



RAPPORT ANNUEL | 2017 ANNUAL REPORT





RAPPORT ANNUEL | 2017 ANNUAL REPORT





SOMMAIRE / SUMMARY

Presentation Générale / General Introduction	5
• Stratégie de la Poste Tunisienne/ <i>Strategy of the Tunisian Post</i>	6
• Gouvernance / <i>Governance</i>	8
• La responsabilité sociale/ <i>Social Responsibility</i>	12
• L'inclusion financière à travers la Poste Tunisienne/ <i>Financial Inclusion</i>	16
Activités de la Poste Tunisienne /The Tunisian Post Activities	18
• Principaux événements de 2017/ <i>Major events in 2017</i>	20
• Principaux indicateurs en 2017 / <i>Main postal indicators in 2017</i>	22
• Services postaux / <i>Postal services</i>	24
• Services de logistique / <i>Logistic services</i>	34
• Services financiers / <i>Financial services</i>	38
• Services numériques / <i>Digital services</i>	54
• Réseau commercial de la Poste / <i>Postal commercial network</i>	60
Activité commerciale / Commercial activity	64
Ressources humaines / Human resources	70
Coopération internationale / International cooperation	78
Qualité des services/ Quality of services	84
Etats financiers de l'année 2017/ Financial Statements for 2017	90



PRÉSENTATION GÉNÉRALE

GENERAL INTRODUCTION



La stratégie de la Poste Tunisienne

Strategy of the Tunisian Post

La stratégie de la Poste Tunisienne repose sur un ensemble d'objectifs ambitieux et complémentaires qui visent à :

The strategy of the Tunisian Post includes a set of ambitious and integrated objectives that aims to:

Services postaux / Postal services

Moderniser les services postaux en se basant sur les nouvelles technologies.

Modernize postal services further, by harnessing the means made available by modern technology.

Services numériques / Digital services

Développer les services numériques innovants surtout dans le domaine de l'administration électronique en rapprochant davantage les services du citoyen par l'utilisation des différents canaux de communication dont l'internet et la téléphonie mobile.

Develop innovative electronic services, particularly in electronic governance, for the purpose of bringing services closer to the citizens by using various communication channels including Internet and mobil phones.

Activité commerciale / Commercial activities

Mettre en place une stratégie commerciale répondant aux besoins des entreprises et des particuliers en général. Cette stratégie doit s'appuyer sur la commercialisation d'un pack de services intégrés prenant en considération les attentes du client.

Elaborate a commercial strategy in line with the customers' needs, whether companies or simple users, by marketing a package of integrated services that takes into account the customers needs.

Ressources Humaines / Human Resources

Continuer à développer les ressources humaines et à renforcer les compétences professionnelles des postiers.

Promote human resources and develop the personnel's vocational capacities.



Services financiers / Financial services

Développer les services financiers afin de soutenir les efforts de l'Etat dans le domaine de l'inclusion financière.

Promote financial services in order to bolster the State's efforts in financial inclusion.

Logistique / Logistics

Le positionnement de la Poste Tunisienne dans le domaine de la logistique pour contribuer au développement du commerce électronique.

Enhance electronic commerce and develop postal services in the logistics.

Système d'information / Information system

Poursuivre le développement du système d'information par le développement d'un système de gestion intégré.

Develop and upgrade the information system through establishing an integrated database.

Réseau commercial / Commercial network

Continuer à développer et à moderniser le réseau commercial postal afin d'améliorer la qualité des services et la compétitivité des services postaux.

Continue maintaining and modernizing the postal commercial network, with the intention of improving the quality of postal services and enhancing their competitiveness.



Vision de la Poste Tunisienne

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

The Tunisian Post Vision

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



La Gouvernance

Mettre en œuvre les principes de bonne gouvernance est l'un des objectifs stratégiques de la Poste Tunisienne. Certains mécanismes ont été mis en place pour contribuer à la réalisation d'un modèle complet et efficace de bonne gouvernance.

Parmi ces réalisations, nous citons en particulier :

1. La création d'une cellule de bonne gouvernance en réponse à l'arrêté gouvernemental n° 1158 de 2016 en date du 8/12/2016, relatif à la création de cellules de gouvernance avec des prérogatives spécifiques. C'est une structure qui veille à la bonne application des principes de gouvernance et de prévention de la corruption et travaille à l'élaboration de plans d'action conformes aux normes et indicateurs approuvés dans le domaine. Surtout en matière d'accès à l'information, de diffusion d'une culture de gouvernance et de transparence, des valeurs d'intégrité et de bonne conduite, de respect du code d'éthique. La cellule de gouvernance contribue également à l'élaboration de propositions, de mécanismes et de procédures susceptibles d'aider à atteindre une utilisation optimale des ressources disponibles.
2. La mise en place d'une unité de surveillance de la conformité aux normes dans la Poste Tunisienne pour superviser la création d'un système de veille juridique et réglementaire et de protection contre les risques de non-conformité et y remédier, ainsi que la conception de mécanismes susceptibles d'assurer la conformité.
3. le développement des mécanismes d'évaluation et de gestion des risques.
4. Le Comité d'audit interne permanent a été également activé et chargé de :
 - S'assurer de la mise en place par la Poste Tunisienne de systèmes de contrôle interne efficaces qui puissent protéger les actifs de la Poste Tunisienne et garantir la sécurité de l'information financière et le respect des dispositions légales et réglementaires.
 - Assurer le suivi des rapports des organes de contrôle interne et externe en veillant à la mise en œuvre des recommandations qui y figurent, et en même temps étudier les questions en suspens pour proposer des solutions pratiques en mesure d'assurer leur règlement avec l'efficacité voulue et dans les délais impartis.
 - Approuver le programme de travail annuel de l'audit interne de la Poste Tunisienne.

Le conseil d'administration de la Poste Tunisienne peut également charger la cellule d'autres missions, à condition que ces missions entrent dans le cadre des missions de contrôle.

Governance

Laying down the principles of good governance is one the strategic objectives of the Tunisian Post. In this regard, a number of mechanisms seeking to create an efficient and integrated system for good governance have been established.

Chief among these achievements are:

- 1. The creation of a Good Governance Cell, in compliance with the 2016 government order Nr 1158 of 12 August 2016, concerning the establishment of good governance cells and the regulation of their functions. The cell is in charge of applying the principles of governance and corruption prevention. It also seeks to develop action plans in accordance with approved standards and indicators, especially regarding access to information, dissemination of governance and transparency culture, and the values of integrity and proper management, in addition to respecting code conducts and work ethics. The Good Governance Cell also contributes to elaborating proposals, mechanisms and procedures, for the optimal exploitation of available resources.*
- 2. The creation of a unit in charge with monitoring compliance with the Tunisian Post, supervising a legal and regulatory vigilance system, protecting against the risks of non-compliance and their management, and formulating mechanisms to ensure compliance;*
- 3. The development of risk evaluation and management mechanisms*
- 4. The activation of a permanent internal audit committee whose role is to:*
 - Ensure the efficiency of oversight and control systems whose function is to protect the Office's assets and the security of financial data, and to respect legal and regulatory provisions;*
 - Follow up the reports of internal and external oversight bodies, through implementing their recommendations, in addition to studying pending issues and proposing practical solutions to settle these issues in an efficient and timely manner;*
 - Approve the annual program of work for internal audit in the Postal Office.*

The Tunisian Post governing council can entrust this committee with other missions, provided that they fall within the area of oversight work.



Conseil d'Administration / Board of Directors

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

Moez Chakchouk

Président Directeur Général de l'Office National des Postes

Chairman and General Manager of Tunisian Post Organization

Contrôleur d'état / State Inspector

Elyess Cherif

Présidence du Gouvernement / *Presidency of government*

Administrateurs / Administrators

Mickael Ben Rabeh

Présidence du Gouvernement / *Presidency of government*

Islah Ouaslati

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

Sami Ghazali

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

Samira Fendri

Ministry of information Technology and the Digital Economy

Ali Nesiri

Ministère du Transport / *Ministry of Transport*

Nabil Jaouadi

Ministère du Commerce / *Ministry of Trade*

Kabil dahmani

Ministère des Finances / *Finance Ministry*

Moufida Ja Allah

Ministère de l'investissement et de la Coopération Internationale

Ministry of investment and International Cooperation

Samia Said

Banque Centrale de Tunisie / *Central Bank of Tunisia*

Slime saadallah

Organisation de défense du consommateur ODC

Consumers defence organization

Habib Mizouri

Union Générale Tunisienne du Travail / *Tunisian General labor union*





La responsabilité du développement économique et social

La Poste Tunisienne a fourni une gamme d'activités au profit de la société pour contribuer aux efforts nationaux de développement économique et social, en proposant des services administratifs et financiers au service des citoyens et des petites entreprises dans les zones intérieures afin de participer à la réduction des disparités de développement entre les régions.

En plus des services commerciaux, la Poste Tunisienne tient à soutenir les activités sociales en parrainant de nombreuses activités de développement, ainsi que des activités à caractère culturel, économique et environnemental. En effet, les préoccupations environnementales et sociales et le développement durable font partie intégrante des pratiques et des comportements de la responsabilité sociale pour les entreprises économiques.

Plusieurs actions ont été réalisées dans ce domaine, nous citons :

1. La contribution à la préservation de l'environnement pour un développement durable afin d'appuyer la stratégie nationale en matière d'économie d'énergie dans les entreprises publiques, et ce par l'adoption de dispositifs d'économie d'énergie et la promotion des technologies des énergies renouvelables et alternatives d'une part, et en application des recommandations de l'Union Postale Universelle dans ce domaine d'autre part. En effet, ces recommandations proposent d'adapter les entreprises postales à la nouvelle vision en matière d'économie d'énergie et de développement durable, en raison de son étroite relation avec le développement économique et social et la protection de l'environnement.

Dans ce contexte, la Poste Tunisienne a développé un programme de travail intégré qui comprend plusieurs axes touchant le volet opérationnel et organisationnel, notamment:

- La signature d'un accord dans le domaine de l'accompagnement et de l'assistance techniques, entre la Poste Tunisienne et l'Agence nationale d'économie d'énergie et des énergies renouvelables.
 - La rationalisation de l'utilisation de l'énergie au niveau de la flotte des moyens de livraison.
 - La formation et le recyclage au profit des agents et des techniciens spécialisés dans le domaine de la conduite, de la maintenance et de la sécurité du matériel roulant.
 - La contribution à des campagnes de sensibilisation pour diffuser la culture de l'économie d'énergie.
 - L'adoption des énergies renouvelables.
2. Le soutien financier aux associations actives, notamment dans les domaines sportif et culturel du secteur postal, où les conditions nécessaires sont remplies conformément à la réglementation en vigueur. La Poste veille également à l'encadrement et la formation des responsables de ces associations dans le cadre du soutien de l'activité sportive et l'encouragement des agents de la Poste Tunisienne et de leurs enfants à rejoindre les associations sportives professionnelles du secteur.

Development and Social Responsibility

The Tunisian Post offers to the citizens a set of activities for the purpose of contributing to the efforts of national economic and social development. It provides administrative and financial services for individuals and small enterprises in inland provinces, in order to reduce development disparity among the different regions.

In addition to commercial activities, the Tunisian Post is committed to promote social activities by supporting many developmental, social, cultural, economic and environmental events. Indeed, the environmental and social concerns, in addition to achieving sustainable development are integral parts of the economic institutions' practices and their application of their social responsibility.

The participation of the Tunisian Post in social activities includes:

- 1. Protection of the environment to ensure sustainable development and to enhance the national strategy in energy saving at the level of public institutions. To this end, the Tunisian Post relies on energy-saving equipment and encourages new technologies in renewable and alternative energy. The reasons underlying this strategy are the continuous rise of oil prices worldwide and the need to follow the UPU recommendations for the postal institutions to adapt themselves with the new vision in energy saving and sustainable development which are intrinsically linked to economic and social evolution and to environment protection.*

In this regard, the Tunisian Post had developed an integrated program of action with a number of practical and regulatory procedures that include:

- Concluding an agreement between the Tunisian Post and the National Agency for Energy Management and Renewable Energies in accompanying and technical assistance.*
 - Rationalizing energy consumption for the transportation fleet.*
 - Supporting training in driving, maintenance and safety for agents and specialized technicians.*
 - Conducting publicity and awareness campaigns to disseminate the culture of energy saving.*
 - Adopting renewable energies.*
- 2. Financial support for associations active in Sports and culture in the postal sector, provided that the necessary conditions be met and in conformity with the applicable procedures. The Tunisian Post also contributed to the training the presidents of these associations, in the context of promoting sports activities and encouraging the postal agents and their children to join the sports vocational associations of the postal sector.*



3. La participation de la Poste Tunisienne à de nombreux festivals et expositions régionaux et internationaux dans le cadre de sa contribution et de son soutien aux événements culturels et artistiques.

Dans ce contexte, un certain nombre d'accords de partenariat ont été signés avec certains festivals, notamment:

- Un accord avec les Journées Cinématographiques de Carthage à l'occasion des 28^{èmes} journées cinématographiques de Carthage. Les principales dispositions de cet accord comprennent la vente d'un pourcentage de billets du festival sur le site internet de la Poste et dans les principaux bureaux de poste de la capitale, et l'émission par La Poste Tunisienne d'un timbre-poste portant le nom de la 29^e session des Journées Cinématographiques de Carthage. Cet accord contribue également à rapprocher les services du festival du citoyen, l'entreprise postale étant plus proche du citoyen en termes de services fournis.
 - La participation remarquable de la Poste au Festival international de Monastir et au Festival « Meilleure Bsisssa » du patrimoine alimentaire de la ville de Lamta et au Festival international du désert de Douz. Et aussi la participation à l'événement touristique et culturel « Les Ondes du Désert », en assurant une bonne présence publicitaire et médiatique de la Poste Tunisienne et en mettant en lumière le patrimoine culturel et social de ces régions. La Poste participe également à plusieurs ateliers et événements accompagnant ces festivals.
4. Le parrainage de certains projets de jeunesse en contribuant aux événements sportifs les plus importants tels que le championnat africain de volleyball masculin et le championnat africain de basketball



3. *Participation in many local and international festivals, as well as regional exhibitions, in the context of the Tunisian Post's support for both the cultural and the artistic fields. In this respect, a set of partnership agreements were signed with some festivals including:*
- *The 28th session of Carthage Film Festival. The agreement's main articles provided for selling a percentage of the festival's tickets on its website and in the major post offices of Grand Tunis. A postal stamp depicting the 29th Carthage Film Festival was also issued. Besides, this agreement contributes to bringing the festival's services closer to the people because of the proximity of postal offices.*
 - *"The Tunisian Post: a privileged partner of culture and creativity".*
 - *The Monastir International Festival, the Food Heritage Festival for "the best Bsissa" in the city of Lamta, the International Festival of the Sahara held in Douz. The Tunisian Post was also present at the level of publicity and communication in a cultural and tourist initiative called "The Waves of the Desert". In addition, it shed light on the architectural and social heritage in these different regions of the country. The Tunisian Post also has participated in the various workshops and events on the sidelines of these festivals.*
4. *Sponsoring youth projects by contributing to the most important sports events, such as Men's African Volleyball and African Basketball Championships.*





L'inclusion financière / *Financial Inclusion*

Il est évident que l'inclusion financière permet à tous les individus et institutions de bénéficier de services financiers adaptés à leurs besoins avec des coûts et des conditions raisonnables, de protéger leurs droits et de mieux connaître et comprendre les questions financières afin de prendre la bonne décision.

L'inclusion financière contribue à la croissance économique des pays en stimulant l'activité économique des ménages, en réduisant la vulnérabilité économique des personnes à faible revenu, en créant des emplois et en contribuant à la stabilité financière.

Dans ce contexte, l'UPU a souligné que le réseau postal peut être utilisé pour fournir une gamme complète de services pouvant contribuer à l'inclusion sociale et financière et faciliter les échanges commerciaux, compte tenu de l'importance du rôle des services postaux dans notre société et du développement économique et social mondial. Surtout avec le développement technologiques tels que la généralisation d'Internet, l'utilisation des technologies numériques et mobiles et la diffusion du commerce électronique.

A partir de ces données, la stratégie de la Poste Tunisienne a comporté un axe concernant la contribution à l'inclusion sociale et financière par le développement de nouveaux services financiers numériques, ainsi que l'élaboration de programmes de travail répondant aux besoins d'une population à faible revenu et visant à faciliter l'utilisation et l'accès aux services financiers numériques. Cet axe comprend l'utilisation de la plateforme de la Poste Tunisienne pour payer avec le téléphone mobile « MobiPoste », surtout pour les jeunes, les étudiants, les petites et moyennes entreprises et les citoyens. Ce qui fait de la Poste une entreprise pionnière dans le domaine de l'inclusion financière et un partenaire clé des entreprises de la micro-finance.

It is widely known that financial inclusion makes all individuals and institutions enjoy financial services that are tailored to their needs, with reasonable costs and conditions. It also protects their rights and enhances their knowledge of financial issues, which enables them to make the proper decision.

Financial inclusion contributes to the promotion of economic development, through stimulating economic activities for families, reducing economic vulnerability for low-income people, offering job opportunities and achieving financial stability.

In this respect, the UPU underscores the possibility to use the postal network to provide an integrated package of services that would foster social and financial inclusion and facilitate trade. It highlights the significant role of the postal service in our societies and contribution to global socio-economic development, particularly with the evolution of technology like Internet, the use of mobile digital technologies and the spread of e-commerce.

It is from this vantage point that part of Tunisian Post strategy is to promote social and financial inclusion by developing new digital financial services. The strategy also includes the elaboration of action programs that meet the needs of low-income segments of the society, and aim to facilitate the use and access to digital financial services, by using The Tunisian Post payment system via mobile phones, MobiPoste. The beneficiaries of this service are mainly young people, students, small and medium-sized economic institutions and average citizens. Such a strategy makes the Tunisian Post a leading institution in financial inclusion and a privileged partner for microfinance institutions.

Indicateurs liés à l'inclusion financière dans la Poste tunisienne :

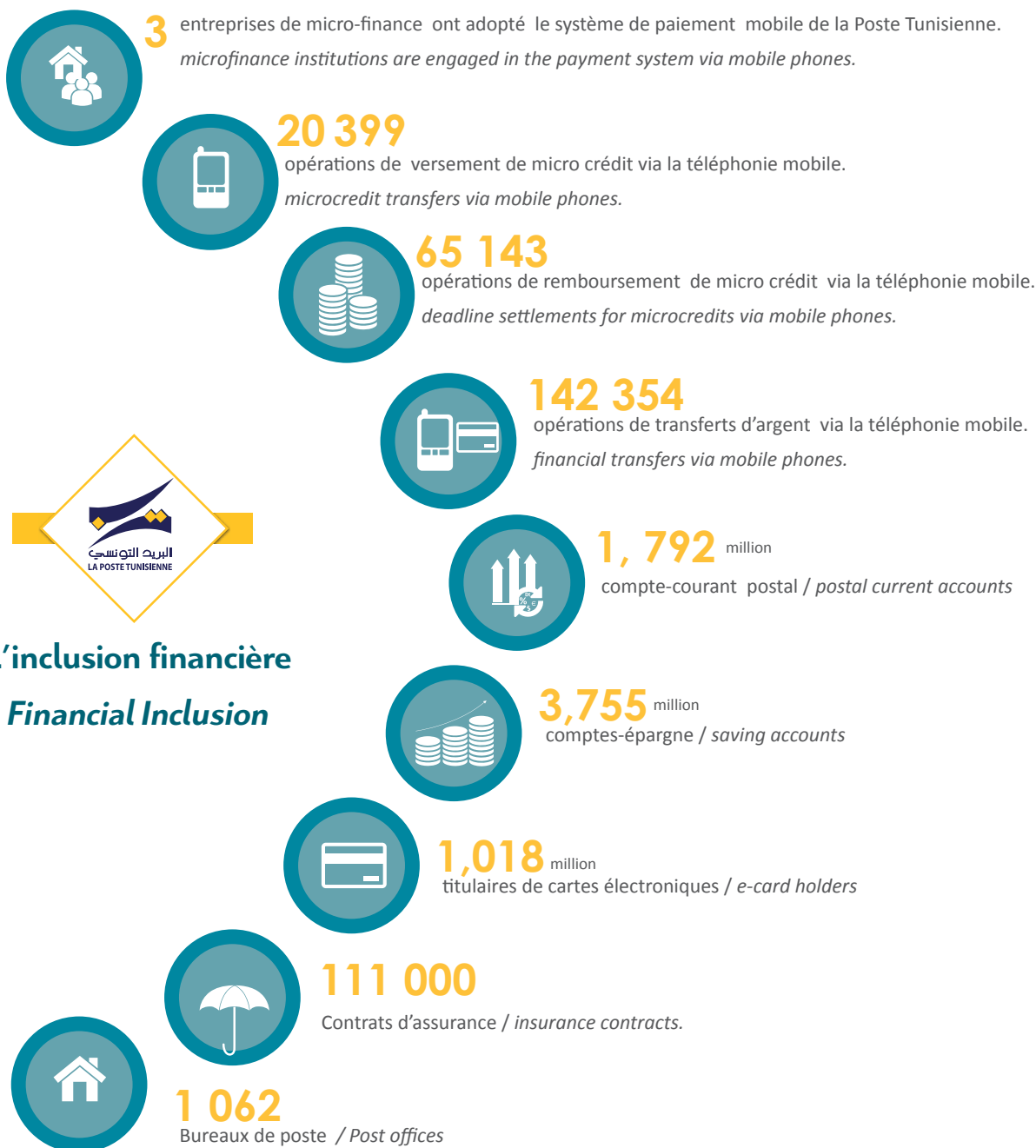
La Poste tunisienne dispose d'un réseau postal comprenant 1062 bureaux de poste, avec une large répartition géographique couvrant presque toutes les régions de la Tunisie.

La Poste tunisienne offre un large éventail de services financiers de base à tous les segments de la société, tels que les chèques postaux, les services d'épargne postale, les services de transferts nationaux et internationaux, les services d'assurance, plusieurs moyens de paiement (via des distributeurs automatiques, Internet et le téléphone mobile), les paiements des pensions de retraite, etc.

Financial Inclusion Indicators:

The Tunisian Post possesses a widespread postal network (1062 offices across the different regions of the country), with a geographical distribution that covers almost all the Tunisian territory.

The Tunisian Post offers for its customers a wide range of basic financial services for all the segments of the society, including postal checks, postal saving, national and international financial transfers, insurance, various payment methods (via cash dispensers, Internet and mobile phones), pension salary payment, etc.





LES ACTIVITES DE LA POSTE TUNISIENNE

THE TUNISIAN POST ACTIVITIES





LES EVENEMENTS LES PLUS IMPORTANTS DE LA POSTE TUNISIENNE EN 2017

- L'émission d'une nouvelle carte «e-Dinar PRO» destinée aux commerçants (personnes physiques ou morales.)
 - La création d'une nouvelle carte prépayée, «DigiCard», spécialement destinée aux jeunes de 13 à 18 ans, permettant aux étudiants de payer les frais d'inscription pour l'année scolaire ainsi que d'autres services fournis par les cartes prépayées.
 - La promotion d'une nouvelle carte internationale « e-Dinar Travel ». C'est une carte prépayée intelligente qui permet à ses utilisateurs et aux membres de leur famille (conjoint et enfants en charge) de bénéficier d'un « accompagnement lors de leurs voyage à l'étranger » pendant un an. L'une des caractéristiques de la carte e-Dinar Travel est qu'elle est sécurisée et facile à utiliser : elle permet au détenteur d'effectuer ses achats à l'étranger via les terminaux TPE chez les commerçants, de retirer de l'argent des distributeurs automatiques DAB, de réserver un hébergement dans un hôtel à l'étranger et de bénéficier de nombreux services liés aux hébergements à distance via Internet.
 - L'émission d'une nouvelle carte de paiement électronique «Rafikni» .C'est une carte prépayée valable trois (3) ans. Elle est destinée aux touristes venant en Tunisie et permet à son titulaire d'ouvrir un compte virtuel en dinar tunisien et de bénéficier de nombreux services financiers.
 - La création d'un nouveau service via internet DigiCash pour renforcer et diversifier davantage les services et les canaux numériques.
- La conclusion d'accords de partenariat avec toutes les institutions de micro-finance (IMF) et certaines entreprises actives dans le domaine du commerce électronique afin de simplifier les modalités de paiement par les cartes électroniques portant un nom commercial commun (carte co-brandée).
 - La promotion d'un nouveau pack de services pour les Tunisiens résidents à l'Etranger Pack « Ena Tounsi » qui offre 4 services: Un compte épargne en dinars convertible, un CCP en dinars convertible sans frais de tenue de compte, un espace CCPNET pour faciliter le suivi de ces comptes à distance et un services de change à des courts avantageux.
 - Le lancement du service de messages courts (SMS) via la plateforme «m-Post» au profit des clients du service épargne.

Major Events in 2017

- Launching a new prepaid card, “e-Dianr PRO”, intended for salespeople, whether natural or legal persons.
- Creating a new prepaid card, “DigiCard”, targeting, in particular, young people who are aged between 13 and 18 years old. In addition to other services characteristic of prepaid cards, it enables high school children to pay their tuition fees.
- Promoting “e-Dinar Travel”, a new, smart prepaid card that enables its holders to benefit from “assistance in travel abroad” for a period of a year, for the subscriber and the members of his family (spouse and foster children). It is a secure, easy-to-use e-card that allows the customers to pay their purchases abroad via EPTs and to withdraw money from cash dispensers, in addition to booking hotels abroad and enjoying other online services as regards accommodation.
- Issuing a new payment card “Rafikni”, a co-branded prepaid smart card that is valid for three years. It is intended for tourists; besides, it allows its holder to open a virtual account in Tunisian Dinar and enjoy a multitude of financial services.
- Launching a new service via internet, “DigiCash” within DigiPost system. It is part of the Tunisian Post endeavor to keep abreast with the technological developments and to promote and diversify services as well as digital channels.
 - Concluding a partnership agreement with all microfinance institutions (MFIs) and some active enterprises in e-commerce. The aim is to simplify payment operations via co-branded electronic cards.
 - Accepting withdrawal operations using the e-cards MFIs’ customers, in addition to incorporating some improvements in the monetary area system to facilitate their use.
 - Commercializing a new package of services labeled “I’m Tunisian” for the Tunisians residing abroad. This package includes a postal current account in transferrable Tunisian dinar and a current account in foreign currency, in addition to subscription in online postal checks services with differential exchange rates.
 - Launching an SMS messaging service, “m-post”, for customers with saving accounts.



Les indicateurs les plus importants de la Poste Tunisienne pour 2017

Main postal indicators in 2017

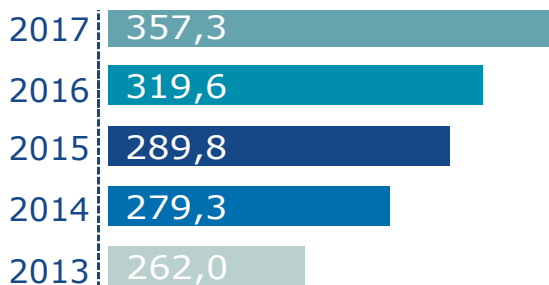
Les résultats globaux

L'année 2017 a été caractérisée par une croissance continue de 11,8% du chiffre d'affaires. Les revenus ont ainsi atteint 357,3 millions de dinars en 2017, contre 319,6 millions de dinars en 2016. La réalisation de ces résultats, qui sont meilleurs que ceux des années précédentes, tient principalement à l'évolution de la taille des soldes déposés dans les comptes courants postaux et les comptes d'épargne ainsi qu'aux résultats de l'impact de la révision des tarifs, tout en maintenant les services financiers à un taux de croissance positif supérieur à 12% par rapport à l'année 2016. La part du secteur des services financiers de la Poste est ainsi passée à 74,7 du total des revenus du secteur, tandis que les revenus des services postaux ont progressé de 10%.

Overall Results

In 2017, the Tunisian Post sector has shown a growth of 11,8% the earnings grew from 319.6 million dinars in 2016 to attain 357,3 million dinars in 2017. Such good results, considered the best compared to previous years, are mainly owing not only to the increase in assets held in postal current accounts and savings account, but also to the effect of interest rate revision. Compared to 2016, the financial services have also witnessed a growth of 12%, which increased the share of this financial services sector to attain 74,8% of the total income. On the other hand, the income of postal services showed an increase of 10%.

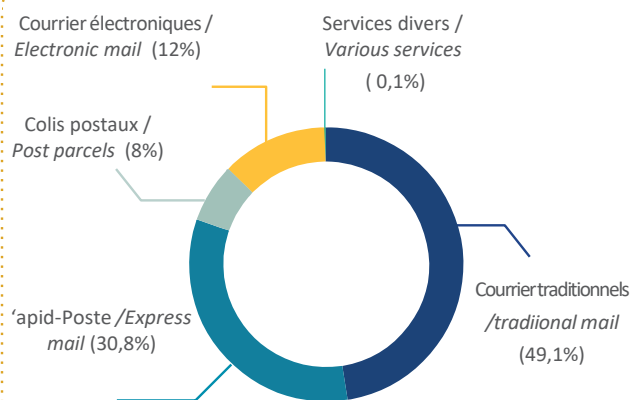
Croissance du chiffre d'affaires 2017: +11,8%
Growth of the Turnover
Unité / Unit : million dinars



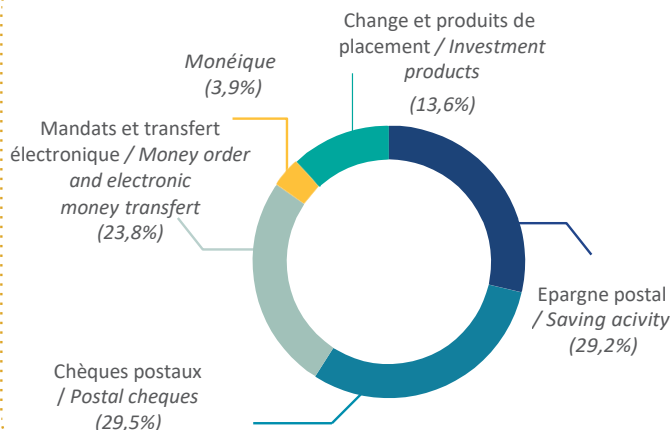
Répartition des revenus par activité en 2017

Breakdown of incomes by activities in 2017

Services Postaux / Postal services 25,3 %



Services financiers / Financial services : 74,7 %



La Poste en chiffres / The Post in numbers



• Les Services Numériques / Digital Services

- 8,8 millions de retraits et paiements électroniques / *electronic withdrawals and payments.*
- 3,1 millions opérations via mobiles./ *operations via mobile phones.*
- 142 000 le nombre de mandats payés via mobile./ *money orders paid via mobile phones.*
- 65 100 opérations de remboursement de prêts au profit des IMF via MobiPoste. *payment operations via mobile payment system. concerning recovery from loans for microfinance institutions.*
- Environ 823 000 transactions de commerce électronique via Internet / *online operations of e-commerce.*
- 1 018 000 cartes électroniques / *Tunisian Post e-cards.*



• Les Services Financiers / Financial Services

- 6,7 millions de clients des services financiers ayant des comptes postaux (chèques, épargne et comptes virtuels) et des bénéficiaires permanents des mandats postaux en 2017, contre 6,6 millions clients en 2016. / *postal account holders and beneficiaries of postal orders benefited from financial services (checks, savings, virtual accounts) in 2017, compared to 6.6 million in 2016.*
- 7 724 millions de dinars le solde total des comptes courants et des comptes d'épargne postaux en 2017 soit une hausse de 12,25%. / *the total assets in postal current and savings accounts in 2017, compared to 6882 million dinars in 2016, which represents an increase of 12.25%.*
- 25% est la part de la Poste Tunisienne de l'épargne nationale totale. / *is the Tunisian Post share in the overall national savings*
- 16% est la part de la Poste Tunisienne du total national de la moyenne des soldes des chèques postaux par rapport aux autres institutions financières. / *is the Tunisian Post share in the overall national average of postal checks credits*
- 19,4 millions mandats électroniques national et international en 2017. / *electronic transfers in the local and international systems, during 2017.*



• Les Services Postaux / Postal Services

- 1 062 Bureaux de poste. / *post offices*
- 1 point de contact pour 8 718 habitants. / *point of contact for every 8.718 inhabitants*
- 1 Bureau de poste pour 10 734 habitants./ *A post office for every 10.734 inhabitants*
- 302 distributeurs automatiques d'argent (DAB). / *ATM*
- 924 bureaux de poste reliés au réseau informatique. / *postal offices linked to computer network*
- Traitement de plus de 86,6 millions de lettres et d'envois en 2017. / *Processing more than 86.6 million letters and items during 2017*

Les services postaux

Le courrier

Le volume du courrier a diminué de 4% en 2017 en raison de la tendance des clients à utiliser les moyens de communication modernes tels que le téléphone mobile et Internet. Le volume du courrier a atteint 85,2 millions de lettres contre 88,8 millions en 2016, dont plus de 2,5 millions courrier import et plus de 1,8 million du courrier destiné à l'étranger.

Dans le cadre des efforts déployés par la Poste Tunisienne pour améliorer la qualité du traitement et de la distribution du courrier et rapprocher davantage les services aux clients importants comme les administrations et les entreprises, plusieurs réalisations ont vu le jour :

- Utiliser le système **Global Monitoring System** de l'UPU pour contrôler la qualité du courrier. C'est un système de suivi mondial basé sur la technologie **RFID** pour assurer la traçabilité du courrier à l'échelle nationale et internationale.
- Répondre aux attentes des agents de distribution en améliorant leurs conditions de travail et en renouvelant les moyens de distribution.
- Améliorer l'état de la flotte d'acheminement et de distribution du courrier et des colis.
- Installer une unité de traitement de paquets poste au centre de tri dans le cadre du plan d'intégration des produits de l'Union Postale Universelle.



Postal Services

Mail Services

In 2017, the number of mail correspondences indicated a decrease of 4% because customers tend to use modern means of communication like mobile phones and Internet. The number of processed letters reached 85.2 million correspondences, compared to 88.8 in 2016, including more than 2,5 million inbound correspondences from abroad and more than 1.8 million outbound letters from Tunisia.

In consequence, in order to enhance further the quality of processing and delivery of correspondences, and to bring services closer especially to its main customers (administrations and institutions), the postal sector continues its reforms that include:

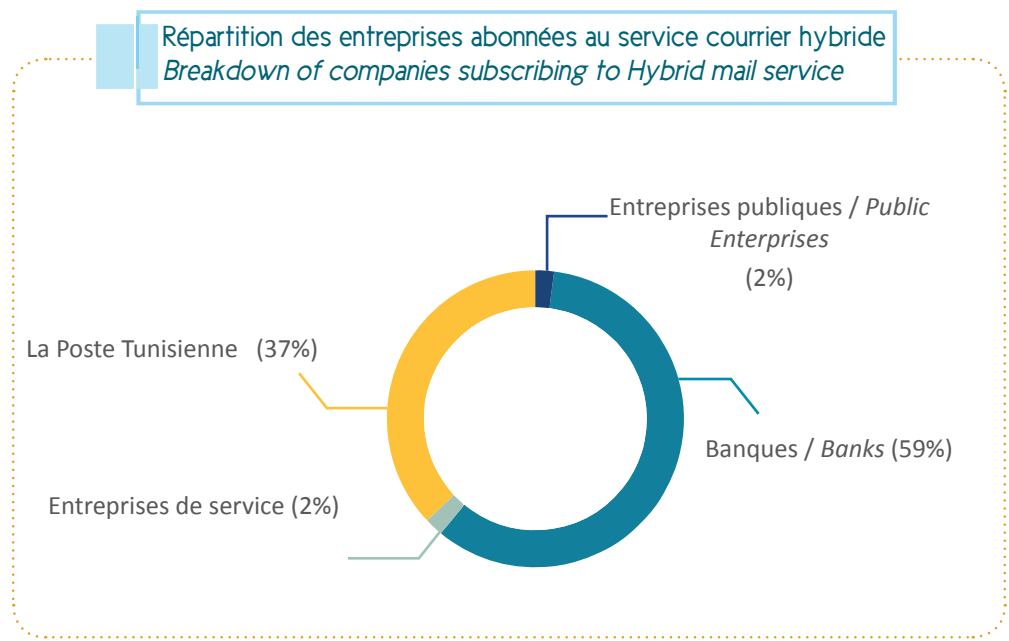
- *Rehabilitation of the transfer department, in addition to providing the suitable work conditions.*
- *A wider application of the **UPU Global Monitoring System** while using the Radio Frequency Identification **RFID** to monitor the quality of letters and track them at the national and international level.*
- *More care for delivery agents by improving their work conditions and renovating their delivery equipment like bike and motorcycles.*
- *Promoting the fleet of letters and items transfer and delivery by renewing it.*
- *The Creation of a unit to process postal paquet in the sorting and transfer department, in the context of the UPU Integrated Product Plan.*



Le courrier hybride

L'activité du courrier hybride a connu une légère régression. En 2017 la plate-forme postale du courrier hybride a reçu et traité à distance et d'une manière sécurisée plus de 21 millions correspondances au profit de 16 entreprises économiques, principalement du secteur bancaire qui occupe la première place en termes de volume de production. La plate-forme hybride reçoit les lettres émises par ces entreprises, principalement les relevés bancaires d'une manière électronique sécurisé, et se charge de les imprimer et de les distribuer aux destinataires dans tout le pays.

Afin de développer davantage le service du courrier hybride et d'améliorer son rendement, un plan de travail quinquennal a été mis au point, visant à moderniser progressivement les équipements et les systèmes de la plate-forme du courrier hybride.



Hybrid Mail

The activity of hybrid mail witnessed a slight regression, as the mail database electronically received and processed more than 21 million correspondences in 2017, for the benefit of 16 economic institutions, more often from the banking sector which ranks first in terms of production (59%). The hybrid mail database electronically receives the content of outward correspondences from big economic institutions (mainly bank statements) where they are printed and put in envelopes in a secure, rapid and confidential way, then delivered to the addressees across the country.

In order to further develop the hybrid mail service and improve its performance, a five-year action program was elaborated to renew, in a gradual fashion, the equipment and systems of the hybrid mail platform.



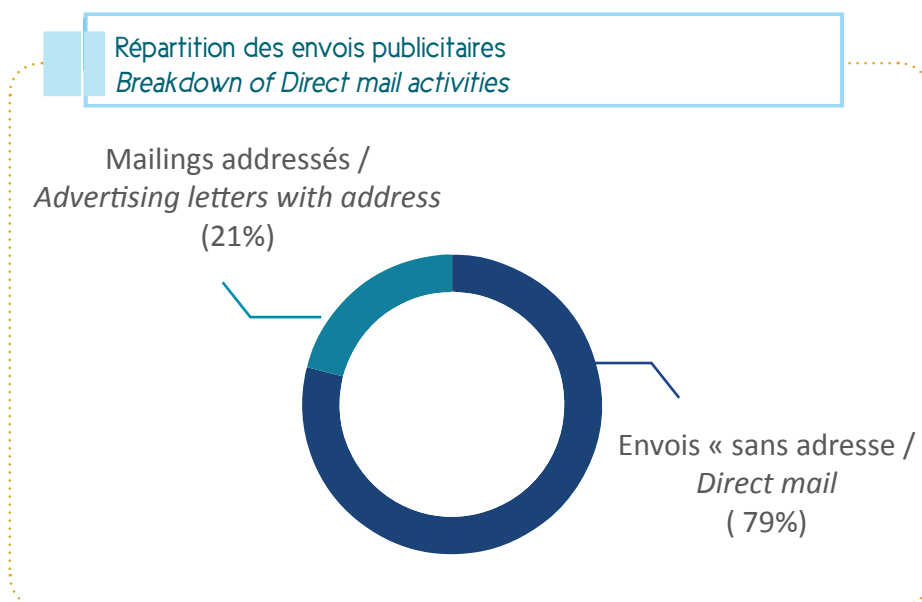


Publipostage

Le service de publipostage fait partie des services de marketing direct et vise principalement les entreprises et les sociétés pour les aider à se rapprocher de leurs clients et à faire connaître leurs produits. Les dépôts des dépliants publicitaires ont enregistré une baisse d'environ 5%. En 2017, La Poste Tunisienne a distribué environ 3,4 millions de brochures publicitaires et plus de 726 000 mailing-adressés destinés à 341 entreprises économiques, et ce en fonction d'une base d'adresses classées selon les catégories socio-professionnelles.

Advertising Mailing Services

The advertising mailing service is part of the direct commercialization services that are mainly targeting economic and commercial institutions. It helps them contact directly their customers and promote their products. The deposits of advertising services decreased of 5% in 2017, resulting in a regression in income of 8%. The Tunisian Post agents managed to deliver around 3.4 million advertising flyers across the country, and more than 726.000 addressed mailings in 2017, for the benefit of 341 economic institutions, using a database of addresses classified according to the targeted social and professional classes.



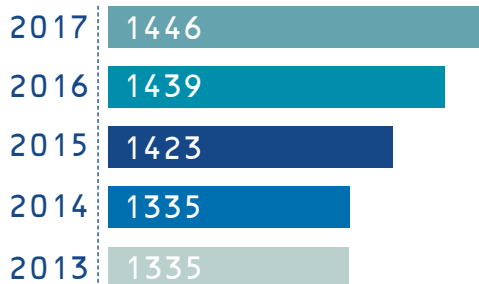
Web Télégram

Le nombre des inscrits au service des télégrammes électroniques via Internet, le web telegram, a atteint 127 entreprises en 2017, ce qui a permis à ces entreprises d'envoyer plus d'un million et 446 000 télégrammes rapides sécurisés, contre un million et 493 000 en 2016. Les télégrammes sont traités et transmis électroniquement et de manière sécurisée à divers centres de distribution, et ils sont distribués à leurs destinataires dans les 24 heures.

WebTelegram

The number of subscribers to the online telegram service, Webtelegram, has grown in 2017 to attain 127 institutions. They have sent, in a rapid and secure manner, more than a 1.446.000 telegrams, compared to 1.493.000 in 2016. The telegrams are processed and transferred to delivery centers in an electronic and secure way. Then their content is printed and put in envelopes, to be delivered to the addressees in 24 hours.

Evolution du service Webtelegram
Evolution of Webtelegram service
Unité / Unit : mille





Les colis postaux

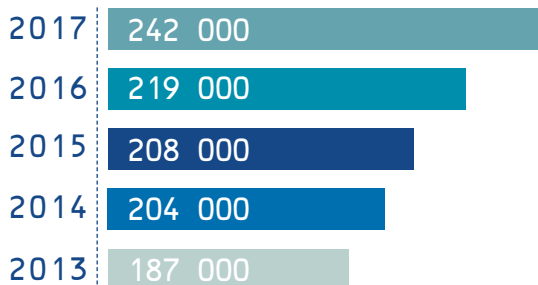
Le service des colis postaux a enregistré une croissance positive en 2017 en ce qui concerne l'évolution des revenus par rapport à 2016. Le centre des colis postaux a également réussi à traiter et à distribuer plus de 242 000 colis à la fin de 2017. Les colis postaux délivrés par les entreprises économiques représentaient 49%.

Le nombre de colis échangés au niveau international a augmenté d'environ 19%, parallèlement au développement du nombre de contrats passés avec les entreprises économiques afin de sécuriser le processus de collecte, de distribution, de suivi et de livraison des colis.

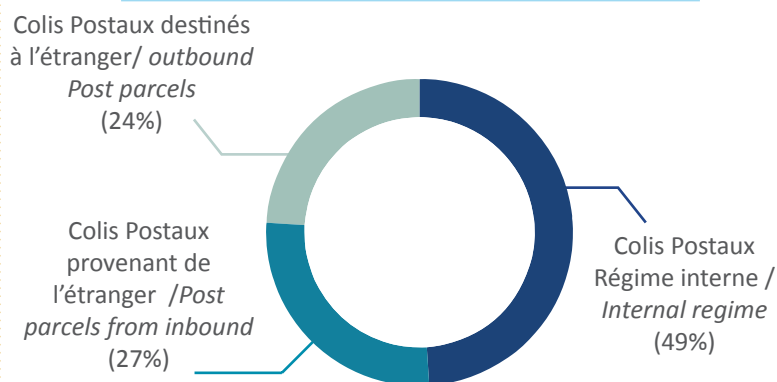
La Poste Tunisienne fournit également le service de transit au profit des entreprises pour rapprocher les services et réduire les délais des procédures de dédouanement.

Ce secteur a connu de nombreuses campagnes promotionnelles qui ont été menées pour mieux commercialiser le service des colis postaux et mettre à jour la base de données des clients.

Evolution de Colis Postaux en 2017
Evolution of Post parcels in 2017



Répartition de l'activité Colis Postaux en 2017
Breakdown of Post parcels activities in 2017



Postal Parcels

The postal parcels service has achieved positive results in 2017, particularly in terms of income compared to 2016. On the other hand, the postal parcels network has secured the processing and delivery of more than 242.000 parcels by the end of 2017, as the outbound parcels dispatched by economic institutions inside the country represented 49%.

At the international level, the number of exchanged parcels witnessed a growth of 19%. Besides, in order to secure the follow-up and delivery of parcels to customers, the number of contracting institutions with the postal parcels network has also increased in comparison to 2016.

The Tunisian Post also provide the custom clearance service for economic institutions for the purpose of bringing services closer and reducing clearance deadlines.

This parcels sector was boosted by a number of marketing and publicity campaigns, in addition to updating the database of contracting customers.



RapidPost

Au cours de l'année 2017, le réseau RapidPost a distribué 1,420 million envois contre 1,428 million envois en 2016, soit une baisse de 1%, principalement en raison de la diminution d'environ 9% du nombre d'envois import. En revanche, le nombre d'envois export a légèrement augmenté d'environ 2%. Le nombre des entreprises abonnées avec RapidPost a augmenté pour atteindre 4 856 à la fin de 2017, contre 4679 en 2016.

Afin de proposer des services complets aux entreprises économiques, de renforcer leurs capacités concurrentielles et garantir la distribution de leurs envois avec la qualité et la rapidité voulues, la Poste Tunisienne a signé un accord visant à renforcer la coopération avec DHL International pour développer les services logistiques et faciliter les services à l'exportation au profit des entreprises économiques, en particulier des petites et moyennes entreprises.

Dans le cadre de sa contribution au soutien des exportations Tunisiennes des produits traditionnels et agricoles et des produits alimentaires par le biais du commerce électronique, et afin d'encourager ces entreprises à promouvoir leurs produits à l'étranger, un accord a été conclu entre la Poste Tunisienne et le Centre de promotion des exportations. La Poste Tunisienne assure la distribution de ces marchandises à travers les agences des colis postaux et de RapidPost. Ces entreprises ont ainsi été en mesure de réduire de 50% les frais de dépôt des envois postaux destinés à l'étranger et de bénéficier de la gratuité de l'emballage.

La Poste Tunisienne fournit également le service « envois RapidPost contre remboursement », c'est un service adressé exclusivement aux entreprises, en particulier celles actives dans le domaine du e-commerce et de la vente à distance. L'envoi RapidPost contre remboursement est grevé de remboursement dont le montant est perçu sur le destinataire au moment de la livraison. Pour bénéficier de ce service, l'entreprise doit souscrire un contrat d'abonnement avec le réseau des agences RapidPost.

Les principaux avantages de ce service sont les suivants :

1. Un service disponible dans plus de 30 agences rapid-post spécialisées, couvrant tout le territoire du pays.
2. Tarifs étudiés et fortement concurrentiels.
3. Suivis et traçabilité des envois sur le réseau à distance.
4. Sécurité et rapidité de livraison grâce à des agents professionnels de distribution.
5. Possibilité de collecte des envois à partir des locaux de l'entreprise.
6. La Possibilité pour l'entreprise de recevoir un dossier électronique de toutes les opérations réalisées sur le compte courant postal de ce service, et qui sera transmis chaque jour à partir de l'espace CCP NET de l'entreprise.
7. Possibilité de règlement mensuel des factures de l'entreprise.



RapidPost Services

In 2017, the Rapid-Post network delivered one million 420 thousand items, compared to one million 428 thousand in 2016, which represents a decrease of 5%. This is mainly due to a digression of 9% in exchanged international items. On the other hand, outward items from local economic institutions scored a growth of 2%. The number of contracting institutions with the Rapid-Post reached 4856 by the end of 2017, compared to 4679 institutions in 2016.

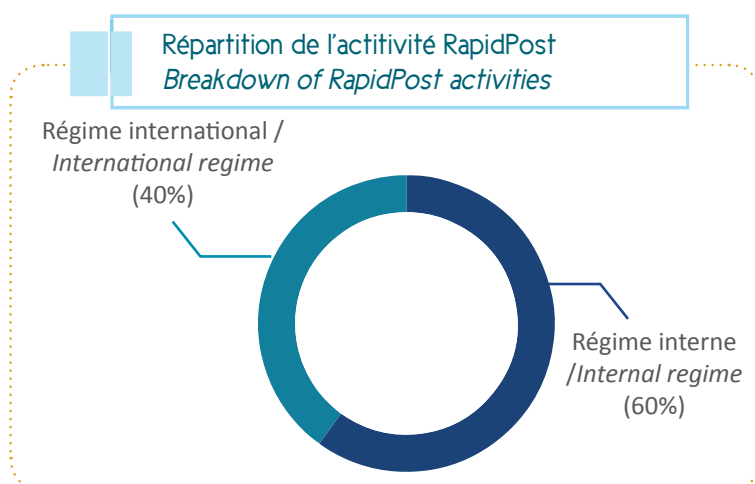
In order to provide integrated services for economic institutions, to enhance their competitiveness and to secure a rapid, quality delivery of their items abroad, the Tunisian Post concluded a cooperation agreement with DHL to develop logistic services and facilitate exportation, particularly for the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

To support Tunisian exports including handicrafts, agricultural and food industry products, and to encourage economic institutions to commercialize their products abroad through e-commerce, an agreement between the Postal National Office and the Exportation Promotion Center was concluded, so that the Tunisian Post becomes the only guarantor to send and deliver these goods through parcel an express mail agencies. They also benefited from a 50% reduction in deposit fees for outward postal items, as well as free packaging and wrapping.

Besides, the Tunisian Post provides the service of express mail items with value recovery in return. This service is oriented towards institutions, especially those working in e-commerce. It allows them to sell their products through depositing EMS items, and the addressee only receives his product after paying value recovery. To benefit from this service, the institution should conclude a subscription contract with the network of Rapid-Post agencies.

The main advantages of this service:

1. Competitive and well-designed prices.
2. Online tracking and trace of items.
3. Safe and rapid delivery conducted by highly professional agents.
4. Availability of this service in more than 30 specialized, express mail agencies covering the whole country.
5. Possibility of receiving items from the institution's headquarters.
6. On a regular basis, the institution may receive, on the postal current account of this service, an electronic file comprising the performed transactions and the numbers of delivered items.
7. Payment of the institution's bills on a monthly basis.





Les Services Logistiques

Les services logistiques représentent actuellement une grande priorité dans la stratégie de la Poste Tunisienne, et ce à travers une vision renouvelée du secteur du transport postal et des services logistiques, répondant ainsi aux nouvelles exigences du marché et s'adaptant aux normes internationales dans le but de renforcer la capacité concurrentielle de l'entreprise. En effet, le secteur du transport postal, du fret et des services logistiques, est considéré comme l'un des secteurs de services les plus importants de la Poste Tunisienne. Il joue en effet un rôle primordial dans le renforcement des secteurs commerciaux et industriels et l'ensemble des activités économiques dans les différentes régions du pays.

Ce rôle est assuré à travers la recherche de nouvelles opportunités prometteuses dans ce secteur, et ce en s'appuyant sur l'infrastructure de la Poste et sur les réseaux de distribution et les services électroniques, surtout devant les défis techniques et les mutations numériques auxquelles font face l'offre des services logistiques et le rôle du transport rapide et du stockage dans le renforcement de l'économie nationale.

Afin de fournir des services et des solutions aux besoins de nos entreprises économiques leur permettant de suivre l'évolution du commerce électronique, la Poste Tunisienne a entrepris la mise en œuvre du projet modèle de l'Union Postale Universelle (UPU) « Easy Export » qui vise à renforcer le développement économique et social par la création de mécanismes et de solutions à travers le réseau postal. Ces mécanismes et solutions sont de nature à faciliter l'intégration des petites et moyennes entreprises dans le commerce électronique et leur ouverture sur les marchés extérieurs, en plus de leur prise en charge des services douaniers, ce qui permettrait de réduire le coût de ces produits.

D'un autre côté, la Poste Tunisienne a pris l'initiative de signer un accord pour renforcer les domaines de partenariat avec l'UPU. Cet accord vise à mettre en œuvre le projet Ecom@Africa- Tunisie qui s'inscrit dans le cadre du soutien des entreprises postales afin de développer les services ayant un lien avec le commerce électronique. Le projet a démarré dans sa première étape pour mettre en place une plateforme logistique spécifique à la région de l'Afrique du Nord permettant l'échange des envois postaux dans le domaine du commerce électronique.

Ce projet contribue au soutien des petites et moyennes entreprises au niveau national grâce au développement d'un système logistique et d'un système numérique intelligent pour le stockage, le traitement et la distribution d'envois postaux au niveau national et dans la région de l'Afrique du Nord. De nombreux accords ont été signés avec plusieurs pays, dont la Turquie et la Malaisie, afin d'échanger les expériences visant à développer les produits et services liés aux domaines du commerce électronique.

Logistic Services

Logistic services are one of the top priorities of the Tunisian Post. In order to promote their competitiveness in line with the new market requirements and in accordance with the international standards, a new vision of the postal transportation sector and logistic services was shaped. Postal transportation and logistics services represent nowadays one of the most significant services and priorities of the Tunisian Post strategy, because of their essential role in promoting the competitiveness of the company and enhancing economy across the country. The Tunisian Post seeks to explore promising opportunities in this respect, by relying on its postal infrastructure supported by a very large delivery and transportation network, as well as digital services, especially when faced with increasing technical challenges and digital transformation in the industry of logistic services, in addition to the significant role of storing and express transportation in boosting national economy.

The Tunisian Post engaged in the UPU pilot project “Easy Export”, which aims to facilitate export procedures for the SMEs, to support their integration in foreign trade and to boost their exportations through having recourse to the postal network, as well as logistic and digital solutions. The project also provides services of custom clearance, which will reduce the cost of these products and facilitate their access to foreign markets. The project “Easy Export” aims to strengthen economic and social development, through creating new mechanisms and solutions within the postal network, which facilitates the SMEs’ inclusion in digital commerce and their openness to foreign markets.

On the other hand, the Tunisian Post signed an agreement to promote partnership with the UPU concerning the creation of a regional platform for e-commerce, Ecom@Africa. The project is in its first phase and aims to promote export procedures for the Tunisian and foreign economic institutions, through developing the Tunisian Post financial, postal and logistic services. It contributes to the enhancement of SMEs by developing a smart logistic and digital system to store and process postal items at the national and African

this regard, were concluded and Malaysia in order to exchange expertise for the sake of developing products and e-commerce services.



Les timbres-poste

Les émissions des Timbres-Poste de 2017 ont traité de nombreux sujets à caractère économique, culturel et environnemental pour faire connaître la richesse des ressources civilisationnelles, naturelles et culturelles de notre pays. Ces émissions se sont caractérisées par leur qualité et leur diversité. La plupart d'entre elles répondaient à une forte demande et ont connu un grand succès auprès des clients.

Au cours de 2017, la Poste Tunisienne a émis plus de 21,5 millions timbres-poste contre 18,7 millions de timbres en 2016, dont 1,7 million étaient au profit des pays étrangers. La Poste Tunisienne continue d'exporter des timbres et des produits postaux vers plusieurs pays africains et arabes. Le nombre de pays ayant signé des contrats avec la Poste Tunisienne fin de 2017 était 17 pays qui ont pu bénéficier de l'expérience tunisienne en matière de fabrication des timbres-poste et de produits de haute qualité. Ces produits ont reçu de plus en plus d'éloges des spécialistes en la matière.

En effet, l'imprimerie de la Poste Tunisienne répond aux exigences de sécurité selon les normes ISO 14298 et ISO 9001 version 2015. La Poste Tunisienne a adopté une politique active aux niveaux arabe et africain pour promouvoir l'industrie du timbre-poste par l'imprimerie de la Poste Tunisienne. Cette politique repose sur une participation internationale active et efficace et un réseau de partenariats avec des entreprises postales étrangères par le biais de l'élaboration d'un plan marketing complet. Ce plan vise à faire connaître les caractéristiques techniques et les avantages de l'imprimerie de la Poste Tunisienne, conformément aux normes internationales.

On a également rejoint les plus importants marchés commerciaux virtuels spécialisés dans le domaine de la vente des timbres-poste, à l'échelle mondiale et régionale. Le musée de la poste a été restauré et on y a réservé un espace consacré à la salle d'exposition des timbres-Poste.



Postage Stamps

The Tunisian Post printery produced more than 21.5 million stamps in 2017 (compared to 18.7 million in 2016), including 1.7 million stamps for foreign countries, especially African and Arab States. The number of contracting countries that benefited from the Tunisian experience in manufacturing postage stamps and other postal products attained 17 by the end of 2017. The quality of these deliverables were high and were widely praised by specialists, given the safety measures requirements that the Tunisian Post respects, in conformity with the international quality standards ISO 14298 and ISO 9001 of 2015.

In addition, the Tunisian Post adopted an active policy at the Arab and African spheres to commercialize the industry of postage stamps manufactured by the Tunisian Post printery. This policy rests upon an active international participation and seeks to establish partnership channels with foreign postal institutions. To this end, an integrated marketing plan was devised to publicize the assets and technical characteristics of the printer in terms of their conformity with the most recent international standards of safety and quality.

In the same vein, the Tunisian Post adhered to the most important regional and global electronic stores in the sale of stamps. It has also worked on the upkeep of the Museum of Post and the allocation of an exhibition space for postage stamps.



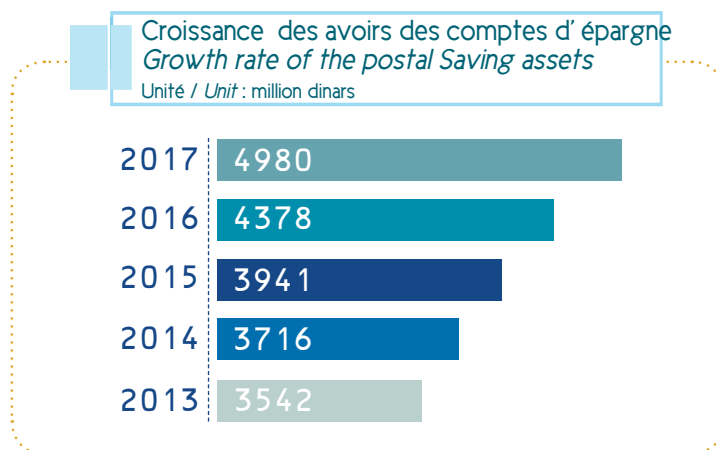


Les Services financiers

L'épargne postale

Le service d'épargne postale est l'un des services financiers les plus importants offerts par la Poste Tunisienn. Ce service se caractérise par sa flexibilité et sa proximité des clients, en plus de la confiance dont il jouit chez tous les clients.

Le service d'épargne postale a enregistré une croissance du volume des dépôts en 2017 d'environ 14% par rapport à 2016, atteignant 4 980 millions de dinars contre 4 378 millions de dinars en 2016, soit une augmentation de 602 millions de dinars. Ces résultats ont été obtenus grâce aux efforts déployés pour promouvoir cet important service, et aussi grâce à la généralisation de l'informatique, l'amélioration et la modernisation des services. Le nombre des épargnants s'est élevé à plus de 3 ,755 millions épargnants fin 2017.



Financial Services

Postal Saving

The postal saving service is one the most significant services provided by the Tunisian Post, given the flexibility of this service and its closeness to customers, in addition to the capital of trust the postal saving enjoys among the people.

The postal saving service continues to see a substantial growth in demand. The saving assets in 2017 underscored an increase of 14% compared to 2016; they attained 4.980 million dinars, compared to 4.378 million in 2016 (a growth of 602 million dinars). This is due to efforts made to publicize this important service, the dissemination of information technology, and the modernization and improvement of services. Besides, The number of postal savers exceeded 3.755.000 account at the end of 2017.





Les chèques postaux

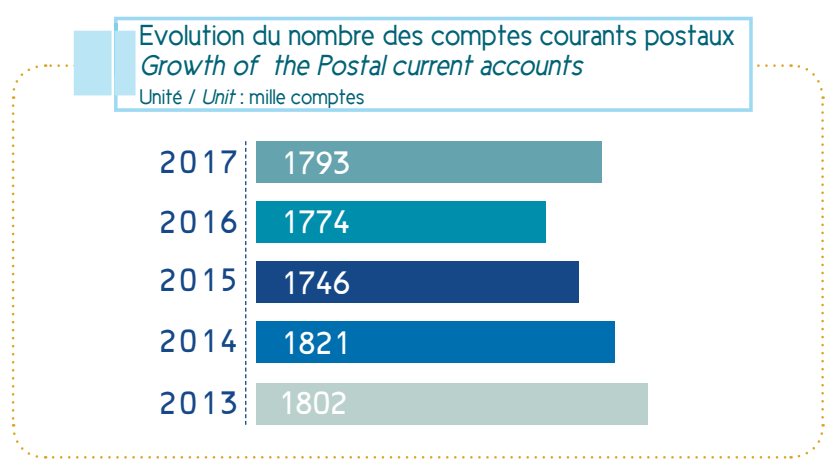
La Poste Tunisienne fournit à ses clients le service de chèques postaux par l'intermédiaire d'un réseau de 1 062 bureaux. Ce service se distingue par la proximité et la qualité répondant à son rôle important dans l'inclusion financière et sociale et le développement économique.

Le service des chèques postaux a connu un développement rapide, principalement lié à l'élargissement de son activité financière et à l'adoption des technologies numériques modernes. Ces améliorations ont permis la diversification de l'offre à travers la commercialisation de pack diversifié de cartes de paiement et de retrait à distance.

Ce service a également enregistré une augmentation du nombre de comptes courants par rapport à 2016, avec l'ouverture de 19 000 comptes courants, soit 1, 793 millions comptes en 2017, contre 1, 774 millions comptes en 2016.

Le avoirs moyens des particuliers et des entreprises ont augmenté de 6,5% pour atteindre 1 630 millions de dinars en 2017, contre 1 532 millions de dinars en 2016. La part des soldes de la Poste Tunisienne dans ce domaine a atteint environ 16% par rapport aux autres institution financières.

En ce qui concerne l'activité chèques postaux sur le réseau Internet CCPNet, le nombre des bénéficiaires de ce service a augmenté pour atteindre 30 156 entreprises qui utilisent quotidiennement CCPNet pour effectuer des virements à distance et assurer ainsi diverses obligations et dépenses (paiement des redevances des fournisseurs, salaires des agents, etc.) Le volume des virements financiers à distance de ces clients a dépassé 4 499 millions de dinars en 2017, contre 4 021 millions de dinars en 2016, avec un taux de croissance estimé à 12%.



Postal Checks

The Tunisian Post provides for its customers the postal checks service via 1 062 postal offices spread across the country. The aim is to offer the best services in terms of expected quality, because this national institution is convinced of the effective role of this service in achieving financial, economic and social integration, as well as in stimulating the economic cycle.

The rapid growth of this service was the result of the various improvements and the modernizing programs for the benefit of postal checks customers, in addition to installing an advanced computer system in post offices, and offering a wide range of e-cards for electronic withdrawal and payment.

The check service witnessed an obvious growth in terms of postal current accounts, when compared to 2016. In 2017, about 19.000 current accounts were opened to reach 1.793.000 accounts, compared to 1.774.000 accounts in 2016.

The account balances of private individuals, professionals and banks have witnessed a growth of 6.5%, to reach 1630 million dinars in 2017, compared to 1532 million dinars in 2016. Compared to other financial institutions, the share of the Tunisian Post in this area attained 16%.

Concerning the activity of online postal checks system (CCPNet), 30.156 economic and administrative institutions subscribed in this online financial service to conduct online financial transfers to pay their expenses and meet their financial commitment (pay the suppliers, wages...). The amount of online payment transfers, made in a rapid secure way during 2017, reached 4499 million dinars, which means a growth of about 12%.

The advertisement features the logo of 'الشيكات البريدية CHEQUES POSTAUX' at the top. Below it are three vertical panels, each with a yellow background and a white outline of a man in a suit working at a desk with a laptop. The first panel is for 'CCP Net' with the text 'Gérez votre compte à distance via www.ccpnet.poste.tn'. The second panel is for 'Audio Post' with the text 'Serveur vocal 88 40 27 27'. The third panel is for 'SMS' with the text 'mPost pour recevoir les notifications par SMS'.

Services de transferts d'argent / Financial Transfer Services

Régime National / Internal Money Transfer

Le service des mandats régime national a réalisé un saut qualitatif : les mandats papier ont été remplacés par des transferts électroniques et ont ainsi complètement disparu, ce qui a permis d'améliorer la qualité de service tout en réduisant la charge pesant sur les centres spécialisés.

Le service des transferts électroniques sans support papier a enregistré la satisfaction des clients grâce à la rapidité et à la qualité de ce type d'opérations. Le nombre d'utilisateurs a augmenté pour atteindre environ 18,3 millions de citoyens ayant envoyé de l'argent à l'intérieur du pays via le réseau postal. Le volume de ces opérations est estimé à 3 742 millions de dinars contre 3 482 millions de dinars en 2016, soit un taux d'évolution estimé à 7%.

Afin de rapprocher le service d'encaissement des mandats par les clients, le service de paiement mobile a été développé dans le cadre du service MobiPoste, pour les détenteurs de cartes e-Dinar SMART. Ainsi, plus de 142 000 mandats ont été encaissés en 2017 via le téléphone mobile, contre 123 000 mandats en 2016, avec une augmentation de 15,5%.

There was a huge qualitative change concerning the internal money orders. Paper money orders were totally phased out, to be substituted by electronic orders, which contributed to the improvement of such a service and the alleviation of the burden on the concerned work centers.

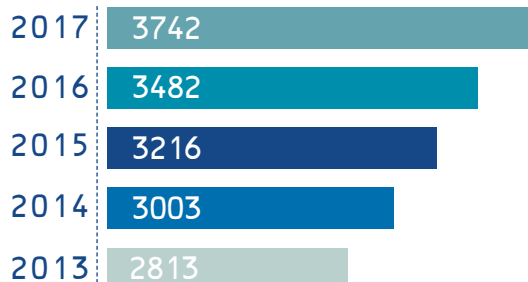
Internal electronic transfers without paper documents and which can be received online in any post office. Therein, were more than 18.3 million internal orders in 2017, which represents an amount of 3 724 million dinars, compared to 3 482 million in 2016, a growth of 7%.

To bring the order payment service closer to customers, the internal money transfer was developed via mobile phones (MobiPoste) for holders of e-Dinar Smart. More than 142 000 mobile orders were transferred during 2017, compared to about 123 000 in 2016, for a growth of 15.5%.



Evolution du montant des transferts d'argent du régime interne
Evolution of internal amount money transfer

Unité / Unit : million de dinars



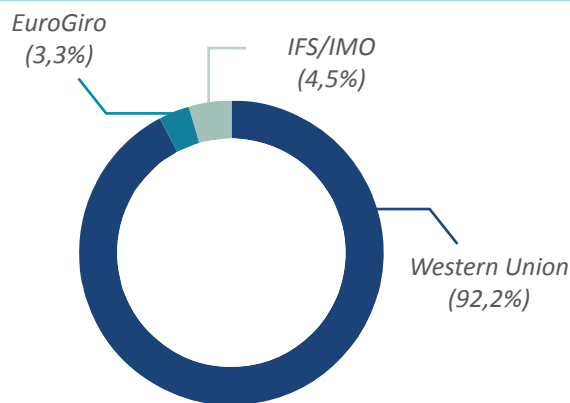
Les transferts d'argent de l'étranger via des réseaux internationaux

Money Transfers from Abroad through International Networks

Le nombre des transferts électroniques de fonds via le réseau postal a augmenté grâce aux opérations réalisées par les Tunisiens résidant à l'étranger et par les touristes et les entreprises. Ces transferts ont été émis par divers réseaux internationaux spécialisés, (**Western Union, Eurogiro, IFS, Swift...**), pour atteindre environ 1 million 160 000 opérations en 2017, soit un volume dépassant 761 millions de dinars contre 682 millions de dinars en 2016, avec un taux de croissance estimé à 11,6%.

The number of electronic transfers through the postal network, made by Tunisians residing abroad, tourists and institutions in the international system Western (Union, Eurogiro, IFS/IMO, Swift ...), rose to one million 160.000 transactions in 2017, with a total amount of 761 million dinars, compared to 682 million dinars in 2016. This represents a growth of 11.6%.

Repartition du transfert d'argent provenant de l'étranger
Breakdown of electronic money transfer from abroad





La monétique

L'activité du réseau de distributeurs automatiques de la Poste Tunisienne est de plus en plus demandée par les clients : le nombre d'opérations effectuées (retrait automatique, demande de solde du compte, relevé de compte, etc.) a dépassé 4 millions 939 000 en 2017, contre 4 millions 459 000 opérations en 2016. Le réseau de distributeurs automatiques s'est étendu à 302 distributeurs fin 2017, contre 219 distributeurs en 2016.

Le nombre de détenteurs de cartes de retrait et de paiement de la Poste Tunisienne a augmenté pour atteindre plus d'un million de cartes fin 2017, contre 783 985 cartes en 2016, soit un taux de croissance d'environ 28%, qu'il soit lié à des comptes courants ou à des comptes virtuels. Les cartes de paiement électroniques de la Poste Tunisienne permettent à leurs détenteurs de mener à bien diverses opérations, comme le retrait d'argent de divers distributeurs automatiques, le paiement de leurs achats dans les magasins équipés de terminaux, ainsi que des services administratifs et l'acquisition de produits dans le cadre du commerce électronique via Internet à partir de tous les sites de commerce électronique tunisiens. Tout ceci s'inscrit dans le cadre de la diversification et du rapprochement des services des clients.

La poste Tunisienne cherche ainsi à renforcer le réseau de distributeurs automatiques **DAB** en se concentrant sur deux types de distributeurs. Le premier type de distributeurs sera installé dans les bureaux de poste à plein temps. Quant au second, qui assure un service de change, il sera principalement installé dans les aéroports tels que l'aéroport international Tunis-Carthage ; il sera par la suite installé dans les aéroports de Monastir et de Djerba. Il est à noter que c'est pour la première fois que la Poste Tunisienne adopte de tels distributeurs.

Dans le cadre de sa contribution à l'inclusion financière, la Poste Tunisienne a développé pour les institutions de microcrédits plusieurs cartes électroniques **cobrandée**. Cette action s'inscrit dans le cadre du développement et de facilitation de l'accès aux services financier liés à la microfinance pour les citoyens non couverts par les services bancaires traditionnels. Ces institutions de microfinance utilisent divers services financiers électroniques de la Poste Tunisienne **MobiPoste** qui permet le paiement simple et sécurisé par téléphone mobile des échéances de crédits des fournisseurs ainsi que le retrait de fonds.

ATM Network

The cash dispensers' activity of the Tunisian Post saw a growing demand by customers, as the transactions carried out in 2017 reached 4.939.000 operations, compared to 4.459.000 in 2016. The network of cash dispensers was promoted to reach 302 ATM by the end of 2017, compared to 219 ATM in 2016.

The number of electronic cardholders in the Tunisian Post, whether linked to postal current or online accounts, reached more than a million at the end of 2017, compared to 783.985 at the end of 2016: a growth of 28%. The Tunisian Post payment card allows its holders to carry out different operations including withdrawal from the various cash dispensers and payment of their purchases from shops equipped with terminal machines (TPE). They can also enjoy administrative services and buy goods from the online commercial sites in Tunisia, in the context of e-commerce. The aim is to diversify services and bring them closer to customers.

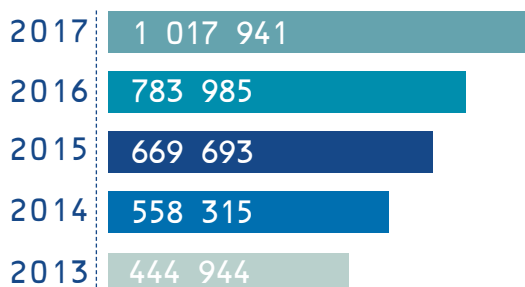
Besides, the Tunisian Post seeks to enhance the network of cash dispensers (ATM) by creating two sorts of machines. The first type of dispensers will be installed in the fully active postal offices; the second type, which provides the exchange service, will be functional in airports like Tunis Carthage International Airport, then later in the airports of Monastir and Djerba. It is worthy to note that this is the first time the Tunisian Post uses such cash dispensers.

The Tunisian Post sought to achieve financial integration and to promote digital change for the service of social and solidarity economy. Therefore, it endeavored to develop and facilitate access to electronic financial services linked to microfinance, for the benefit of social categories that are not covered by traditional banking services. To this end, it developed a number of co-branded prepaid electronic cards for microfinance institutions. This card provides a set of financial services in funding microfinance credits through MobiPoste payment system via mobile phones. These services are swift and secure, and they include, in addition to withdrawal, depositing and paying the funding amounts.

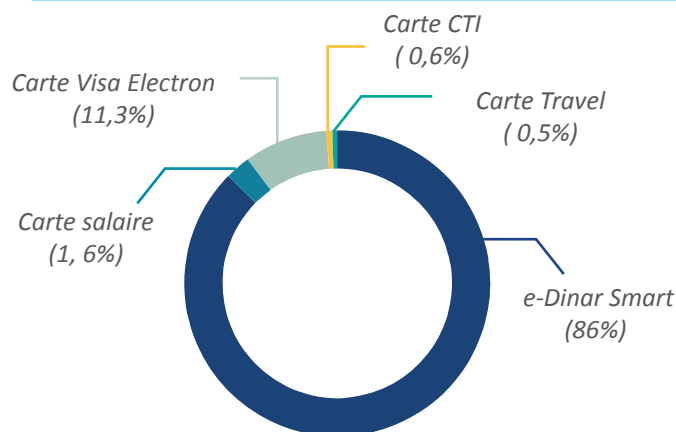
La Poste a également lancé la première carte prépayée **E-Dinar Pro** au profit des PME et commerçants Tunisiens. Cette carte permettra le développement des services de paiement électronique via des applications mobiles, en particulier les opérations de paiement des fournisseurs et des commerçants grâce à des TPE. Ces terminaux utilisent des applications facilitant les opérations de paiement instantané, en particulier la réception des montants de paiement de marchandises et de services à travers les différents systèmes de paiements électroniques, ainsi que le transfert d'argent d'une carte à une autre carte prépayée de la Poste Tunisienne.

Une nouvelle carte de paiement électronique «**Rafikni**» a été lancée . Il s'agit d'une carte prépayée smart, valable trois (3) ans, destinée aux touristes et permettant à son titulaire d'ouvrir un compte virtuel en dinar tunisien et de bénéficier de nombreux services financiers.

Evolution du nombre des cartes électroniques
Evolution of the the number of electronic cards



Répartition des cartes électroniques
Breakdown of electronic cards



The Tunisian Post also commercialized “e-Dinar Pro”, the first prepaid card for SMEs and Tunisian businesspersons. This card helps develop electronic payment services by using mobile applications, especially in paying institutions and traders with sophisticated terminal machines (TPE). These services rely on applications that facilitate immediate payment operations, reception of money, sale of goods and services, in addition to transferring money from one card to another prepaid Tunisian Post card.

A new co-branded electronic payment card “Rafikini” is issued. A smart prepaid card that is valid for three years, it targets tourists who are customers of Largest Info Company. It allows its holder to open an online account in Tunisian Dinar in order to profit by a package of services.



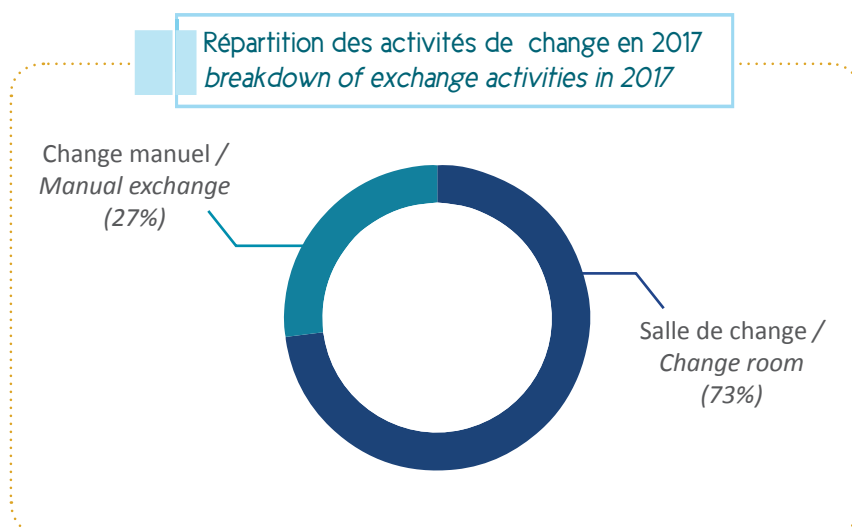
Le change et les services internationaux

Les bureaux de poste assurent un service de change manuel (vente et achat) de diverses devises, utilisant un système informatique moderne, des tableaux de change électroniques et un équipement de détection des faux billets. La salle de change de la Poste Tunisienne répond également aux attentes des entreprises dans les domaines relatifs au commerce extérieur.

L'activité de change manuel au cours de l'année 2017 a augmenté de 14,5% en nombre d'opérations traitées, avec 433 136 opérations en 2017, contre environ 387 225 en 2016, soit un taux de croissance de 13% environ. En revanche, les montants des opérations de change manuelles ont dépassé 535,6 millions de dinars en 2017, contre 470,5 millions de dinars en 2016, soit une évolution d'environ 14%.

Le volume des transactions de la salle de change a augmenté de 15%, avec 11 858 opérations en 2017 contre 10 104 en 2016. Le montant des transactions de la salle de change a augmenté de 5% pour atteindre 1458 millions de dinars en 2017, contre 740,8 millions de dinars en 2016, soit un taux de croissance d'environ 97%.

Les bénéfices globaux des opérations de change ont atteint 19 millions de dinars en 2017, contre 8,2 millions de dinars en 2016. Le montant des transactions réalisées à la salle de change a représenté 73% de l'activité totale pour 2017. Ces résultats ont été obtenus grâce à l'introduction de plusieurs améliorations et programmes de modernisation couvrant la formation et les aspects commerciaux et techniques, dans le cadre de la poursuite de l'intégration de la Poste Tunisienne dans la sphère financière.



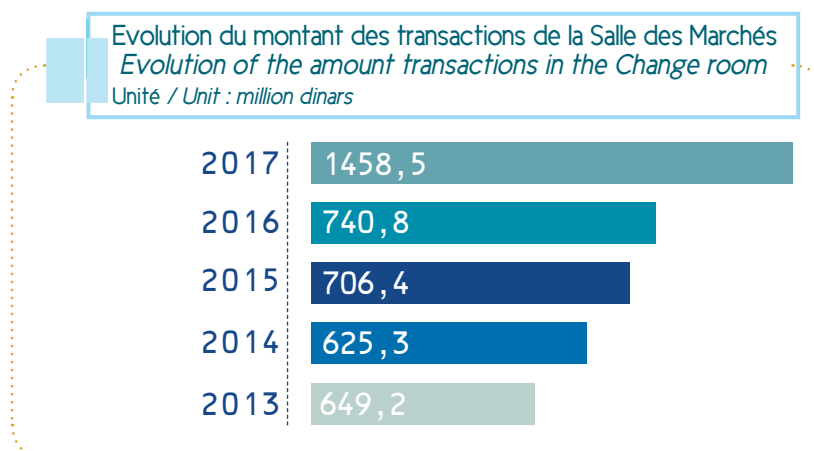
Exchange and International Services

The postal offices ensure the service of manual exchange (buying and selling of foreign currencies), and relies on an advanced information system, electronic exchange tablets and recent technology and equipment to detect counterfeit currency. Besides, the Trading Room of the Tunisian Post ensures an immediate response to the requirements of the economic institutions in the field of transactions connected to exports, imports, foreign trade and financial transfers.

Manual exchange witnessed a growth of 14.5% in 2017, as the number of operations increased from 387 225 in 2016 to more than 433 136 in 2017. On the other hand, the amounts of manual exchange transactions reached 535.6 million dinars in 2017, compared to 470.8 million dinars in 2016, a growth of almost 14%.

Transactions in the Trading Room also witnessed a growth of 15%, as the number of operations reached 11 858 in 2017, compared to 10 304 in 2016. In parallel, the amounts of transactions witnessed a growth of 5%, as they reached 1458 million dinars in 2017, compared to 740.8 million dinars in 2016, which represents a growth of 97%.

The total exchange benefits attained more than 19 million Dinars during 2017, compared to 8.2 million dinars in 2016. The amount of completed transactions via Trading Room reached 73% of the total activity for 2017. This is thanks to the introduction of many improvements and modernizing programs that covered the commercial, technical and training aspects, in the context of further integration of the Tunisian Post in the financial sector.



Le service « POSTE SICAV TANIT » pour le placement de fonds

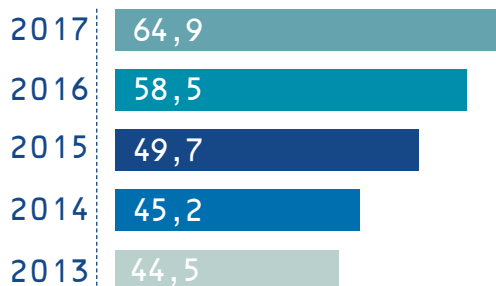
«**POSTE SICAV TANIT**» est une société d'investissement à capital variable constituée principalement d'obligations du Trésor et de titres de créance émis par les meilleures sociétés. Toute personne physique ou morale peut investir son argent en souscrivant aux actions de **Sicav Tanit** depuis n'importe quel bureau de poste assurant ce service et également via Internet.

Le service « **Poste Sicav Tanit** » a enregistré une croissance significative de ses actifs, qui ont atteint 64,9 millions de dinars en 2017, contre 58,5 millions de dinars en 2016, soit une augmentation de 11%. Le nombre d'abonnés à ce service est passé à 2 850 en 2017, contre 2 543 en 2016.

Parmi les avantages de « **Poste Sicav Tanit** », il y a :

- Une **Productivité significative** : « **Sicav Tanit** » peut encore améliorer la valeur de ses fonds et bénéficier d'un rendement important.
- La **sécurité de l'argent placé** : Le produit « **Sicav Tanit** » se caractérise par une politique prudente en matière de placement des fonds basée essentiellement sur la constitution d'un portefeuille de titres de créance émis par le Trésor et les meilleures entreprises.
- Des **avantages fiscaux** : « **Sicav Tanit** » permet aux clients de la Poste Tunisienne de bénéficier de l'exonération fiscale pour tous les bénéfices tirés du placement de leur argent.
- La **gratuité** de toutes les opérations liées au produit « **Sicav Tanit** » : Toutes les opérations liées au produit « **Sicav Tanit** » sont gratuites, surtout les opérations de souscription et de rachat.
- Le **placement de l'argent en ligne** : La Poste Tunisienne offre à ses clients la possibilité de placer leur argent dans le produit « **Sicav Tanit** » à distance via Internet, de manière sécurisée, simplifiée et rapide. En plus d'autres services tels que la connaissance du solde du compte « **Sicav Tanit** » et l'obtention de détails sur les dernières opérations effectuées

Evolution du montant des actifs * Scav Tanit*
*Evolution of amount of assets * Scav Tanit**
Unité / Unit : million dinars



POSTE SICAV TANIT Service

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

POSTE SICAV TANIT Investment Service witnessed an important growth of 6% in terms of net assets that increased from 58.5 million dinars in 2016 to 64.9 million dinars in 2017. The number of subscribers also increased to reach 2 850 in 2017, compared to 2 543 in 2016.

The product of POSTE SICAV TANIT has many advantages including:

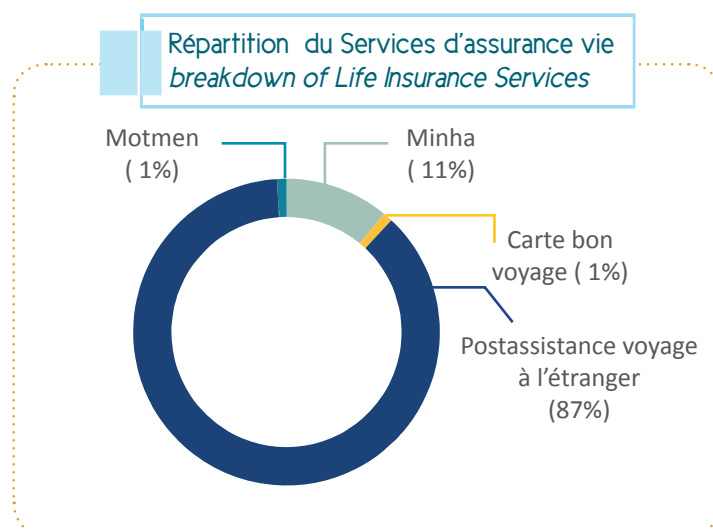
- *Significant profitability: this service contributes to allocate more value for the assets and achieve an important profitability.*
- *Safety of invested funds: The product of POSTE SICAV TANIT opts for cautious investment policy, based on creating a financial portfolio that mainly consists of debt securities issued by the public treasury or leading companies.*
- *Fiscal advantages: The product of POSTE SICAV TANIT allows the customers to profit by tax exemption from all investment benefits.*
- *All the operations related to the product of SICAV TANIT are free of charge, especially subscription and repurchase.*
- *Online investment: the Tunisian Post provides the possibility to make an online investment of money in the product of POSTE SICAV TANIT in a secure, simplified and expeditious fashion. In addition, there are other services such as checking the balance of this service account and obtaining the details of the last completed transactions.*



Les services d'assurance-vie

Les produits d'épargne d'assurance assurés par le réseau de bureaux postaux ont considérablement évolué comme suit :

- Le service « **Menha** » qui garantit aux enfants une bourse universitaire mensuelle selon les possibilités des parents. Le nombre de contrats souscrits à ce service s'élevait à 14 840 à la fin de 2017, contre 9 978 en 2016, soit un taux d'évolution estimé à 40%.
- Le service «**Motman**», qui permet de bénéficier d'une pension de retraite complémentaire à partir de 60 ans, sous la forme d'une allocation mensuelle ou d'un capital selon la demande du bénéficiaire. Le nombre de contrats souscrits à ce service a atteint 1903 contrats à la fin de l'année 2017 contre 1185 contrats en 2016, soit un taux d'évolution supérieur à 60%.
- Le service d'assistance en cas de voyage à l'étranger « **Postassistance voyage** », fourni par les bureaux de poste, et qui permet de couvrir toutes les dépenses liées aux urgences en cas d'accident imprévu. Les bureaux de poste ont effectué 91 724 transactions en 2017, contre 82 373 en 2016, soit une augmentation de 11%.
- Dans le cadre de la diversification de ses services notamment les services numériques, la Poste Tunisienne a lancé une nouvelle carte Internationale « **e-Dinar Travel** ». La nouvelle carte internationale « **e-Dinar Travel** » est une carte prépayée à puce, permet à son porteur de bénéficier et de gérer notamment son allocation touristique d'une manière électronique lors de ses voyages à l'étranger, elle permet également à son titulaire et aux membres de sa famille (le conjoint et les enfants) d'une assistance voyage durant une année pour tout voyage effectué. Son usage est simple, il suffit de se rendre chez un commerçant équipé d'un Terminal de Paiement Electronique, muni d'un code confidentiel de quatre chiffres et d'effectuer ses paiements à travers ce terminal. «e-Dinar Travel» permet également le retrait d'argent auprès des distributeurs de billets mais aussi la réservation d'hôtel et l'achat de services sur Internet.

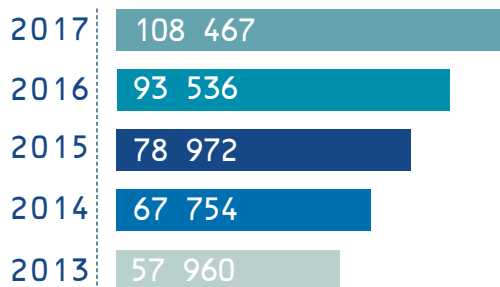


Life Insurance Services

Life Insurance Services products achieved a considerable growth as follows:

- “Menha” service which guarantees for children a university grant, according to monthly savings that takes into account parents’ financial capabilities. The number of subscribed contracts attained 14 840 at the end of 2017, compared to 9978 in 2016, for a growth of 40%.
- “Motman” service to benefit from a complementary pension starting from the age of sixty. In accordance to the wish of the beneficiary, it takes the form of a monthly grant or a one-time capital. The number of subscribed contracts attained 1 903 at the end of 2017, compared to 1 185 in 2016, for a growth of more than 60%.
- “Postassistance à l'étranger” service (Insurance when traveling abroad), provided in postal offices, consists of covering the contingent expenses if the traveler is subject to an emergency. Postal offices conducted 91 724 transactions in 2017, compared to 82 733 in 2016, which represents a growth of 11%.
- As part of the diversification of its services, particularly digital services, the Tunisian Post has launched a new international micro-payments card «e-Dinar Travel». The new international card «e-Dinar Travel» is a prepaid chip card, allows its holder to benefit and manage its tourist allowance in a digital way during his travels abroad, it also allows its holder and family members (spouse and children) of assistance travel for one year for any trip. Its use is simple, just visit a merchant equipped with an Electronic Payment Terminal, provided with a four-digit PIN and make payments through this terminal. «e-Dinar Travel» also allows the withdrawal of money from ATMs but also hotel reservations and the purchase of services on the Internet.

Evolution du nombre des contrats d'assurance vie
Evolution of the number of Life Insurance contracts





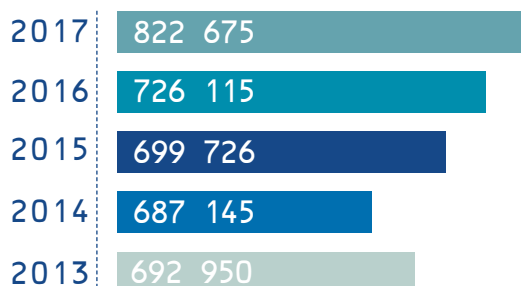
Les services numériques

Les paiements électroniques sur Internet

Dans le cadre de la mise en œuvre du projet « **Tunisie numérique** », et dans le but de contribuer à la mise en place d'une administration numérique et d'encourager les jeunes à utiliser les moyens de paiement électroniques, un accord de partenariat a été signé entre la Poste Tunisienne et le Ministère de l'éducation. L'accord permet aux élèves de payer à distance les frais d'inscription aux établissements d'enseignement et aux examens nationaux, en utilisant divers moyens de paiement électroniques proposés par la Poste Tunisienne. L'accord de partenariat vise à créer une nouvelle carte électronique prépayée «**Digicard**». C'est une carte sécurisée et facile à utiliser, liée à un compte virtuel et valable toute l'année scolaire. La nouvelle carte de paiement électronique, Digicard, permettra aux élèves de payer leurs inscriptions aux établissements d'enseignement, aux examens nationaux, aux services de restauration scolaires, aux SMS scolaires, et à d'autres services via le système de paiement mobile **MobiPoste**, ainsi que les applications de téléphonie mobile **DigiPoste** relevant de la Poste Tunisienne.

En ce qui concerne les transactions relatives au commerce électronique sur Internet par la carte de paiement électronique «**e-DINAR SMART**», environ 823 000 achats de produits et services à distance ont été effectués sur Internet via les différents sites virtuels Tunisiens en 2017, contre 726 000 opérations en 2016, soit une augmentation de plus de 31%. Le nombre d'opérations d'achats à l'étranger a augmenté de 61% avec les cartes **MasterCard** et **VISA**, avec 7 500 transactions en ligne enregistrées en 2017, contre 4 660 en 2016.

Evolution du nombre d'opérations de paiement sur internet
Evolution of the number of payment operations on internet



Digital Services

Electronic Payment

In order to implement the project of “Digital Tunisia”, to establish the communicative administration project and to motivate youth to use electronic payment methods, a partnership agreement between the Tunisian Post and the Ministry of Education was concluded. It enables schoolchildren to pay fees of registration in educational institutions and of national examinations by using the various electronic payment methods of the Tunisian Post. The agreement aims to create a new prepaid e-card (Digicard) that is secure, user-friendly, linked to an online account and valid for the school year. Digicard allows for paying registration and examinations fees, in addition to paying the services of school canteen. It also provides SMS and other services by using MobiPoste payment system via mobile phones, in addition to mobile applications like DigiPoste.

As regards transactions linked to e-commerce using the Tunisian Post payment e-card e-DINAR SMART, 823 000 purchase operations of goods and services on various Tunisian websites were made in 2017, compared 726 000 in 2016, for a growth of 13%. In addition, payment operations from abroad with MasterCard and Visa cards witnessed a growth of 61%, as they reached 7 500 online payment operations in 2017, compared to 4 660 in 2016.





Les paiements électroniques via le téléphone mobile « MobiPoste »

Dans le cadre de la promotion de la stratégie de la Poste Tunisienne dans le domaine du développement des services numériques innovants via l'adoption du mobile payment **MobiPoste**, et afin d'optimiser les opportunités offertes par les TIC, la Poste Tunisienne, en coopération avec les fournisseurs de services mobiles, a réussi à développer davantage les services de paiement mobile par la carte de paiement électronique « **e-DINAR SMART** ». La Poste Tunisienne a joué un rôle important pour favoriser le decaching. Les domaines d'utilisation ont été étendus, tels que le transfert d'argent via le téléphone mobile, le paiement des montants des échéances de remboursement des microcrédits par les clients, la recharge d'un compte virtuel, etc.

Ce service moderne est un bon exemple qui contribue à améliorer les chances de croissance économique et sociale en facilitant l'inclusion financière dans notre pays et en favorisant l'égalité économique entre les différentes classes sociales et les exclus du système financier du cycle économique. Le service profite surtout aux jeunes, aux étudiants, aux petites et moyennes entreprises et aux citoyens qui ne sont pas couverts par des services bancaires. Ils peuvent avoir accès aux services financiers numériques via l'adoption du système de paiement mobile **MobiPoste**.

Ce service vise également à activer davantage le decaching et à encourager les citoyens à utiliser les cartes électroniques et la monnaie virtuelle ; c'est ce qui renforce la position de la Poste Tunisienne en tant qu'entreprise pionnière qui contribue à la promotion du commerce électronique et au développement de la culture numérique.

Dans le cadre de développement technologiques et de la consolidation et la diversification des services et des canaux numériques, un nouveau service **DigiCash** a été créé, avec **DigitUs**, au sein du système **DigiPost** via des smartphones sous la forme d'un portefeuille électronique. Ce service s'adresse aux clients de la Poste Tunisienne détenteurs de cartes électroniques prépayées et souhaitant effectuer leurs transactions financières à distance et le plus rapidement possible à l'aide de la technologie **Blockchain**.

Les services de paiements par le téléphone mobile au moyen de la carte **E-DINAR SMART** ont été développés en coopération avec les opérateurs de télécommunications. Plus de 831 000 abonnés ont ainsi effectué plus de 3 millions de transactions en 2017, contre 2,6 millions en 2016.

Electronic Payments via Mobile ‘MobiPoste’

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

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

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

Besides, in order to keep abreast of the technological developments and to promote and diversify services and digital channels, a new service DigiCash was launched within DigiPost system via mobile phones, and it is in the form of an electronic wallet with DigitUs Company. This service allows the holders of prepaid e-cards to carry out their online transactions by using Blockchain technology.

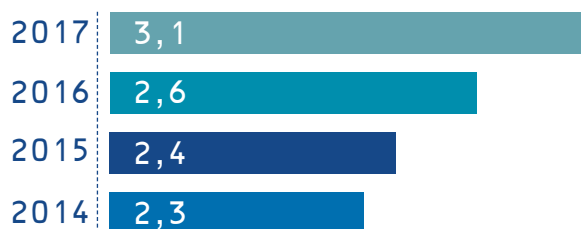
Mobil Payment have also developed by using the payment e-card e-DINAR SMART, in cooperation with telecommunications operators. The number of subscribers attained 831.000, and they conducted more than 3 million transactions in 2017, compared to 2.6 million in 2016.



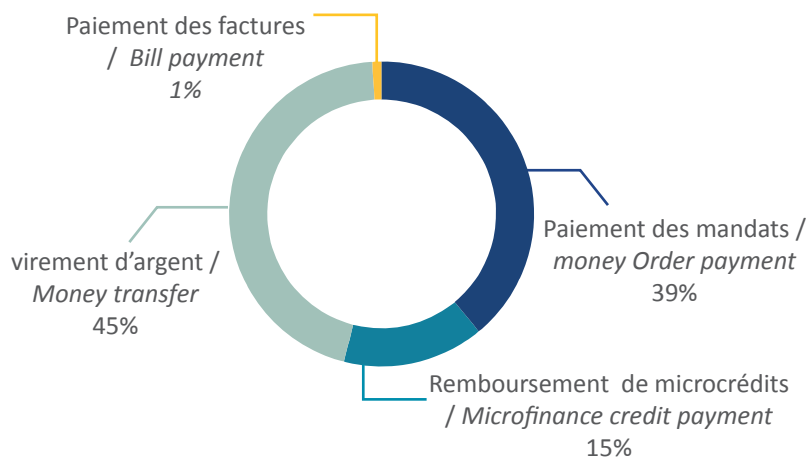
Au courant de 2017, on a réalisé :

- Plus de 1600 opérations de paiement de factures par carte électronique utilisant un téléphone portable.
- Environ 128 000 opérations de paiements de mandats (mandats- minutes, bourses universitaires, transferts de Western Union, mandats de diverses caisses de sécurité sociale) par téléphone mobile, contre 108 400 en 2016.
- Plus de 65 000 opérations de remboursement de prêt par système de paiement mobile, pour le compte des IMF, contre 41 000 opérations en 2016.
- Le nombre d'opérations de virements de microcrédits a doublé en 2017 pour atteindre 20 400 opérations, contre 5 400 en 2016.
- Plus de 142 000 virements mobiles en 2017 contre 123 000 en 2016.

Evolution du nombre d'opérations de paiement via mobile
Evolution of the number of payment operations via mobile
Unité / Unit : million



Répartition des opérations de paiement via mobile en 2017
Breakdown of payment operations via mobile in 2017



In 2017, a number of operations were conducted:

- *About 1 600 bill payments by reducing the amount from the electronic card balance via mobile phone.*
- *About 128 000 order payments in 2017 (Postal Money Order in Minutes, university grants orders, western Union, and social security funds orders) via mobile phones and depositing their amounts with e-Dinar cards, compared to 108 400 in 2016.*
- *More than 65 000 payment operations via mobile payment system concerning recovery from loans for microfinance institutions by using the mobile payment system, compared to 41 000 in 2016.*
- *Microfinance deposit operations doubled in 2017 to attain 20 400, compared to 5 400 transactions in 2016.*
- *More than 142 000 financial transfers between electronic cards via mobile phone, compared to 123 000 in 2016.*





Le réseau commercial de la Poste

La Poste Tunisienne attache une grande importance à son réseau commercial qui comprend 1 125 bureaux de poste et agences RapidPpost et colis postaux dans diverses zones urbaines et rurales, où les programmes de modernisation et de réhabilitation des postes ont été renforcés dans le but d'améliorer les conditions de travail et d'accueil. Ce réseau s'est renforcé avec la création de nouveaux bureaux de poste en 2017 ; C'est ce qui a contribué à l'amélioration de la couverture postale à 10 734 habitants par bureau de poste à la fin de 2017.

Pour rapprocher les services aux clients , la Poste Tunisienne a développé l'application Tn.Post qui fournit une gamme de services aux clients, tels que la géolocalisation de plus de 1 000 bureaux de poste, agences RapidPpost et des colis postaux, ainsi que la possibilité de réserver à distance un ticket dans des bureaux de poste équipés d'un système de gestion de file d'attente intelligent.

Les services disponibles au niveau de l'application Tn.Poste sont:

- La durée d'attente dans les bureaux de poste, ainsi que l'état de la file d'attente (numéro en train d'être servi, dernier numéro pris) en temps réel.
- La position géographique de plus de 1000 bureaux de poste, des agences Rapid-Post et des colis postaux, ainsi que ceux les plus proches de votre position.
- Le DAB de la Poste Tunisienne le plus proche de votre position ainsi que son état de fonctionnement,
- Les horaires de travail des bureaux de poste et des agences spécialisées.
- Les services disponibles dans les bureaux de poste et les agences spécialisées.
- Les contacts : responsable, Tél, Fax et email.

L'application permet également de :

- S'informer sur l'actualité et sur les nouveautés de la Poste
- Rechercher un code postal Tunisien.

Les différents points de contact ont connu la réalisation de nombreux programmes de modernisation tels que :

- Le renforcement du réseau des bureaux de poste par la création de 5 bureaux de poste en milieu urbain et de 7 bureaux de poste en milieu rural.
- La restructuration et l'extension de 94 bureaux de poste, en plus du renforcement de la sécurité de 84 bureaux et la rénovation du réseau électrique de 34 bureaux de poste.
- Le nombre de bureaux de poste informatisés est passé à 924, représentant plus de 90% des bureaux à la fin de 2017.

Postal commercial network

The Tunisian Post attaches great importance to its commercial network that includes 1125 postal offices and agencies (for express mail and parcels) scattered across the different urban and rural areas. The modernization programs and the rehabilitation of these offices aim to bring services closer to the citizens and to improve reception and work conditions. This resulted in improving the postal coverage to become 10 734 capita per postal office by the end of 2017.

Tunisian Post created an application Tn.Post that provides a set of services for the customers like locating more than 1000 postal offices and specialized postal agencies (Express and Parcels), knowing your queue status and offering the possibility to book a ticket in offices equipped a waiting management system.

The available services of Tn.Post include:

- Waiting time in some postal offices (65 PO), as well as the queue status (the number being served, last number taken) in Real Time.
- Booking a ticket in offices equipped a queue management system (NEW!).
- The geographic location of more than 1000 offices, Rapid-Post and parcels agencies, and those which are nearest to your location.
- The nearest cash dispensers of the Tunisian Post as well as their working order.
- Work schedules of postal offices and specialized agencies.
- The available services in postal offices and specialized agencies.
- Contacts: the office manager, Telephone and Fax numbers, email address.

This application also provides:

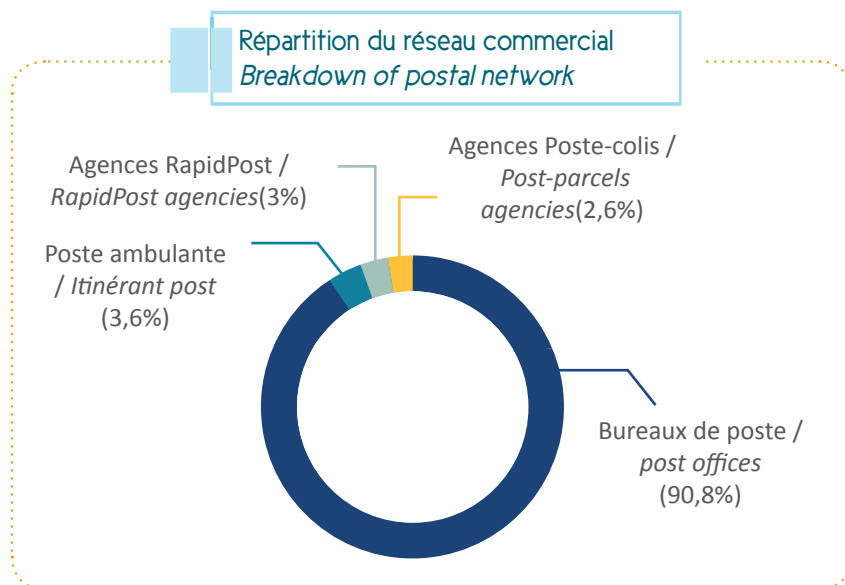
- News and information about the Tunisian Post.
- Search a Tunisian postal code.

The different contact points across the country have witnessed modernizing programs such as:

- The promotion of the postal network by creating five fully active offices in intense activity regions, in addition to seven other offices.
- Restructuring and extending 94 postal offices, in addition to enhancing safety in 84 offices and renewing the electricity grid in 34 postal offices.

- Extention du parc des DAB postaux pour atteindre 302 distributeurs automatiques fin 2017, contre 219 DAB en 2016.
- Le suivi de l'activité des points de contact postal en coordination avec tous les départements centraux et régionaux concernés et les centres spécialisés, afin de fournir les moyens logistiques, humains et organisationnels nécessaires pour améliorer l'efficacité et la qualité de services fournis par l'ensemble du réseau postal.
- L'organisation de séminaires à l'intention des chefs de bureaux de poste et des centres de distribution dans différentes régions où ont été examinés les points issus des rapports de diagnostic, ainsi que l'activation d'ateliers de travail et la préparation des plans d'actions

D'autre part, le bureau de poste virtuel sur Internet, www.guichetnet.poste.tn, a permis aux clients de la Poste Tunisienne de bénéficier de nombreux services à distance et de payer leurs achats d'une manière sécurisée. Ce bureau fournit également les informations nécessaires relatives au réseau postal et au suivi électronique des envois. Le nombre des transactions exécutées par le biais du bureau de poste virtuel sur Internet s'est élevé à environ 188 000 opérations en 2017, d'une valeur de 36 millions de dinars, contre environ 136 000 opérations en 2016.



- *The number of offices equipped with computer applications and electronic systems reached 924 offices by the end of 2017, representing 90.% of the total offices.*
- *To facilitate withdrawal operations and to alleviate the pressure on postal offices, the network of cash dispensers was extended to reach 302 ATM by the end of 2017, compared to 219 ATM in 2016.*
- *The work of commercial bodies are monitored in coordination with all the concerned central and regional administrations and specialized centers, in order to provide the necessary logistic, human and organizational work mechanisms. The aim is to boost the level of performance and to improve productivity and services across the entire postal network.*
- *Organizing conferences for office managers and heads of delivery centers in the different regions, where the achievements and the shortcomings alike were reviewed, in addition to conducting workshops and preparing draft guidance documents.*
- *Besides, the Tunisian Post is working to establish, in every municipality, a fully active postal office equipped with a cash dispenser, in addition to promoting the role of the Tunisian Post as a public outreach service, especially in the inland regions.*

On the other hand, the online virtual postal office (www.guichetnet.poste.tn) allows the customers of the Tunisian Post to enjoy a number of online services and safe payment, in addition to providing the necessary information about the postal network and allowing the customer to track online his postal items. The number of transactions through the online virtual post office reached about 188 thousand operations in 2017, with an estimated value of 36 million dinars, compared to 136 thousand transactions in 2016.



LES ACTIVITÉS COMMERCIALES

COMMERCIAL ACTIVITIES





L'activité commerciale

L'année 2017 a été marquée par une organisation plus efficace de l'activité commerciale grâce à la création d'une équipe de coordonnateurs commerciaux au niveau des régions. L'équipe est chargée de relancer le contact direct, avec le soutien et la supervision de l'unité des affaires commerciales et du marketing qui joue un rôle central dans le développement des activités commerciales. Ces activités couvrent, en plus du réseau commercial traditionnel, divers autres espaces tels que les événements, expositions, festivals, universités et écoles, pour faire connaître les produits de la Poste Tunisienne et renforcer les mécanismes de communication avec les clients.

Parmi les activités commerciales les plus importantes pour l'année 2017, on trouve :

- La création d'un espace interactif Forum Com dans le portail de communication interne tnpst.tn, destiné à améliorer les opérations de communication interne entre les différentes structures commerciales aux niveaux central et régional. Cet espace a été ouvert à l'occasion de la célébration de la Journée mondiale de la Poste en 2017. Il comprend divers supports publicitaires avec un rapport sur la contribution de cadres commerciaux dans plusieurs campagnes de marketing ainsi que leurs résultats, en plus des différentes participations de la Poste Tunisienne dans les événements et expositions. Une brochure numérique contenant les activités commerciales a été également émise et distribuée à tous les agents postaux des services numériques.
- L'organisation d'une campagne de promotion de la carte de paiement électronique e-Dinar SMART à tarif réduit, avec la participation de 35 bureaux de poste répartis sur tout le territoire. Le réseau des bureaux a été activé par les coordonnateurs commerciaux régionaux et par les cadres commerciaux des régions ainsi que l'équipe commerciale centrale de certains bureaux de poste du Grand Tunis. (Tunis, Ariana, Ben Arous et Manouba). Des supports publicitaires en papier pour la carte e-Dinar SMART, (sous forme d'affiches et de brochures), ont été distribués à toutes les directions régionales postales afin de les mettre à la disposition des clients dans tous les bureaux de poste et de les afficher dans les lieux réservés à cet effet. Le support publicitaire concernant cette carte a été affiché dans les espaces des bureaux de poste participant à la campagne et on a également diffusé un spot sur ladite carte sur les écrans de certains bureaux de poste.
- L'organisation d'une campagne de communication destinée aux Tunisiens résidant à l'étranger TRE à l'occasion de leur retour en Tunisie pour les vacances d'été. On a activé le réseau des bureaux de poste de l'aéroport international Tunis-Carthage et des ports de la Goulette (Tunis) et de Zarzis (Médenine), grâce aux coordinateurs commerciaux régionaux et aux cadres commerciaux des directions postales régionales et l'équipe commerciale centrale. A cette occasion, des supports publicitaires en papier et des affiches destinés aux TRE, concernant le pack de services «Ena Tounsi», ont été distribués à toutes les directions postales régionales pour être affichés dans les espaces réservés à cet effet. On a également diffusé le spot «Ena Tounsi» sur les écrans de certains bureaux

Commercial Activities

The year 2017 saw further organization of commercial activities through the creation of a group of trade coordinators in the different regions of the country. The purpose was to boost direct marketing with the support and assistance of the Marketing and Commercial Affairs Unit which plays a significant role in revitalizing trade to include, in addition to the traditional commercial network, various spaces like festivals, exhibitions, universities and schools. Such initiative publicizes and promotes the Tunisian Post products and strengthens communication mechanisms with customers.

Chief among the commercial activities in 2017 are:

- Creation of ForumCom, an interactive space in the internal portal tnpst.tn, to enhance communication among the different commercial bodies at the central and regional levels. This space was launched in 2017, on the celebration of World Post Day. It displays the various advertising media, the contribution of the trade personnel to the multiple marketing campaigns and their results, and pictures recording the participation of the Tunisian Post in the main events and exhibitions. An online magazine that presents the major trade activities was also launched, and it is sent to all the postal agents via email.
- Organization of a marketing campaign for the payment electronic card, e-Dinar SMART, with the use of a low tariff and the participation of 35 postal offices across the country. The network of postal offices was revitalized by the local trade coordinators and the commercial officials as far as regional postal administrations are concerned, and by the central commercial team for some offices in Grand Tunis (governorates of Tunis, Ariana, Ben Arous and Manouba). Advertising e-Dinar SMART leaflets, flyers and posters were also distributed to all the regional postal administrations. Customers may come across them in all the postal offices, and they can also see posters hung in their designated spaces. The advertising poster of this electronic card was placed in the postal offices involved in the campaign, and a short commercial about this card was broadcast on the screens of some of them.
 - Organization of a communication campaign with Tunisians diaspora on their return to the country to spend summer vacations. The network of offices at Tunis Carthage International airport and in La Goulette and Zarzis ports were revitalized by the local trade coordinators and the commercial officials as far as regional postal administrations are concerned, and by the central commercial team for the offices in the capital. Advertising leaflets about the package of services, "I'm Tunisian", oriented towards Tunisians diaspora, were distributed; posters about these services were also hung in all the regional administrations. The service "I'm Tunisian" was broadcast on the





de poste et sur le site internet de la Poste tunisienne www.poste.tn, ainsi que sur le site intranet tnpost.tn.

- L'organisation des rencontres face à face avec les entreprises et les sociétés afin de leur présenter les produits de la Poste Tunisienne, comme la carte « salaire », la carte SMART, la carte Digicash, la carte e-dinar pro, la carte e-travel, la carte Corporate, le service RapidPost. Ces visites ont permis la signature de nouveaux accords de partenariat.

• La participation de la Poste Tunisienne à plusieurs événements nationaux et internationaux afin de promouvoir l'expérience de la Poste Tunisienne dans le domaines des services électroniques, de solutions numériques et des services financiers et postaux via la téléphonie mobile. Parmi ces manifestations, on peut citer les Journées cinématographiques de Carthage (JCC), où la Poste a installé

un stand spécial dans lequel une variété de services et de produits ont été présentés, tels que le pack «Ena Tounsi» destiné aux Tunisiens résidant à l'étranger TRE, ainsi que le service RapidPost. Il y a aussi la participation à La Foire internationale des technologies de l'information et des communications SITIC Africa et la 3^{ème} session du Salon IT world Expo.

screens of some postal offices, on the Tunisian Post website, www.poste.tn, and on the intranet website tnpost.tn.

- *Direct field visits were paid to companies and institutions in order to publicize the Tunisian Post value-added services which are oriented to this type of clientele. Such services include customized express mail, e-travel card, “your salary” card, e-dinar card, corporate card, Poste Sicav Tanit. Therefore, new partnership agreements were signed, and a wide commercialization of these products resulted in growth in transactions.*
- *Participation of the Tunisian Post in many national and international events, with the aim of publicizing its own experience in electronic services, digital solutions and financial services via mobile phones. For example, in Carthage Film Festival, the Tunisian Post created its proper stand to promote its services and products like “I’m Tunisian” and “Express Mail” services which target Tunisians residing abroad. Other events included the International Forum for Information and Communication Technology (SITIC Africa) and the third session of IT World Expo.*





LES RESSOURCES HUMAINES

HUMAN RESSOURCES



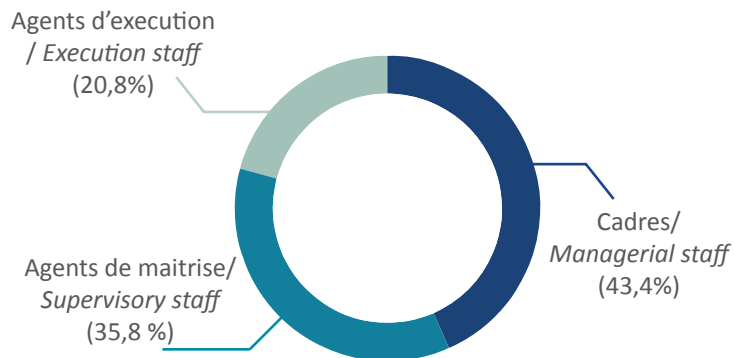
Les ressources humaines / HUMAN RESSOURCES

L'année 2017 a vu l'accomplissement de plusieurs actions visant à développer les ressources humaines qui comptent 9 603 agents et cadres. Ces efforts concernent l'amélioration des conditions de travail, l'ouverture des horizons et la diversification des mécanismes de formation et de recyclage basés sur les nouvelles technologies.

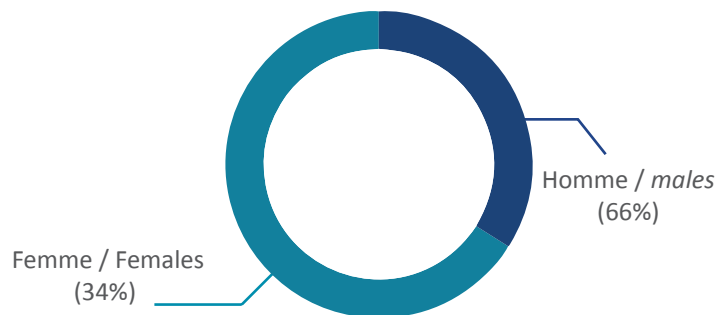
The year 2017 witnessed a number of achievements aiming at consolidating the human capital of the Tunisian Post (9603 agents and senior officers), in terms of improving work conditions, opening vocational horizons, diversifying training mechanisms by using new techniques.



Repartition du personnel de la Poste en 2017
Staff breakdown in 2017



Repartition des ressources humaines par catégorie
Staff breakdown by category



Sur le plan des cycles de formation et de recyclage

La formation et les stages de formation de la Poste Tunisienne ont été organisés tout au long de l'année dans le but d'améliorer l'efficacité professionnelle des postiers (4012 bénéficiaires, soit 42% du total des effectifs de la poste Tunisienne ont bénéficié de 12 345 jours de formation et de recyclage, avec une moyenne de 32 jours de formation/agent)

Training and Retraining Cycles

Training and retraining cycles were continuously intensified all year long in all areas of postal and financial services, in order to strengthen professional competence for the agents and senior officers of the Tunisian Post, to enhance the performance at work, and to improve customer reception. In fact, 4012 agents and senior officers benefited from training courses, which is equivalent to 42% of the total number of employees in the Tunisian Post. They attended 12345 training and re-training days, which represents an average of 32 training/re-training days per agent.





Continuer à ouvrir les horizons professionnels pour les agents

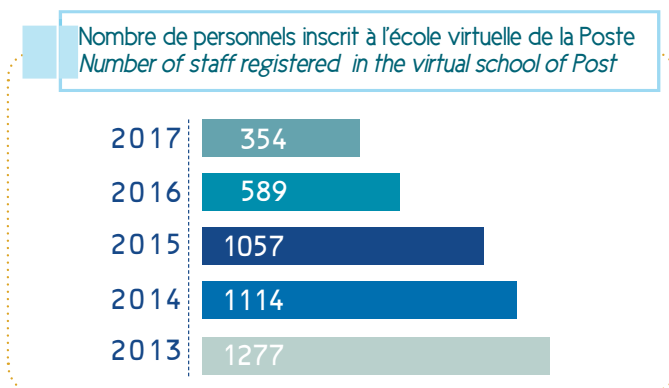
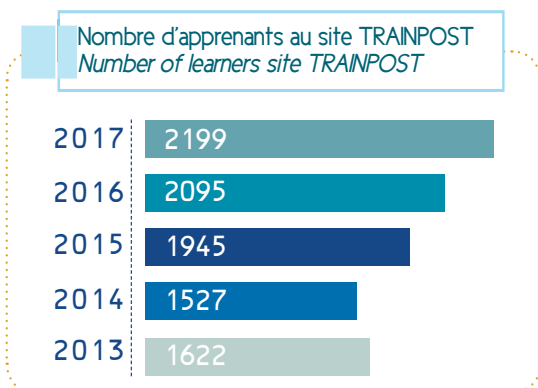
1483 agents ont bénéficié de la promotion professionnelle au titre de 2017, contre 1492 en 2016, grâce à plusieurs concours dont nous citons :

- L'organisation d'un concours interne concernant différentes catégories d'employés parmi les cadres, les agents administratifs, et les techniciens. Ce concours a débouché sur 147 promotions professionnelles.
- Des promotions automatiques ont été accordés à 770 agents qui ont passé huit ans et plus dans leur fonction actuelle.
- Des promotions exceptionnelles ont été accordées à 292 agents qui partiront à la retraite au cours de l'année 2020.
- L'actualisation des grades de 21 agents qui ont obtenu des diplômes supérieurs au niveau du grade auquel ils appartiennent, selon le niveau autorisé par ces diplômes.

Renforcer la formation à distance

L'année 2017 a connu la réussite d'un nouveau groupe d'agents grâce aux cours de formation continue via Internet. Le programme a concerné 24 agents qui ont achevé avec succès leur formation dans le cadre de l'Ecole virtuelle de la Poste tunisienne et qui ont été promus aux niveaux supérieurs. Le nombre d'inscrits à l'Ecole virtuelle a atteint 354. Le système de formation à distance TRAINPOST (qui dépend de l'UPU et qui a été hébergé sur la plateforme de l'Ecole virtuelle de la Poste Tunisienne) offre la formation en ligne via internet pour 2199 agents et cadres de 132 administrations postales dans les pays étrangers, contre 125 pays seulement en 2016. En 2017, les bénéficiaires étrangers de cette formation ont suivi plus de 53 297 heures de formation à distance à partir de leurs pays respectifs.

Le rôle du Centre de formation postale pour la région arabe en Tunisie a également été soutenu pour inclure la commercialisation de systèmes électroniques relevant du groupe de travail «. post» sur le plan africain, ainsi que les services du commerce électronique. Le Centre a été chargé également de la formation des formateurs dans ce domaine.



Expanding career opportunities for the employees

1483 agents benefited from vocational promotion in 2017, compared to 1492 in 2016. They were promoted through:

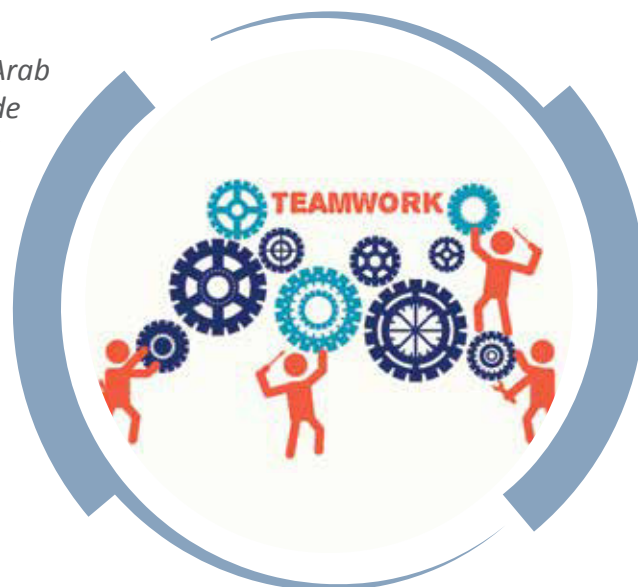
- Organizing an internal competitions that included all ranks of senior agents, administrative agents, technicians and occupational positions. They resulted in 147 promotions.
- Automatic grade promotions were granted to 770 agents after 8 years of seniority in the positions they held.
- Exceptional promotions were granted to 292 agents before their retirement in 2020.
- The redistribution and the promotion of 21 agents holding academic and scientific degrees above the level of their ranks.

Online Training (www.postelearning.poste.tn)

In 2017, a new cohort of officers graduated and completed the different stages of online training and re-training in the context of the Virtual School. Twenty-four agents had been promoted after having attended and successfully passed the different examinations. It is worthy to note that 354 agents had enrolled in this Virtual School.

The UPU online training program, TRAINSPOT, which is hosted in the electronic system of the Virtual School, provided in 2017 online training cycles for 2199 agents and senior officers who belong to 132 foreign postal institutions, compared to 125 in 2016. During 2017, foreign trainees followed in their countries more than 53297 online training hours.

The role of the postal training center for the Arab region, located in Tunis, was enhanced to include the commercialization of electronic systems by the working group “.post” in the African market, e-commerce services and the training of trainers in this field.





Sur le plan de l'action sociale et culturelle

L'année 2017 a été marquée par une grande attention portée par la Poste Tunisienne aux dimensions sociale et culturelle. En effet, elle a soutenu des programmes et des manifestations culturelles et de divertissement au bénéfice des agents et de leurs familles, notamment:

1. Diverses activités culturelles et de divertissement

- Dans le cadre du programme annuel des vacances familiales, 580 familles ont bénéficié de séjours touristiques de haut niveau dans les principales villes touristiques Tunisiennes.
- L'organisation de cérémonies aux niveaux central et régional à l'occasion de la journée du savoir : 447 élèves et étudiants lauréats parmi les enfants des agents ont été honorés à l'occasion de l'obtention de leurs diplômes scolaires et universitaires.
- L'organisation de cérémonies aux niveaux central et régional en l'honneur de 303 agents mis à la retraite, sous la supervision du Président Directeur Général.

2. Services sociaux divers

- La distribution de plusieurs aides à l'occasion des fêtes religieuses en plus des aides scolaires pour les familles à faible revenu en soutien de l'action de solidarité.
- Des prêts sociaux ont été octroyés à des agents postaux par l'intermédiaire de la mutuelle. 217 agents ont bénéficié de prêts logement et de prêts personnels.

3. Diverses activités sportives

La Poste Tunisienne tient à soutenir le travail associatif en accordant aux associations actives qui répondent aux conditions nécessaires un financement public conformément à la réglementation en vigueur, notamment dans les domaines sportif et culturel, en plus de l'encadrement et de la formation des dirigeants de ces associations. Cette action s'inscrit dans le cadre du soutien apporté aux activités sportives et de l'encouragement des agents postaux tunisiens et de leurs enfants à rejoindre les associations sportives professionnelles du secteur.

Social and Cultural Activities

The Tunisian Post granted special attention to the social and cultural dimensions of the institution. Social and recreational programs, as well as cultural activities inside the postal institution, have evolved in 2017. The objective was to provide further care for the agents their and families:

1. Various cultural and recreational activities

- *In this program, 580 postal families have benefited from a high standard tourist accommodation in the main Tunisian tourist cities.*
- *Celebrating Knowledge Day at the national and regional levels, and granting awards to 447 pupils and students who had brilliant results.*
- *Organizing a ceremony at the national and regional levels to pay tribute to 303 retired agents, under the auspices of the Tunisian Post CEO.*

2. Varied Social Services

- *To promote solidarity, subsidies were delivered on religious holidays, in addition to school allocations to low-income families.*
- *The postal cooperative also granted social credits to the subscribed agents. 217 agents benefited from housing and personal credits.*

3. Diverse Sports Activities

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



COOPÉRATION INTERNATIONALE

INTERNATIONAL COOPERATION





Coopération internationale

L'année 2017 a été marquée par la participation active et distinguée de la Poste Tunisienne aux grands événements internationaux et régionaux ; c'est ce qui a contribué à renforcer la place de notre entreprise aux niveaux régional et international.

Les réalisations les plus marquantes sont les suivantes :

- **L'activité de la Poste Tunisienne au sein de l'Union Postale Universelle (UPU)**

Au cours des mois d'avril et octobre 2017, La Poste Tunisienne a participé activement aux réunions des conseils d'administration et d'exploitation postal de l'UPU. On peut en citer les résultats suivants:

- La coprésidence, en partenariat avec l'Espagne, de la Commission chargée de la facilitation de l'exportation et de l'inclusion financière et postale dépendant du Conseil d'administration, en reconnaissance des efforts déployés par la Tunisie pour faciliter les opérations commerciales internationales des PME et de son expérience novatrice dans les services financiers et postaux.
- La présidence du groupe de travail des services électroniques pour 2017-2020.
- La présidence du Forum postal mondial pour la période 2017-2020.
- L'élection en tant que membre dans le Conseil d'administration du Fonds pour l'amélioration de la qualité du service.
- La vice-présidence de l'Association mondiale pour le développement de l'activité de la philatélie.
- La désignation comme membre du comité de pilotage du groupe de travail «. post».
- Membre du comité de pilotage du groupe de travail sur les transferts de fonds à travers le système post-transfert.

La Tunisie a également été choisie en juin 2017, en tant que membre du groupe des négociateurs sur la restructuration de l'UPU, pour préparer une proposition dans ce sens. La Tunisie représentait les groupes africain et arabe.

Ce succès est une reconnaissance internationale pour la Tunisie, représentée par la Poste Tunisienne, pour sa contribution efficace aux dossiers stratégiques présentant un intérêt pour les groupes arabes et africains.

- **L'activité de la Poste Tunisienne au sein de l'Union Panafricaine des postes (UPAP).**

- Durant avril 2017, la Poste tunisienne, en collaboration avec l'UPAP et Business France, a organisé en Tunisie la deuxième édition du Forum des chefs des entreprises postales africaines.
- En mai à Nairobi, au Kenya, la Poste Tunisienne a participé aux travaux de la 36e session ordinaire du Conseil d'administration de l'UPAP et de ses comités de travail. La Poste Tunisienne occupe une position distinguée et efficace dans les différentes structures de l'UPAP.

Les principaux résultats suivants ont été atteints :

International Cooperation

In 2017, the Tunisian Post had an outstanding, active contribution to the regional and international fora, which served as a bolster for the eminent position that our institution already enjoyed.

The following are some of its notable achievements:

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

During April and October 2017, the Tunisian Post actively participated in the meetings of the UPU governing board, the UPU Investment Council and the relevant task forces. This participation included:

- *Co-head (with Spain) of the UPU governing board committee in charge of Easy Export and financial inclusion. This choice came in recognition of Tunisia's efforts aiming at facilitating international trade for the benefit of SMEs, and its pioneering experience in financial and postal services,*
- *Head of a task force in charge of electronic services for the period 2017-2020,*
- *Head of the international forum for advertising mail for the period 2017-2020,*
- *Member of council of the Quality of Service Fund,*
- *Deputy president of the World Association for the Development of Philately Management,*
- *Member of the steering committee of .post task force,*
- *Member of the steering committee of .Postransfer system for the transfer of assets.*

Tunisia was also elected in June 2017 among the negotiating team in charge of preparing proposals to restructure the UPU. It represented the African-Arab group.

This success is an international recognition of Tunisia, represented by the Tunisian Post, for its efficient contribution to the strategic issue that concern the African-Arab group.

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

- *In cooperation with the Pan African Postal Union (PAPU) and Business France, the Tunisian Post organized the second session of the African Postal Institutions Presidents Forum, held in Tunis in April 2017.*
- *The Tunisian Post participated in the works of the sixth ordinary session of the PAPU governing board and its committees. It was held in Nairobi, Kenya, in May 2017.*



- L'élection de la Tunisie à la présidence du Conseil d'administration de l'UPAP pour la période 2017-2018. Cette élection est une nouvelle reconnaissance africaine pour notre contribution effective aux activités de cette organisation africaine et à ses projets de modernisation du service postal.
- La Préservation des intérêts du groupe africain au sein de l'UPU, notamment en ce qui concerne la réforme de l'UPU et son système de financement.
- L'émission d'un timbre-poste en hommage à Nelson Mandela.
- **L'activité de la Poste Tunisienne aux réunions du Commission Arabe Permanente de la Poste (CAPP)**

La Tunisie a enregistré sa présence à la 33e réunion du Commission Arabe Permanente de la Poste (CAPP) et de ses groupes de travail tenue en octobre 2017. Au cours de la réunion, l'expérience de la Poste Tunisienne dans le domaine des services de facilitation des exportations par le biais du réseau postal a été présentée. On y a également présenté un exposé sur la plate-forme de commerce électronique Ecom @ Africa.

- Lors de sa première réunion, la Tunisie a présidé le groupe de travail sur les services et les produits. Les tâches de ce groupe ont été définies et son plan de travail approuvé pour la période 2017-2020.
- La Tunisie a présenté une proposition de réforme des structures de l'UPU et il a été convenu que le groupe arabe apporte l'appui nécessaire à cette proposition.
- La coordination avec les parties égyptienne et jordanienne de la préparation d'un projet sur la relance de l'Union postale arabe et de son rôle dans la promotion du secteur postal arabe, ainsi que la poursuite de la coordination des efforts déployés par les différentes entreprises postales arabes lors d'événements régionaux et internationaux. Le Comité supérieur tunisoégyptien a approuvé la proposition tunisienne de préparer une étude sur le projet.



The Tunisian Post holds a privileged and efficient position within the various PAPU bodies. The following results have been achieved:

- Tunisia was elected to chair the PAPU governing board in 2017-2018, which is considered an African recognition of Tunisia for its efficient contribution in the proceedings of this African organization, in addition to its projects aiming at promoting postal, financial and digital services,
- It is important to preserve the interests of the African group within the UPU, especially in matters related to the reform and financing system of the Universal Postal Union.
- A commemorative postage stamp was issued to honor Nelson Mandela.
- Tunisia chaired the PAPU Exploitation and Technology Commission during the works of 36th ordinary session of the PAPU governing board.
- **The Tunisian Post participation in the Arab Permanent Postal Committee (APPC)**

Tunisia took part of the 33rd meeting of the Arab Permanent Postal Committee and its task forces, held in October 2017. On the sidelines of this meeting, the Tunisian experience in export facilitation services via its postal network was underscored, in addition to a presentation about the e-commerce platform Ecom@Africa.

- Tunisia chaired a first meeting of a task force in charge with services and products. The functions of this task force were determined and its action plan for 2017-2020 was approved.
- Tunisia made a presentation about its proposal to restructure the UPU. The Arab group, which pledged to provide the necessary support, has approved this initiative.
- In coordination with Egypt and Jordan, a project on the revival of the Arab Postal Union was prepared. The focus was placed on the role this Union would play in enhancing the postal sector in the Arab region and in joining the efforts among the Arab postal institutions in regional and international events. The Tunisian Egyptian High Committee has approved this Tunisian proposal, in order to conduct a comprehensive study about this project.



**An outstanding
glamour of the
Tunisian Post at the
international and
regional levels**



LA POLITIQUE-QUALITÉ DE LA POSTE TUNISIENNE

QUALITY OF SERVICES





La Politique-Qualité de la Poste Tunisienne

La politique Qualité de La Poste Tunisienne s'inscrit pleinement dans sa stratégie de développement. Elle vise l'amélioration continue de la qualité de nos services en réponse aux besoins et attentes de nos clients. Nous voulons préserver, regagner et pérenniser la confiance de nos clients internes et externes.

Notre ambition est de maintenir notre engagement à l'excellence institutionnelle et un meilleur respect des normes de qualité. Nous souhaitons renforcer le rôle de La Poste Tunisienne en tant qu'entreprise citoyenne et améliorer durablement la satisfaction de nos clients et de nos parties intéressées.

Ainsi, nous nous sommes fixés un ensemble d'objectifs :

- Une écoute permanente de nos clients et une amélioration constante de la qualité de nos produits.
- Un maintien du rapport de confiance, d'intégrité et de fidélité à tous les niveaux de notre organisation.
- L'instauration d'une relation de partenariat avec toutes nos parties prenantes, clients internes et externes, fournisseurs, sous-traitants...
- Un engagement et une implication de nos collaborateurs par l'amélioration de leur environnement de travail, de leurs compétences et de leur degré de satisfaction,
- Un développement des échanges entre nos services et nos Directions pour partager les meilleures pratiques à utiliser comme levier multiplicateur et améliorer notre efficacité.

Ainsi, nous nous engageons à :

- Renforcer la culture qualité de nos équipes et améliorer la qualité de nos prestations,
- Faire évoluer nos outils de travail et nos applicatifs fonctionnels pour garantir la production de nos services et de nos produits,
- Mettre en place des moyens de communication adaptés pour partager notre politique et nos résultats qualité en respectant nos valeurs professionnelles,
- Mettre en place une démarche d'amélioration continue par une recherche permanente de l'efficacité de l'ensemble de nos processus,
- Développer une offre multi canal pour nous adapter aux évolutions du marché,
- Capitaliser sur nos expériences pour améliorer en continu notre fonctionnement et nos métiers.
- C'est en démontrant individuellement et collectivement notre «culture qualité» que nous atteindrons ces objectifs et développerons notre image de marque.

Quality of services

The Tunisian Post quality policy emanates from its strategy aiming to improve competitiveness and to provide high-quality services. One of the paramount concerns is to preserve the capital of institutional trust and excellence at the national and international levels.

The quality policy principles of the Tunisian Post are determined as follows:

- *Commitment to promoting trust and disseminate “the culture of quality” within the national institution.*
- *Preservation of the institutional excellence based on a leadership with conspicuous strategic goals and a work environment that incentivizes innovation and creation.*
- *Expansion of communication channels with customers, in addition to surveying their opinions and considering their proposals to ensure the Tunisian Post meets their needs in an effective and sustained fashion.*
- *Involvement of all the postal agents in the effective implementation of the quality management system through following the quality objectives and the major performance indicators.*
- *Exchange of the best practices among all the stakeholders in the quality system in order to improve its profitability.*

The Tunisian Post is keen on the best implementation of the quality policy through:

- *Entrenching the notion of quality within the institution and improving the quality of services.*
- *Using modern technologies and digital solutions in order to meet the customers’ needs and expectations.*
- *Communicating and establishing dialogue among the stakeholders concerning their expectations and developments in the scope of their intervention, while ensuring mutual respect.*
- *Enhancing team spirit and teamwork through joining efforts to improve services in a constant way, and benefiting from the professional sense of postal agents for the purpose of developing and sustainability of the institution.*
- *Commitment to constant building of the stakeholders’ capacities and skills in order to improve performance.*
- *Constant assessment of the quality policy in partnership with the all the stakeholders.*



- **Une amélioration continue de l'indice de satisfaction des clients**

En collaboration avec des bureaux d'études spécialisés, et dans le cadre des efforts continus pour améliorer la qualité des services fournis par son réseau commercial et promouvoir les mécanismes d'écoute permanente des préoccupations des clients afin de répondre à leurs attentes et à leurs aspirations avec la rapidité et la qualité requises, la Poste Tunisienne a poursuivi la réalisation d'études permettant de mesurer le degré de satisfaction d'un échantillon de 6500 clients de 65 bureaux de poste dans toute la république.

Ces études réalisées en 2017 ont révélé les résultats suivants :

- Le degré global de satisfaction : 67,5%
- Le degré de satisfaction des clients du service d'épargne : 85,8 %
- Le degré de satisfaction des clients sur le service des chèques postaux : 79,5 %
- Le degré de satisfaction des clients sur le service des mandats électroniques en quelques minutes : 89%
- Le degré de satisfaction des clients sur le service de change : 83,8%
- Le degré de satisfaction des clients sur le service monétique : 80,4 %
- Le degré de satisfaction des clients sur le service Western union : 87,6 %

- **Renouvellement de la certification de qualité ISO 9001**

La certification de qualité ISO 9001 a été approuvée en 2017 pour 6 administrations postales régionales.

- **Renouvellement de la certification « Marhaba » pour l'accueil**

Le certificat «Marhaba» a été renouvelé par l'Institut national de la normalisation et de la propriété industrielle pour le bureau des relations avec les citoyens et 19 bureaux de poste.

- **Evolution des activités du centre d'appel 1828 dans le domaine de l'assistance des clients**

Le centre d'appels de la Poste Tunisienne 1828, a intensifié son activité en 2017 afin de fournir des informations, de traiter les réclamations et de répondre aux demandes de renseignements des clients. Ce centre a reçu plus d'un million 274 000 demandes de renseignements en 2017, dont plus de 22 000 messages électroniques (e-mails).

- **L'amélioration des remarques positives de l'équipe du « Citoyen superviseur »**

Des résultats positifs ont été enregistrés par l'équipe du « citoyen superviseur ». Le nombre d'observations positives de cette équipe, après des visites dans les bureaux de poste, a atteint 4642 observations positives en 2017, avec un taux de 8,7 observations positives pour chaque visite.

- **Improving the customer satisfaction index**

In order to improve customer care at the level of commercial network and to meet the expectations and aspirations of our clients in due time and quality, the Tunisian Post continues, in cooperation with specialized consultants in opinion polls, to conduct studies to measure the satisfaction of a sample of 6.500 customers dealing with 656 postal offices across the country.

The results of these studies carried in 2017 were encouraging:

- 67.5% is the total satisfaction rate
- 85.8% of customers are satisfied with savings service
- 79.5% of customers are satisfied with postal checks services
- 89% of customers are satisfied with the Mandat Minute (postal order in minutes) service
- 83.8% of customers are satisfied with exchange service
- 80.4 of customers are satisfied with the monetary services
- 87.66% of customers are satisfied with Western Union services
- **Renewal of the quality certificate ISO 9001 (2015 version),**

The quality certificate ISO 9001 (2015 version) is renewed in six postal regional administrations.

- **Renewal of the quality certificate “Marhaba”**

The National Institute of Standards and Industrial Ownership renewed the quality certificate “Marhaba” for the quality of reception, at the level of the citizens’ affairs office and 19 postal offices.

- **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, has witnessed a growing demand by people in 2017. The center received more than 1 274 000 calls in 2017, in addition to 22 000 emails

- **Improvement of the Positive Remarks of the Team of the Monitoring Citizen External Audit**

A team of citizen external audit registered 4.642 positive remarks in 2017, an average of 7.9 positive remarks per visit.





ETATS FINANCIERS DE L'ANNÉE 2017
FINANCIAL STATEMENTS FOR 2017



Bilan (au 31 Décembre 2017(*))
Balance sheet (till December 31 st, 2017)

(Unité / Unit : Dinars)

Actifs/Assets	Exercice 2016 Financial Year 2016	Exercice 2017 Financial Year 2017
Actifs non courants / Non current assets		
Immobilisations incorporelles / Untangible assets	15 640 887	16 882 296
Moins : Amortissements / Less: Amortizations	- 13 843 681	-14 899 932
	1 797 206	1 982 365
Immobilisations corporelles / Tangible assets	462 793 472	504 904 732
Moins : Amortissements / Less: Amortizations	- 238 925 007	-252 384 271
Moins : provisions / Less: provisions	-3 614 579	-3 614 579
	220 253 886	248 905 882
Immobilisations financières / Financial fixed assets	15 365 274	29 241 670
Moins : provisions / Less: provisions	- 1 095 843	-1 380 635
	14 269 431	27 861 035
Total des actifs non courants /total of non current assets	236 320 523	278 749 282
Actifs courants / Current assets		
Compte de Trésor / Account of Treasure (CCP & CEP)	6 703 276 865	7 467 851 307
Stocks/stocks	5 495 204	6 054 603
Moins : provisions / Less : provisions	- 698	-237 637
	5 494 505	5 816 966
Clients et comptes rattachés / Customers and attached accounts	50 324 604	51 657 889
Moins : provisions / Less : provisions	- 6 641 820	-6 514 895
	43 682 784	45 142 994
Autres actifs courants / Other current assets	200 127 262	194 201 327
Provisions / Provisions	- 9 219 124	-9 623 910
	190 908 139	184 577 417
Placements et autres actifs financiers / Investments and other financial assets	336 547 217	488 068 943
Liquidités et équivalents de liquidités / Liquidities and equivalent	119 750 004	80 393 815
Total des actifs courants / Total of current assets	7 399 659 513	8 271 851 442
Total des actifs / Total of assets	7 635 980 036	8 550 600 724

(*) : Etats financiers définitifs de l'année 2017

Bilan (au 31 Décembre 2017)
Balance sheet (till December 31st, 2017)

(Unité / Unit : Dinars)

Passif / Liabilities	Exercice 2016 Financial Year 2016	Exercice 2017 Financial Year 2017
Capitaux propres et passifs / Shareholders equities and liabilities		
Capitaux propres / Shareholders equities		
Fonds de dotation / Appropriation funds	189 379 059	189 379 059
Autres capitaux propres / Other shareholders equities	109 500 932	98 976 565
Résultats reportés/Reported results	- 71 007 485	-78 311 815
Total des capitaux propres avant résultat Total of shareholders equities before result	227 872 506	210 043 810
Résultat de l'exercice / Financial year result	- 7 304 330	-18 471 134
Total des capitaux propres avant affectation Total of shareholders equities before assignment	220 568 176	191 572 676
Passifs non courants / Non current liabilities		
Autres passifs non courants / Other non current liabilities	48 089	49 089
Provisions / Provisions	4 348 352	6 046 149
Total des passifs non courants/ Total of non current liabilities	4 397 440	6 095 238
Passifs courants / Current liabilities		
Avoirs CCP & CEP / PCC and CEP assets	7 095 792 488	7 960 474 079
Fournisseurs et comptes rattachés / Suppliers and attached accounts	46 376 708	45 151 304
Autres passifs courants / Other current liabilities	268 832 713	347 307 416
Concours bancaires et autres passifs financiers / Banks compositions and other financial liabilities	12 511	12
Total des passifs courants/ Total of current liabilities	7 411 014 419	8 352 932 810
Total des passifs/ Total of liabilities	7 415 411 860	8 359 028 049
Total des capitaux propres et des passifs/Total of share holders equities and liabilities	7 635 980 036	8 550 600 724

Etat de résultat (au 31 Décembre 2017)
Statement of results (till December 31 st, 2017)

(Unité / Unit : Dinars)

	Exercice 2016 Financial Year 2016	Exercice 2017 Financial Year 2017
Produits d'exploitation / Operating proceeds		
Revenus / Revenues	319 625 850	357 264 065
Autres produits d'exploitation / Other operating proceeds	33 965 680	18 180 292
Total des produits d'exploitation Total of operating proceeds	353 591 530	375 444 357
Charges d'exploitation / Running costs		
Variation des stocks des produits finis et des encours (en+ou-) / Finished produce stock and outstanding (in+or in-)	1 116 063	-559 400
Achats de marchandises consommées / Purchasing of consumed goods	1 347 969	1 881 159
Achats approvisionnements consommés / Purchasing of consumed supplie	15 416 488	18 266 244
Charges du personnel / Staff costs	281 694 511	304 887 889
Dotations aux amortissement et aux provisions / Appropriations to amortization and reserves	18 865 835	21 988 320
Autres charges d'exploitation / Other running costs	51 763 144	58 179 858
Total des charges d'exploitation / Total of running costs	370 204 009	404 644 070
Résultat exploitation / Running result	- 16 612 479	-29 199 713
Produits financiers nets / Net financial proceeds	6 445 034	11 014 019
Autres gains ordinaires / Other regular incom	3 503 751	429 157
Résultat des activités ordinaires avant impôt / Result of ordinary activities before tax payment	- 6 663 694	-17 756 538
Impôts sur les bénéfices / Tax on benefits	- 639 485	-714 597
Résultat des activités ordinaires après impôts / Results of ordinary activities after tax payment	- 7 303 180	-18 471 134
Elements extraordinaires/Extraordinary items	-1 150	-
Résultat net de l'exercice / Net result of the financial year	- 7 304 330	-18 471 134
Effets des modifications comptables (net d'impôt) / Consequences of accounting modifications (net from taxes)	-	-
Résultat après modifications comptables / result after accounting modifications	-7 304 330	-18 471 134

Etat des flux de trésorerie (au 31 Décembre 2017)
Cash flows statement (till December 31 st, 2017)

(Unité / Unit : Dinars)

	Exercice 2016 Financial Year 2016	Exercice 2017 Financial Year 2017
Flux de trésorerie liés à l'exploitation / Operating cash flows		
Encaissements reçus des clients ordinaire/ cashing from ordinary customers	211 643 070	272 018 237
Sommes versées aux fournisseurs /sums paid to suppliers	- 46 844 826	-81 132 960
Sommes versées au personnel /sums paid to staff	-266 419 001	-267 582 349
Intérêts perçus / interest received	25 082 154	30 268 751
Intérêts payés/ interest paid	- 816	-1 020
Impôts payés/ taxes paid	- 9 667 010	-17 712 047
Sommes provenant de l'activité mandat/sums from money order activities	4 881 069 923	5 266 586 309
Sommes payées liées à l'activité mandat/sums paid to money order activities	- 4 822 110 607	-5 184 055 702
Flux de trésorerie liés à l'exploitation/ treasury flows coming from running	- 27 247 112	18 389 217
Flux de trésorerie liés aux activités CEP&CCP */ treasury flows coming from CEP&CCP		
Sommes reçues des clients CCP/ sums from customers CCP	33 494 868 760	102 740 736 657
Sommes décaisées liées aux opérations CCP /sums Withdrawal from CCP opérations	- 34 195 975 256	-102 523 288 670
Sommes reçues des clients CEP/ sums from customers savings	3 142 462 740	3 848 488 305
Sommes versées aux clients CEP/sums paid to customers savings	- 2 711 936 161	-3 067 131 969
Sommes reçues du Trésor/sums from treasury	20 225 128 016	86 468 818 079
Versement Trésor (CCP et CEP)/Deposit Treasure (CCP and CEP)	- 19 841 265 494	-87 281 639 265
Autres flux de trésorerie liés aux activités CCP et CEP	- 1 868 189	-81 611 145
Flux de trésorerie liés aux activités CEP&CCP / treasury flows coming from CEP&CCP	111 414 416	104 371 994
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement/Cash flows related to investment activities		
Encaissements provenant des cessions des immobilisations/ Cashing from assets acquisitions	436 905	507 319
Décaissements provenant des acquisitions des immobilisations/ Withdrawal from assets acquisitions	- 13 417 565	-40 744 692
Encaissements provenant des cessions des immobilisations financières/ Cashing from financial assets	5 000 000	0
Décaissements provenant des acquisitions des immobilisations financières / Withdrawal from financial assets acquisitions	- 8 000 000	-13 750 000
Autres flux de trésorerie liés à l'investissement	-	-
Flux de trésorerie liés à l'activité d'investissement/treasury flows coming from investment activities	- 15 980 660	-53 987 373
Flux de trésorerie liés à l'activité de financement/treasury flows related to financing activities		
Encaissements provenant de l'Etat/Cashing from government	-	-
Subventions provenant de l'Etat/grants from government	-	30 000 000
Encaissements provenant des emprunt/Cashing from borrowing	-	-
Remboursement d'emprunts / loan repayment	-	-
Intérêts des prêts mutuelle/Interests of mutual loans	340 729	177 633
Encaissement/Décaissements liés au activités de placements/ Cashing/ Withdrawal coming from investment activities	- 55 886 131	-151 495 790
Flux de trésorerie liés à l'activité de financement/ treasury flows related to financing activities	- 55 545 402	-121 318 158
Effet de cours de change / Effect of exchange rate	5 969 207	10 489 103
Variation de trésorerie/Treassury variation	18 610 476	-42 055 218
Trésorerie de début de l'exercice/treasury at the beginning of the financial year	102 085 225	120 695 701
Trésorerie à la clôture de l'exercice/ treasury at the closing of the financial year	120 695 701	78 640 484