaire 2013-2014, environ 412 000 bourses et prêts universitaires d'un montant de 100 millions de dinars ont été encaissés en toute rapidité et sécurité.

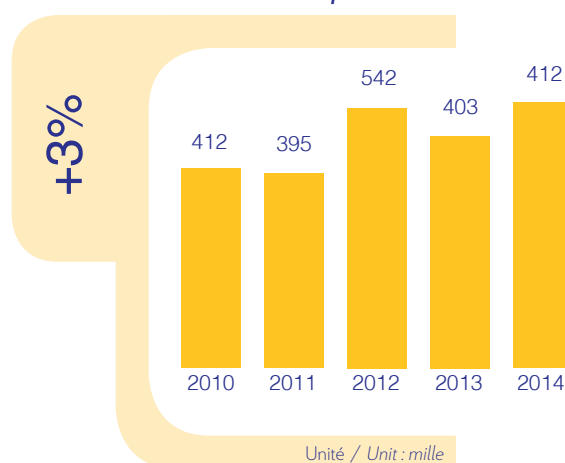
Dans le but de rapprocher davantage le service de paiement des bourses et prêts universitaires des étudiants, la Poste Tunisienne a développé le service d'encaissement des mandats bourses via mobile au profit des abonnés d'«Ooredoo» et «Orange» et des titulaires des cartes e-Dinar SMART.

The network of Postal Offices in Tunisia guarantees for students the electronic payment of university grants and loans by using electronic system installed in Postal Offices and linked to the computers of the institutions of students. The grants are now paid without having to provide documents; suffice it for the student to show his identity card to any postal office he chooses across Tunisia.

In the academic year 2013-2014 about 412000 university grants and loans were swiftly and safely paid (100 million dinars).

Moreover, to make this service closer to students, the payment of university grants and loans is available via mobile phones for subscribers to Ooredoo and Orange and e-Dinar SMART card holders within "MobiFlouss, Mobimoney" services. The amounts of money orders can be transformed to electronic dinar e-Dinar SMART. In 2014, 56760 university grants and loans were paid via mobile phones, compared to 27600 during 2013.

Evolution du nombre de bourses et prêts universitaires payés dans les bureaux de poste
Number of grants and university loans paid in the post offices





MANDAT MINUTE MINUTE MONEY ORDER

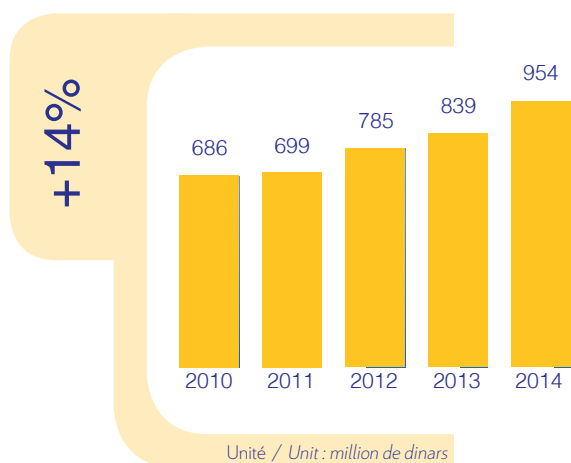
Le nombre d'utilisateurs du service Mandat Minute ne cesse d'augmenter, atteignant 3,6 millions de citoyens en 2014 et ont effectué le transfert électronique de 954 millions de dinars contre 839 millions de dinars au cours de l'année 2013. Le bénéficiaire reçoit le mandat auprès de n'importe quel bureau de poste de manière électronique et sécurisée sans support papier. L'expéditeur est informé par SMS lorsque le mandat est encaissé par le bénéficiaire.

Le service d'encaissement des mandats minute via mobile à l'aide de la carte e-Dinar SMART a également été développé au profit des abonnés d'« Ooredoo » et « Orange » et des titulaires des cartes e-Dinar SMART via la plateforme « Mobi-Flouss » et « Mobimoney ». Au cours de l'année 2014, le nombre de mandats minute encaissés via mobile est passé de 3800 en 2013 à 9091 en 2014.

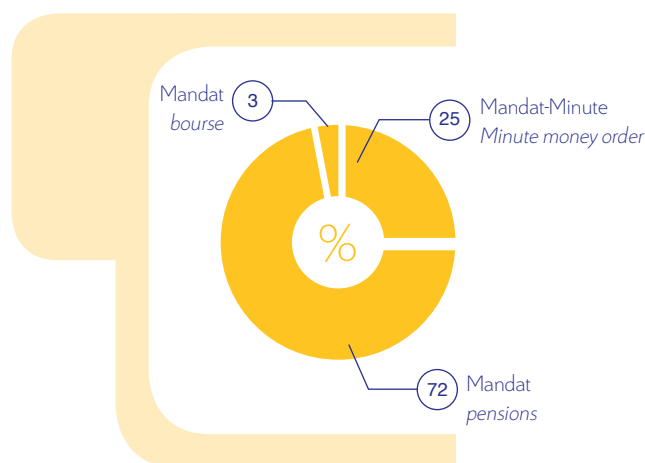
The Tunisian citizens continue using the service of minute money order, as the number in 2014 rose to 3.6 million people, who transferred online 954 million dinars by the end of 2014, compared to 839 million dinars during 2013. The addressee can receive his money from any postal office in an electronic and secure way, and without written evidence. The sender is noticed through a short text message when the money order is paid.

The payment of minute money orders via mobile phones has also been developed for subscribers to Ooredoo and Orange and with e-Dinar SMART card holders within "MobiFlouss and Mobimoney" services. The amounts of money orders can be transformed to electronic dinar e-Dinar SMART. In 2014, 9091 money orders were paid via mobile phones, compared to 3800 during 2013.

Evolution du volume des montants de "Mandat-Minute"
Evolution of "Minute money order" amount



Repartition de l'activité des mandats électroniques
Breakdown of electronic money order activities





Le recours au réseau de distributeurs automatiques de la Poste Tunisienne ne cesse de s'accroître. Fort de ses 178 distributeurs, ce réseau moderne lié au réseau bancaire utilise des cartes de retrait et de paiement variées: VISA ELECTRON, Salaire Poste et e-DINAR SMART.

Il est à noter que la carte « Salaire Poste » ne concerne qu'une tranche bien déterminée de clients détenteurs de comptes courants postaux dont le salaire ne dépasse pas les 500 dinars par mois. Cette carte leur permet de retirer de l'argent d'un distributeur automatique de billets, alors que la carte e-DINAR SMART est mise à disposition de tout citoyen sans exception, permettant à toute personne physique ou morale qu'elle soit titulaire ou non d'un compte courant postal ou un compte bancaire d'en faire usage.

En plus du retrait d'argent aux distributeurs automatiques de billets, les cartes de paiement électronique permettent à leurs porteurs de régler leurs achats auprès de magasins équipées de Terminaux de Paiement Electroniques (TPE). Ces cartes peuvent également être utilisées pour régler par Internet l'achat de marchandises et de services à distance sur tous les sites marchands. En effet, le nombre de titulaires des cartes de retrait et de paiement de la Poste Tunisienne est passé de 444 944 en 2013 à 558 315 en 2014.

Le nombre d'opérations effectuées a atteint environ 3,9 millions au cours de l'année 2014 dont 128 000 opérations de retrait à l'aide de cartes internationales.

Dans le cadre de l'intensification de l'effort visant à diversifier les services monétiques offerts par la Poste Tunisienne, il est désormais possible de régler le paiement des factures via les distributeurs automatiques sans avoir à se déplacer.

Using the network the Tunisian Post ATM has steadily increased. 178 ATM constitute the network cash dispensers, which is a modern network linked to the banking system, and involves the use of various withdrawal and payment credit cards: VISA ELECTRON, Salaire Poste and e-DINAR SMART.

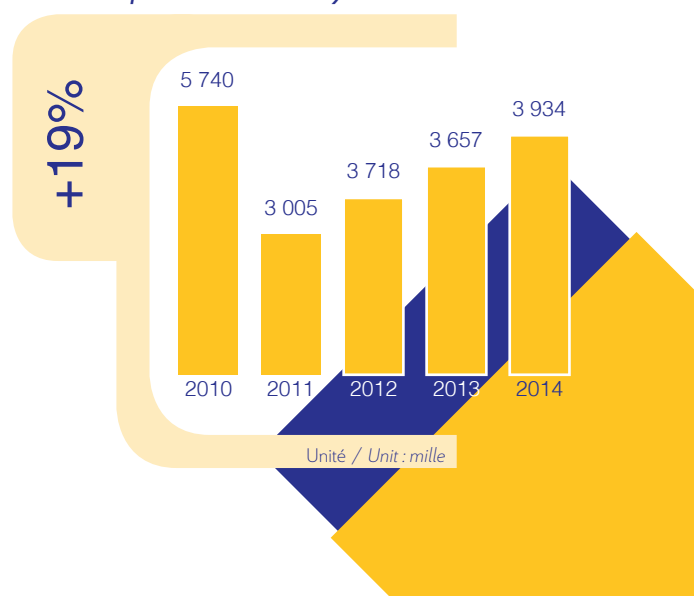
It is worth noticing that "Salaire Poste" credit card is only for a specific category of customers who hold postal current accounts and whose monthly salary does not exceed 500 dinars. This card allows them to withdraw money from ATM; while e-DINAR SMART card is available for all the customers without exception. It can be used by a natural or a legal person whether he holds or not a postal current account or a bank account.

In addition to making withdrawal operations from cash dispensers, those electronic payment cards of The Tunisian Post allow their holders to pay their purchases from shops equipped with terminal machines TPE. They also serve to pay online the different services and goods in the electronic commercial sites in Tunisia. The number of withdrawal and payment cards holders has grown from 444 944 in 2013 to 558 315 in 2014.

The transactions carried out in 2014 reached 3,9 million operations, including 128 000 withdrawals via international credit cards.

To diversify cash services provided by the Tunisian Post to its customers, it is possible now to pay bills by using ATM and without going to Postal Offices.

Evolution des opérations de retrait d'argent à partir des DAB Evolution of operations of money drawal from ATM





LES CHÈQUES POSTAUX VIA INTERNET CCPNET POSTAL CHEQUES VIA INTERNET CCPNET

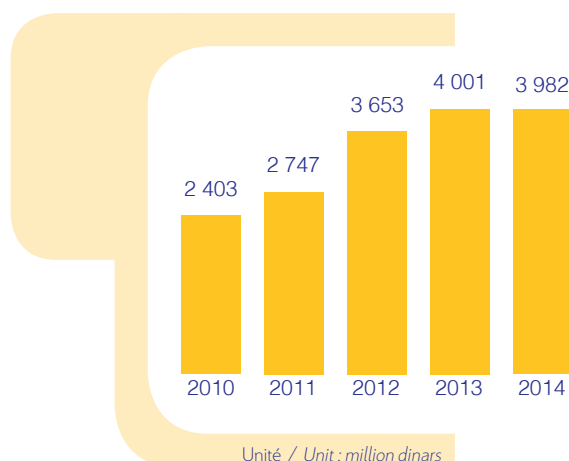
Le service des chèques postaux via Internet consiste en une gamme de services bancaires à distance permettant aux utilisateurs des chèques postaux d'effectuer différentes opérations financières à distance: consultation du solde, paiements, virements, paiements des fournisseurs, et virement des pensions des fonctionnaires, ce qui fera gagner du temps et de l'argent aux utilisateurs des chèques postaux.

Le nombre d'adhérents à ce service a augmenté pour atteindre 22 215 entreprises ayant quotidiennement recours aux chèques postaux afin d'effectuer des virements pour régler leurs engagements et leurs dépenses (paiement des créances de fournisseurs, salaires des agents...). En effet, ces entreprises ont effectué en toute facilité et sécurité des virements via le site Internet www.ccpnet.poste.tn d'un montant de 3 982 millions de dinars au cours de l'année 2014 contre 4001 millions de dinars l'année précédente.

The service of postal cheques via Internet is an online database of banking services which allows customers to make their various financial operations online: to require the account balance, to pay for purchases, to make online banking transfers to pay suppliers, to download salaries etc. The subscribers to this service can save time and control their spending.

The number of subscribers to this service has increased to reach 22215 administrative and economic companies that deal on a daily basis with postal cheques to make their money transfers online and to pay their various liabilities and expenses. During 2014, these institutions have transferred, in a smooth and secure way, 3982 million dinars via the website www.ccpnet.poste.tn, compared to 4001 million dinars in the previous year.

Evolution du montant des virements via CCPNet
Evolution of transfers amount via CCPNet



LES CHÈQUES POSTAUX POSTAL CHEQUES

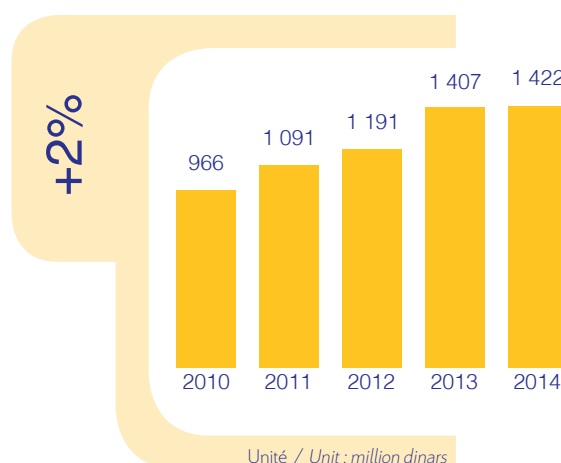
Le nombre d'abonnés au service des chèques postaux a augmenté, portant à 1 821 000 le nombre des comptes courants postaux en 2014 contre 1 802 000 au cours de 2013. Le solde des particuliers, des entreprises et des banques a augmenté de 2 % pour atteindre 1422 millions de dinars en 2014 contre 1407 millions de dinars en 2013. Cette évolution est attribuée aux améliorations et programmes de modernisation introduits dans ce secteur. D'autre part, l'accompagnement des clients a été renforcé grâce à la mise à disposition d'une boîte vocale leur permettant d'obtenir des informations et des renseignements liés aux services financiers postaux tout au long de la semaine, 24 heures sur 24 et d'une plateforme MailPost du courrier électronique et du service de messagerie courte (SMS) pour informer les clients de toutes les opérations effectuées sur leurs comptes courants.

En outre, les transactions financières effectuées par le biais du système national de télécompensation ont connu une évolution importante et plus particulièrement les opérations de transfert dont le nombre a atteint environ 5,4 millions d'opérations soit 33% du total opérations au niveau national.

The number subscribers to postal cheques has increased, so that postal current accounts reached during 2014 one million and 821 thousand accounts, compared to one million 802 thousand accounts during 2013. The funds of customers, professionals and banks have also witnessed a growth of 2% during 2014, to reach 1422 million dinars, compared to 1407 million dinars in 2013. This growth is due to the introduction of many important improvements and modernization programs. Besides, in order to enhance customer care, a voice server has been installed to provide customers 24/24 and 7/7 with the necessary information and instructions related to postal financial services, or through electronic correspondence "MailPost", in addition to a short message service to inform them about all their current accounts operations.

Financial transactions through the national electronic clearing system have also increased, especially transfers which reached 5.4 million operations; this represents 33% of the national total operations.

Evolution du volume des avoirs des comptes courants postaux Growth of the Postal current accounts amounts





SERVICE « POSTE SICAV TANIT »

POSTE SICAV TANIT

Le service « Poste Sicav Tanit » de placement de fonds, a connu une évolution qui s'est traduite par une augmentation du nombre de souscripteurs à ce service passant de 2280 souscripteurs en 2013 à 2349 en 2014, soit un taux de croissance de 3 %. En outre, le montant des actifs nets a enregistré une évolution de l'ordre de 1,5 % passant de 44 485 mille dinars en 2013 à 45 180 mille dinars en 2014.

Le produit POSTE SICAV TANIT offre de nombreux avantages, parmi lesquels :

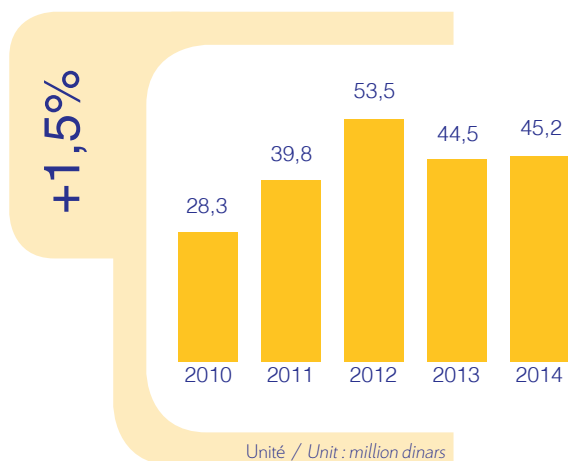
- Rendement financier important
- Placements sécurisés
- Avantages fiscaux
- Possibilité de placement via Internet
- Gratuité des opérations relatives au produit SICAV.

POSTE SICAV TANIT Service, witnessed an important growth, as the number of subscribers reached 2349 in 2014, compared to 2280 in 2013, for an increase of 3 %. In addition, the net assets witnessed a growth in 2014 of 1,5% to reach 45.180 thousand dinars, compared to 44.485 thousand dinars in 2013.

POSTE SICAV TANIT service has many advantages including:

- Important financial profitability.
- Safety of invested funds.
- Fiscal advantages.
- The possibility of online investment.
- All the operations related to the product of SICAV TANIT are free of charge.

Evolution du montant des souscriptions " SICAV Tanit"
Evolution of " SICAV Tanit" assets



Les produits d'assurance-vie

- ◆ Les produits d'assurance-vie commercialisés via le réseau des bureaux de Poste ont connu une évolution importante avec un nombre de contrats de souscription des services « Minha » et « Motmen » atteignant 9104 vers la fin de 2014 contre 8547 contrats en 2013, soit une hausse de 6,5 %.
- ◆ D'autre part, à l'étranger « Postassistance voyage à l'étranger » a connu une courbe ascendante. En effet, au cours de l'année 2014, les bureaux de Poste ont effectué 58 650 opérations contre 49 414 au cours de l'année 2013, soit une hausse de 18 %.
- ◆ En outre, le service postal lié à l'assurance-vie « épargne garantie » destiné aux titulaires de comptes d'épargne postaux a enregistré un nombre de 342 contrats au cours de l'année 2014.
- ◆ Le nombre de contrats de souscription liés au service « Carte Bon Voyage » a atteint 665 en 2014 contre 391 contrats en 2013. Quant au nombre d'opérations de retrait et de paiement par carte de paiement électronique « Carte Bon Voyage », il a atteint 1252 opérations d'un montant global de 196 mille dinars en 2014.

Life Insurance products

- ◆ The products of savings insurance across the network of Postal Offices witnessed a significant growth, as the number of subscribed contracts in "Minha" and "Motman" services reached 9104 contracts by the end of 2014, compared to 8547 contracts in 2013, for an increase of more than 6.5%.
- ◆ On the other hand, the assistance service from abroad "Postassistance " knew a constant growth, as the Postal Offices conducted 58650 operations during 2014, compared to 49 414 operations during 2013, for an increase of 18%.
- ◆ In addition to Postal Life Insurance provided for postal accounts holders, as the number of subscribed contracts reached 342 contracts, during 2014.
- ◆ The number of subscribed contracts in "Carte Bon Voyage" service reached 665 contracts in 2014, compared to 391 contracts in 2013. Withdrawal and payment operations using international electronic cards "Carte Bon Voyage" also witnessed operations attained 1252 operations and the amounts reached 196 Thousand Dinars in 2014.





SERVICES D'ÉPARGNE VIA RÉSEAU POSTAL SAVINGS SERVICES VIA POSTAL OFFICE NETWORK

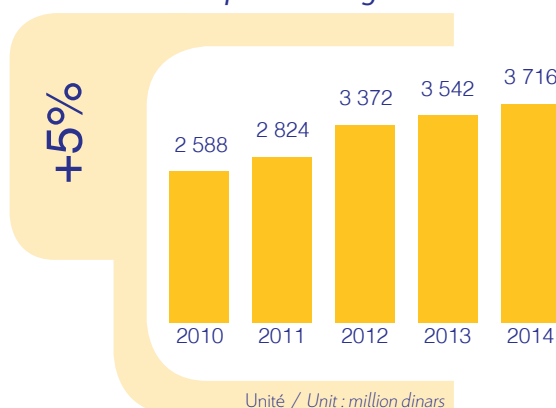
Comptes d'épargne ordinaire

Le service d'épargne a enregistré au cours de l'année 2014 une croissance de 5 % avec un volume d'épargne atteignant 3716 millions de dinars vers la fin de 2014 contre 3542 millions de dinars au cours de l'année 2013. Le nombre d'épargnants auprès de la Poste est, quant à lui, passé de 3 647 000 en 2013 à 3 764 000 en 2014, soit une augmentation de 117 000 nouveaux épargnants.

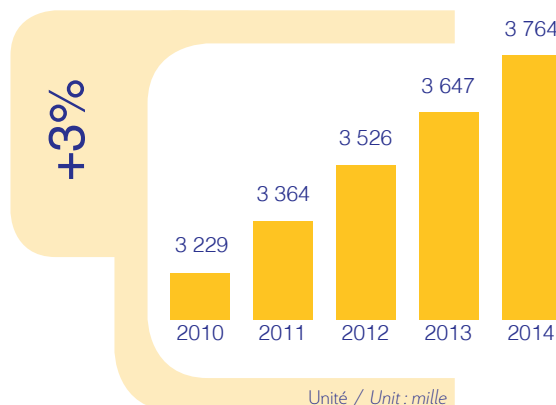
Ordinary Saving Accounts

Savings services witnessed a 5% growth during 2014, as savings reached by the end of the year 3716 million dinars, compared 3542 million dinars in 2013. The number of savers in the Tunisian Post also reached 3.764.000 savers during 2014, compared to 3.647.000 in the previous year, for an increase of 117.000 new savers.

Croissance des avoirs des comptes d'épargne Growth rate of the postal Saving assets



Evolution du nombre d'épargnant Evolution of number of savers





SERVICES FINANCIERS
FINANCIAL SERVICES



CHIFFRES CLÉS KEY FIGURES 2014

EFFECTIF / STAFF

9706 agents



9706 agents

POSTE TUNISIENNE / TUNISIAN POST

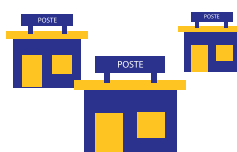
200 000 citoyens visitent
les bureaux de poste par
jour



200 000 citizens received
daily in the commercial
network

RÉSEAU COMMERCIAL DE LA POSTE / COMMERCIAL NETWORK

1051 bureaux de poste
7650 habitants par bureau
de poste ou centre



1051 post offices
7650 inhabitants per post
office or center

CARTES DE PAIEMENTS ÉLECTRONIQUES / ELECTRONIC PAYMENT CARDS

+ 558 000 cartes



+ 558 000 cards

CCPNET / CCPNET

22000 adhérents



22000 companies
affiliated

VOLUME DU COURRIER / MAIL VOLUME

72 millions d'envois



72 million mail

ÉCONOMIE DE CARBURANT / REDUCTION OF FUEL CONSUMPTION

5% d'économie de
carburant en 2014



5% reduction of fuel
consumption

CENTRE D'APPEL / CALL CENTER

1 million d'appels traités



1 million calls were treated

SERVICES VIA MOBILE / MOBILE SERVICES

2,3 millions de transactions
via mobile



2.3 million transaction via
mobile



RESULTATS GLOBAUX GLOBAL RESULTS

Au cours de l'année 2014 l'activité de la Poste Tunisienne a enregistré un taux de croissance de 6,6% par rapport à l'année 2013 avec un chiffre d'affaires passant de 262 millions de dinars à 279,3 millions de dinars en 2014 et ce en dépit de la régression enregistrée au niveau des services traditionnels.

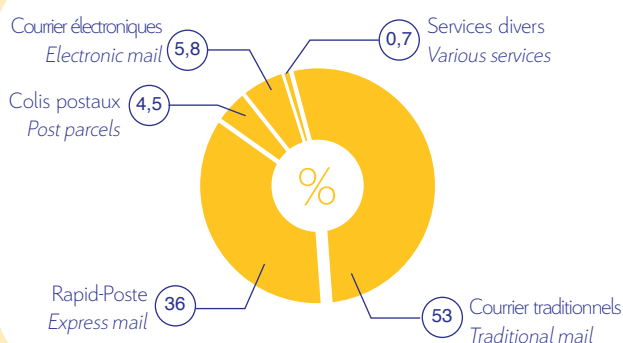
En outre, les services financiers ont remarquablement enregistré une croissance de 10,9 % en raison de l'impact de la révision des tarifs, ce qui a permis à la part du secteur des services financiers d'atteindre 72,7 % du chiffre d'affaires global. En revanche, les services postaux traditionnels ont connu une régression de 3,4 %.

In 2014, despite a relapse in the incomes of traditional services, the Tunisian postal sector has shown a growth of 6.6% compared to 2013; there was an increase from 262 to 279.3 million dinars. The financial services have also witnessed an increase of 10.9%, due to the effects of interest rate revision, which made the share of the financial service sector attain 72.7% of the total incomes; in contrast, traditional postal services have regressed by 3.4%.

Répartition des revenus par activité en 2014 Breakdown of incomes by activities in 2014

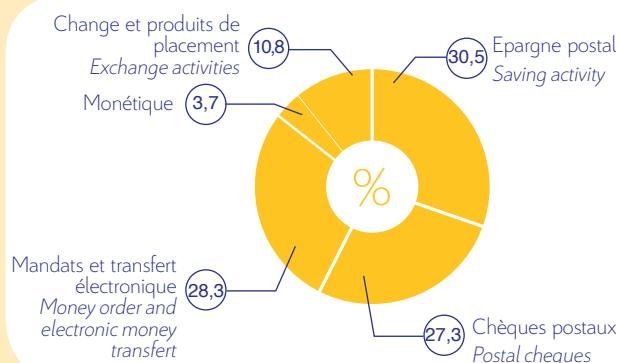
Services Postaux Postal services

27,3%



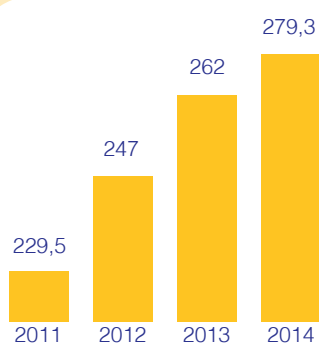
Services financiers Financial services

72,7%



Croissance du chiffre d'affaires Growth of the Turnover

+6,6%



Unité / Unit : million dinars



RESULTATS GLOBAUX

GLOBAL RESULTS



SOMMAIRE
SUMMARY

-  10 RESULTATS GLOBAUX / *GLOBAL RESULTS*
-  14 SERVICES FINANCIERS / *FINANCIAL SERVICES*
-  28 COURRIER ET SERVICES LOGISTIQUES / *MAIL AND LOGISTIC SERVICES*
-  38 RESEAU COMMERCIAL DE LA POSTE / *POSTE COMMERCIAL NETWORK*
-  42 ENGAGEMENT EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT /
ENVIRONMENTAL COMMITMENT
-  44 QUALITE DES SERVICES / *SERVICE QUALITY*
-  50 RESSOURCES HUMAINES et ACTIVITES SOCIALES et CULTURELLES /
HUMAN RESOURCES AND SOCIAL AND CULTURAL ACTIVITIES
-  56 TIMBRES-POSTE / *POSTAL STAMPS*
-  58 COOPERATION INTERNATIONALE / *INTERNATIONAL COOPERATION*
-  60 ETATS FINANCIERS POUR L'ANNEE 2014 / *FINANCIAL STATEMENTS FOR 2014*



CONSEIL D'ADMINISTRATION BOARD OF DIRECTORS

Président du Conseil d'Administration
President of the board of directors
Nabil El Madani

Contrôleur d'état / *State Inspector*
Ramla Helal

Administrateurs / *Administrators*
Mourad Kewal

Islah Ouaslati

Yassine Chahed

Mohammed Bechir Matousi

Radhia Ben Amara Sahnoune

Kabil Dahmani

Alia Bechikh

Abdelkerime khaldi

Slime Saadallah

Commissaire aux comptes / *Auditor*

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

Présidence du Gouvernement / *Presidency of government*

Présidence du Gouvernement / *Presidency of government*

Ministère de l'Intérieur / *Ministry of the Interior*

Ministère des Technologies de l'Information et de l'Economie Numérique
Ministry of information Technology and the Digital Economy

Ministère des Technologies de l'information et l'Economie Numérique
Ministry of information Technology and the Digital Economy

Ministère du Commerce
Ministry of Trade

Ministère des Finances / *Finance Ministry*

Ministère du développement et de l'investissement et de la
Coopération Internationale
Ministry of investment and International Cooperation

Banque Centrale de Tunisie / *Central Bank of Tunisia*

Organisation de défense du consommateur ODC
Consumers defence organization

Bureau de contrôle Fethi Saaidi
Control office of Fethi Saaidi

6

La mise en place d'un système informatique de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Ce système permet de traiter et d'analyser les opérations financières tant sur le plan national qu'international. Ce projet vise à asseoir une stratégie de surveillance efficace conformément aux principes de bonne gouvernance et la gestion des risques par le recours aux technologies de l'information et de la communication.

The establishment of a computer system to combat money laundering and funding terrorism. This system allows the processing and analysis of financial operations on a national and international level. This project aims to set up an efficient strategy of KYC control which is in line with the principles of good governance and risk management.

7

Obtention par l'imprimerie de la Poste Tunisienne de la certification relative à la qualité selon la norme ISO 9001 (version 2008), la certification relative à la sûreté dans la conception, l'impression et la conservation des timbres selon la norme ISO 14298 (version 2013) et le référentiel INTERGRAF. Elle est la première imprimerie à l'échelle de l'Afrique à avoir obtenu cette certification.

The Tunisian Post printing office obtained the quality certificate ISO 14 298 for the safety of its postal stamps and fiduciary values. It is the first printery in Africa to be awarded this certificate.

8

La signature d'un accord de coopération entre la Poste Tunisienne et l'Institut de Santé et de Sécurité au Travail visant à faire bénéficier la Poste Tunisienne d'un accompagnement en matière de santé et sécurité professionnelle et la mise en place d'un plan d'amélioration des conditions de travail et de la sécurité professionnelle.

Ratification of a partnership agreement between The Tunisian Post and Health and occupational safety Institute that aims to accompany the Tunisian Post in the area of health and occupational safety and to implement a plan to improve the employees work conditions and occupational safety.

9

Le choix de la Tunisie pour abriter le Centre Arabe d'Excellence dans le domaine de la Poste. Il est prévu que le Centre accueillera toutes les activités et les assemblées des pays arabes dans le cadre de la mise en œuvre des projets structurant de l'UPU.

The election of Tunisia to host The Arab Center of Excellence in postal services. The center will hold all the Arab countries activities and meetings in the context of implementing the structural projects of the Universal Postal Union.

10

La tenue en Tunisie du Forum Postal Africain e-commerce Africa 2014 sous le thème « Tenir les promesses du commerce électronique en Afrique » et ce dans le cadre de la présidence de la Poste Tunisienne de la commission Services électroniques de l'Union panafricaine des Postes.

Tunisia, as the president of the Electronic Services Committee in The African Postal Union, will hold the postal forum "e-commerce Africa" under the guise of "meeting the challenges of e-commerce in Africa".

LES ACTIVITÉS LES PLUS MARQUANTES DE L'ANNÉE 2014

MAIN ACTIVITIES IN 2014

1

L'adoption du web service pour le paiement de mandats électroniques des organismes dans le cadre du développement du service transfert instantané d'argent par voie électronique et la réduction des délais de paiement et du traitement des dossiers avec la diligence et la fluidité nécessaires.

The use of a web service that allows electronic institutions to pay money orders, in order to enhance the internal postal order services, to meet the quality requirements, to reduce payment time and to deal with issues with the required quickness and flexibility.

2

La Poste Tunisienne a procédé à la collecte des ordres de souscriptions à l'emprunt obligataire national à travers le réseau postal pour le compte des intermédiaires opérant en bourse en leur qualité d'intermédiaires autorisés à ouvrir et à tenir des comptes de valeurs mobilières et ce dans le cadre de sa quête menée pour créer de nouvelles activités en vue d'accroître ses revenus et d'appuyer les efforts de l'Etat visant à déployer les ressources afin de couvrir une partie des besoins budgétaires. L'opération de souscription a été assurée dans 684 bureaux de poste répartis sur l'ensemble du territoire.

The Tunisian Post has succeeded in signing the underwriting agreement in the national supplementary guarantee loan for the account of stock market intermediaries authorized to open accounts of stock and shares. It aims at developing new activities to boost its incomes and to support the country's efforts to mobilize resources in order to cover a section of the budget needs. The underwriting process is provided in 684 Postal Offices across the country.

3

La signature d'un accord visant à renforcer le partenariat entre la Poste Tunisienne et la Compagnie d'Assurance et de Réassurance tuniso-européenne « CARTE » en vue d'assurer le service de paiement des frais d'assurance auprès des bureaux de poste en plus des moyens de paiement électroniques fournis par la Poste Tunisienne.

Ratification of a partnership agreement between The Tunisian Post and the Tunisian European Insurance and Reinsurance Company "CARTE" to provide the payment of insurance service in Postal Offices, in addition to the use of electronic payment methods offered by the Tunisian Post.

4

La Poste Tunisienne et l'opérateur «Ooredoo» remportent le prix du «Best Consumer Service innovation » (le prix de la meilleure innovation dans les services aux consommateurs) à Londres pour le service de paiement via mobile « Mobiflouss ».

The Tunisian Post and the telecommunication provider Ooredoo won the 2014 "Best Innovative Service" award in London for its mobile payment service "Mobiflouss".

5

La signature d'un accord avec la Société Taysir de Microfinance pour le remboursement des échéances de microcrédits directement à partir du mobile et ce dans le cadre de la participation de la Poste Tunisienne à l'effort national d'inclusion financière.

Ratification of an agreement with the institution of Taysir Microfinance to pay small credits via mobile phones, which allows the participation into financial inclusion.



L'INSTAURATION DES PRINCIPES DE GOUVERNANCE IMPLEMENTING THE PRINCIPLES OF GOOD GOVERNANCE

L'instauration des principes de bonne gouvernance est considérée comme l'un des objectifs stratégiques de la Poste Tunisienne. Un certain nombre de mécanismes susceptibles de contribuer à la mise en place d'un système intégral de bonne gouvernance ont été mis au point à cet effet.

Parmi les activités réalisées au cours de l'année 2014 on peut citer:

- ◆ La mise en place d'une unité de contrôle de la conformité au sein de la Poste Tunisienne chargée d'établir un système de veille juridique et réglementaire et de lutte contre les risques de non conformité et l'élaboration de mécanismes de garantie de conformité.
- ◆ La réactivation du comité permanent d'audit interne chargé:
 - De vérifier que l'Office met en place des systèmes de contrôle interne efficaces pour protéger les actifs de la Poste Tunisienne et garantir la fiabilité des informations financières et le respect des dispositions légales et réglementaires,
 - Du suivi des rapports des organes de contrôle interne et externe grâce à la mise en œuvre de leurs recommandations, l'examen des questions en suspens et la proposition des solutions pratiques à ces questions de la façon la plus appropriée et dans les meilleurs délais,
 - De l'adoption du programme annuel de l'audit interne de la Poste Tunisienne.

Le conseil d'administration de la Poste Tunisienne peut charger le comité permanent d'audit interne d'effectuer d'autres missions à condition qu'elles entrent dans le cadre du travail de supervision.

Implementing the principles of good governance is one of the strategic goals of the Tunisian Post. In this regard, some measures were taken to help establish an integrated system of good governance.

Chief among these achievements in 2014 are:

- ◆ *The establishment of a control unit for compliance with the Tunisian Post, which supervises a system of legal and organizational vigilance and protection against the risks of non-compliance, in addition to taking measures that guarantee compliance and confront the risks of non-compliance.*
- ◆ *The reinforcement of the role of the Permanent Internal Committee of Audit which consists in:*
 - *Establishing efficient internal control systems to protect the office assets, to guarantee the safety of financial data, and to respect legal and organizational provisions;*
 - *Checking the reports of internal and external control systems, while implementing its directives, examining the pending issues and suggesting practical resolutions in due time and manner;*
 - *Approving the annual program of action for the office internal audit.*

The office administrative board can entrust the committee with other missions that are part of the office supervisory work.



ORIENTATIONS STRATEGIQUES DE LA POSTE STRATEGIC GUIDELINES OF THE TUNISIAN POSTAL SECTOR

Le secteur postal occupe une place importante dans notre pays tant sur le plan économique que sur le plan social. Sur cette base une stratégie a été mise en place reposant sur :

- ◆ La nécessité d'introduire des réformes structurelles et organisationnelles et de promouvoir les principes de bonne gouvernance afin de donner plus d'efficacité aux activités et services dans le sens du renforcement de sa compétitivité et la consolidation de ses équilibres financiers.
- ◆ Le renforcement du rôle de la Poste en tant que facteur de développement économique et social de notre pays.
- ◆ La valorisation du facteur humain et ce, en l'invitant à participer aux choix stratégiques de la Poste.

En partant de ces objectifs, un ensemble d'orientations ont été établies afin d'aider à la réalisation de la stratégie postale:

- 1- Restructurer le secteur et établir les règles de bonne gouvernance
- 2- Moderniser et développer l'infrastructure des services postaux et financiers et renforcer le réseau postal tridimensionnel.
- 3- Exploiter de manière optimale le réseau étendu de la Poste et lui octroyer le statut de partenaire privilégié de toutes les composantes du tissu économique.
- 4- Renforcer le positionnement de la Poste tunisienne dans le système du commerce électronique et des transactions par téléphonie mobile.
- 5- Améliorer la qualité des prestations des services conformément aux normes internationales.
- 6- Renforcer l'image de la Poste tunisienne en tant qu'institution citoyenne.
- 7- Accorder plus d'intérêt aux ressources humaines grâce au rôle que peut jouer le facteur humain dans la réussite des différents programmes et projets.
- 8- Promouvoir l'expérience tunisienne dans le domaine des services électroniques et des services financiers via téléphonie mobile et l'exploiter dans le cadre de la coopération bilatérale et multilatérale

The postal sector makes a considerable contribution to the Tunisian economy, and plays a significant role in the society. Hence, a new strategy is adopted and implemented, and it rests on:

- ◆ *Pursuing structural and organizational reforms, and implementing the principles of good governance to enhance the efficiency of its activities and services, in order to promote its competitiveness and to strengthen its financial balances.*
- ◆ *Supporting its vital role as one of the pillars of an efficient infrastructure in the developing our economy.*
- ◆ *Valorizing the human resources through engaging employees in the strategic choices of the postal sector.*

Consequently, an effective range of actions and measures are taken to help achieve the goals and strategies of the Tunisian postal sector. These measures include:

- 1- *The restructuring of the postal sector and the consolidation of principles for good governance*
- 2- *The modernization and development of the financial and postal services infrastructure, and the promotion of the three-dimensional postal network.*
- 3- *The proper use of the large postal network, and making the post the privileged partner of all the components of the economic fabric.*
- 4- *The promotion of the Tunisian postal sector in electronic commerce and financial transactions via mobile phone.*
- 5- *The improvement of the services performance, in compliance with the international standards.*
- 6- *The promotion of the Tunisian post image as a national institution.*
- 7- *Placing a particular emphasis on human resources, given the significant role the human element plays in the success of the various programs and projects.*
- 8- *Marketing the Tunisian experience in electronic services and financial services via mobile phones, and investing it in bilateral and multilateral cooperation.*



Rapport Annuel *Annual Report* 2014

RAPPORT ANNUEL ANNUAL REPORT 2014

