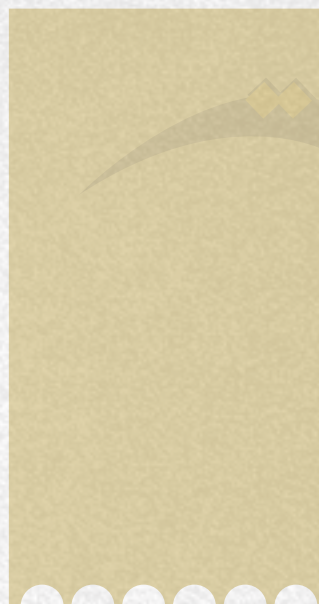




RAPPORT ANNUEL *ANNUAL REPORT* **2018**



Rapport Annuel
Annual Report
2018

Sommaire / Summary

05	Présentation Générale <i>General Introduction</i>
30	Inclusion financière et decashing <i>Financial inclusion and decashing</i>
42	La transformation numérique des services administratifs <i>Tunisian Post and digital administration services</i>
48	E-commerce <i>E-commerce</i>
56	Services logistiques <i>Logistics services</i>
60	Réseau Commercial de la Poste <i>Postal commercial network</i>
68	Timbres-poste <i>Postage stamps</i>
74	Ressources Humaines <i>Human resources</i>
82	Etats financiers de l'exercice 2018 <i>Financial statements for 2018</i>

Présentation Générale

General Introduction





Conseil d'Administration / Board of Directors

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

Jawher Ferjaoui

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

Contrôleur d'Etat / 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
l'Economie Numérique
Ministry of information Technology and the Digital Economy

Samira Fendri

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

Ali Nasri

Ministère du Transport/ *Ministry of Transport*

Nabil Jaouadi

Ministère du Commerce
Ministry of Trade

Kabil Dahmani

Ministère des Finances / *Finance Ministry*

Moufida Jaballah

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*

Habib Mizouri

Union Générale Tunisienne du Travail /
Tunisian General labor Union

Slim Saadallah

Organisation de défense du consommateur (ODC) /
Consumers Defence Organisation





Stratégie de la Poste Tunisienne

La stratégie de la Poste Tunisienne vise à trouver le meilleur moyen d'améliorer la capacité du secteur postal en vue de fournir des services compétitifs, efficaces aux particuliers et aux entreprises et surtout améliorer sa contribution au cycle économique du pays.

Avec un réseau de plus de 1 000 bureaux de poste, le secteur postal est un élément clé pour l'infrastructure communicative entre les différents segments de la société et contribue au progrès social et à la réalisation des objectifs de développement durable.

La Poste Tunisienne est la locomotive des services financiers numériques, des services e-gouvernementaux et du commerce électronique, en effet elle a réussi à moderniser les services traditionnels vers de nouveaux services numériques qui répondent aux exigences de l'économie en termes d'aspirations des commerçants et des canaux de commercialisation.

La stratégie de la Poste Tunisienne vise à atteindre plusieurs objectifs, dont les plus importants sont :

- ▶ Développer les services postaux fournis par le réseau postal en améliorant la qualité des services et en trouvant les mécanismes de répondre aux attentes des clients.
- ▶ Accroître le rythme de l'inclusion financière et sociale en développant de nouveaux services financiers numériques qui sont en phase avec les besoins des catégories à faible revenu en termes d'accessibilité et de coût.
- ▶ Diversifier les offres liées au commerce électronique afin d'améliorer la part de marché de la Poste Tunisienne et se positionner en tant que pôle logistique en Nord Afrique.
- ▶ Continuer à moderniser le réseau commercial et l'équiper des dispositifs modernes pour faciliter l'accès et fournir régulièrement des services de qualité.
- ▶ Faire des partenariats avec des institutions actives dans le domaine d'innovation afin d'en bénéficier dans le développement des services et se rapprocher plus du client.
- ▶ Assurer le développement continu des capacités et des compétences du capital Humain, grâce à un programme de formation qui suit le rythme de l'évolution du secteur aux niveaux national et international, ainsi que la réalisation de recrutements ciblés dans les nouvelles professions et dans le domaine commercial.

Tunisian Post Strategy



Tunisian Post strategy aims to find the best way to improve the capacity of the postal sector in order to provide competitive and efficient services to individuals and businesses and above all to improve its contribution to the country's economic cycle.

With a network of more than 1,000 post offices, the postal sector is a key element for communicative infrastructure between different segments of society and contributes to social progress and the achievement of sustainable development objectives.

The Tunisian Post is the driving force behind digital financial services, e-government services and e-commerce, as it has succeeded in modernizing traditional services into new digital services that meet the industry's requirements in terms of the aspirations of merchants and business channels.

The strategy of the Tunisian Post aims to achieve several objectives, the most important of which are:

- ▶ *Develop the postal services provided by improving the quality of services and finding mechanisms to bring them closer to customers.*
- ▶ *Increase the pace of financial and social inclusion by developing new digital financial services that are in line with the needs of low-income groups in terms of accessibility and cost.*
- ▶ *Diversification of e-commerce-related offers in order to improve the market share of the Tunisian Post and position itself as a logistics hub in North Africa.*
- ▶ *Continue to upgrade the sales network and equip it with the latest devices to facilitate and regularly provide quality services.*
- ▶ *Partner with start-ups active in innovation fields in order to benefit from them in the development of services and get closer to the customer.*
- ▶ *Ensure the continuous development of human capacity and skills through a training program that keeps pace with developments in the sector at the national and international levels, as well as targeted recruitment in new professions and in the commercial sector.*



Axes Stratégiques Strategy axes

Renforcement de l'Existant



*Strengthen
existing postal services*

- Améliorer la qualité de service
Improve the quality of service
- Développer les services existants
develop existing services

D-Logistique

D-Logistics



- La Poste Tunisienne prestataire de services logistique
Tunisian Post, a logistics service provider
- Contrôler l'ensemble de la chaîne e-logistique au service du e-commerce
Control the global supply chain

D-Commerce



- Fournir une offre e-commerce innovante.
To anchor the e-commerce professions through the Tunisian Post
- Développer la part de la Poste Tunisienne sur le marché national et international.
Develop the Tunisian Post's share of the national and international market

D-Transformation



- Accompagner les jeunes startups exerçant dans le domaine des Fintech et e-commerce.
The digital transformation is a major priority for the Tunisian Post
- Développer une stratégie du business numérique (e-business).
Develop a digital business strategy (e-Business)

D-Banque

D-Bank



- Consolidation de la politique du gouvernement visant la facilitation de l'accès aux services bancaires.
Consolidation of the government's policy to facilitate access to banking services.
- Proposer des offres diverses et complémentaires aux offres bancaires actuelles en matière d'inclusion financière et réduction du cash.
Offer various services that are complementary to the current banking offers in terms of financial inclusion, positive action and reduction of cash exchange

D-Philatélie

D-Philately



- Digitalisation des Timbres Postaux.
Digitalization of Postage Stamps.
- Se positionner sur le marché international.
Updating and development of the stamp acquisition process.



Contrôle de la conformité

Le contrôle de la conformité permet d'instaurer un système de veille légale et réglementaire et de protection contre les risques de non-conformité et d'élaborer des mécanismes de garantie de la conformité et de traitement des risques de non-conformité et proposer au conseil d'administration les mesures et processus visant l'amélioration du système d'analyse des opérations financières.

Dans ce contexte, la Poste Tunisienne s'emploie à se conformer à toutes les réglementations relatives à la lutte contre le terrorisme et la répression du blanchiment d'argent en adoptant des processus stricts et en prenant les mesures nécessaires afin d'assurer le respect de la réglementation. Tout en offrant des services de qualité conformément aux normes internationales les plus élevées.

Un ensemble de critères ont également été adoptés pour le profilage des transactions financières, qui se rapportent à l'affectation de normes numériques de notation « scoring » pour chaque type de métier ou de processus, selon le degré de risque ou de vigilance .

Afin de consolider les principes de conformité dans le secteur postal, des formations ont été dispensées au profit de divers agents et cadres dans les départements, centres et bureaux de poste compétents, en plus de la formation des formateurs régionaux dans le cadre du soutien de l'Unité de contrôle de la Conformité pour sensibiliser aux risques de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme ainsi que permettre aux bénéficiaires de comprendre les pratiques, méthodes et formules clés utilisées dans ce domaine, tout en leur inculquant les techniques et procédés d'analyse et d'investigation associés à ces deux phénomènes dangereux.

Plus de 1100 agents et cadres ont bénéficié de sessions de formation, proposé par des experts du secteur financier, des experts de la Commission tunisienne d'analyse financière et des cadres de l'Unité de Contrôle de la Conformité.

Compliance control



Compliance control is a function whose purpose is to ensure that all of the Tunisian Post's internal and external policies comply with the laws, regulations, provisions, rules, codes of conduct, standards and financial processes combating money laundering and terrorist financing.

In this context, Tunisian Post strives to comply with all regulations relating to the fight against money laundering and terrorist financing by adopting strict processes and taking the necessary measures to ensure compliance with the laws, opinions and regulations issued by various entities. While offering quality services in accordance with the highest international standards.

A set of criteria has also been adopted for the profiling of financial transactions, which relate to the assignment of numerical scoring standards for each type of business or process, depending on the degree of risk or vigilance required by due diligence.

In order to consolidate the principles of compliance in the postal sector, training was provided to various agents and managers in the relevant departments, centres and post offices, in addition to the training of regional trainers as part of the support of the Compliance Control Unit to raise awareness of the risks of money laundering and terrorist financing and to enable beneficiaries to understand the key practices, methods and formulas used in the field of money laundering and terrorist financing, while teaching them the techniques and procedures for analysis and investigation associated with these two phenomena.

The training courses included some 908 agents and managers, offered by experts from the financial sector, experts from the Tunisian Financial Analysis Commission and managers from the Compliance Control Unit.



Responsabilité sociétale de la Poste Tunisienne

La Poste Tunisienne a fourni une gamme d'activités au profit de la société afin de 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 contribuer à réduire les disparités de développement entre les régions.

La Poste Tunisienne tient à soutenir les activités sociales en parrainant de nombreuses activités de développement, ainsi que des activités à caractère social, 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.

La Poste Tunisienne a sponsorisé plusieurs 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.

L'année 2018 a été marquée par 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 le même cadre, la Poste Tunisienne a lancé le projet «Palais de la Poste», la réhabilitation et la rénovation du musée de la poste, ainsi que la mise en place d'un incubateur pour les startups. Cette structure d'appui à la création des entreprises innovantes permet de développer des solutions numériques et des applications pour promouvoir les services traditionnels de la Poste et les services du futur.

Social responsibility of the Tunisian Post



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.

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

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 the same spirit, the Tunisian Post has launched a program including the creation of the "Palais de la Poste", the rehabilitation and renovation of the Post Office Museum, as well as the establishment of an incubator for start-ups, which develops digital solutions and media applications for Tunisian post and exportable to international postal institutions under the flag of the Postal Union Universal.



Activité commerciale

L'année 2018 a été marquée par la diversification des activités commerciales et de marketing et par l'adoption de divers canaux de communication avec les clients et les institutions publiques et privées afin de promouvoir les produits postaux, financiers et numériques, en particulier ceux à valeur ajoutée, et de mettre en valeur l'image de la Poste Tunisienne en tant qu'institution leader dans le domaine de l'inclusion et de l'éducation financière.

Une mobilisation du réseau physique des bureaux de poste a été effectuée tout au long de l'année pour réaliser des campagnes de promotion ciblées des produits et services financiers et postaux.

Convaincue que le contact direct est le meilleur moyen d'écoute clients, la Poste Tunisienne a ainsi organisé des campagnes promotionnelles au niveau des établissements d'enseignement (universités, collèges, écoles et instituts) et elle a renforcé sa participation aux événements liés aux domaines des nouvelles technologies, logistiques, financiers et culturels.

Des programmes promotionnels ciblés ont également été mis au point à l'occasion du lancement de nouveaux services et une étude de positionnement du produit de placement de la Poste Tunisienne SICAV Tanit permettant l'amélioration de son classement a été élaborée afin d'occuper à la fin des cinq prochaines années la 10^{ème} position dans le classement des sociétés obligataires.

Actions commerciales 2018:

- Promotion de la carte E-Dinar : vente de 4 704 cartes en mai 2018, contre 3 424 cartes vendues au cours de la même période en 2017, soit un taux de croissance de 37%.
- Célébration du centenaire du service des chèques postaux : occasion pour présenter les avantages dont il dispose à savoir la flexibilité, la proximité et la garentie de l'Etat.
- Organisation d'une campagne au profit des Tunisiens résidents à l'étranger pour la commercialisation du pack «Ena Tounsi», 2 000 contacts directs ont été enregistrés .

Commercial activity

The year 2018 was marked by the diversification of commercial and marketing activities at the central and regional levels and by the adoption of various communication channels with customers and public and private institutions in order to promote postal, financial and digital products, in particular those with added value, and to enhance the image of the Tunisian Post as a leading institution in the field of inclusion and financial education.

The results of commercial and marketing activity at the regional and central levels for the year 2018 were known to achieve good results overall, including direct marketing through the activation of the commercial network of inland post offices as well as the definition and marketing of products outside post office spaces such as educational institutions (universities, colleges, Schools and institutes) Tunisian Post as a leading institution in the field of inclusion and financial training and strengthen its influence.

Targeted promotional programs were also developed for the launch of new services and a strategic study on the development of the SICAV TANIT service in order to rank 10th in the bond companies ranking at the end of the next five years.

National marketing campaigns:

- Marketing campaign to promote the e-dinar card sold 4704 cards in May 2018, compared to 3424 cards sold during the same period in 2017, representing a 37% growth rate.*
- Celebration of the centenary of postal cheques. The tradition of postal cheques and the professionalism of the Tunisian Post have been highlighted in the field of routine postal services.*
- Promotion service "Ana Tounsi" 2000 direct contacts were made with Tunisians living abroad .*



Actions de sponsoring

L'objectif de ces actions est de rapprocher les offres de la Poste Tunisienne aux différentes cibles. L'année 2018 a été marquée par la participation à 70 manifestations contre 61 en 2017. Ces manifestations sont d'ordre technologiques, logistiques, sociales ou culturelles, ce qui a permis la multiplication des contacts directs et ont été une occasion pour faire connaître les services de la Poste à travers un quiz destiné aux visiteurs. Des cadeaux symboliques ont été remis aux clients après qu'ils aient répondu au quiz.

La participation de la Poste Tunisienne aux journées cinématographique de Carthage a été caractérisée par l'adoption de nouveaux supports publicitaires pour mettre en valeur les nouveaux services de la Poste Tunisienne. Cette manifestation a également été une opportunité pour lâcher des ballons portant le logo de la Poste Tunisienne au niveau de la grande avenue Habib Bourguiba dans la capitale, ce qui a suscité un grand intérêt de la part des citoyens.

Communication interne avec les structures commerciales

Afin de respecter les principes de bonne gouvernance et d'approche participative, un espace virtuel appelé «Forum Com» a été créé sur l'intranet de la Poste Tunisienne TnPost, qui permet de mettre à la disposition de la force commerciale tous les supports publicitaires des services postaux et financiers, ainsi que les supports des campagnes publicitaires et les résultats des campagnes.

Par ailleurs, un espace « Think place » a été développé, permettant aux postiers de proposer des idées pour de nouveaux services. Au cours de 2018, 1 200 agents ont rejoint l'espace Think Place, et ont proposé 100 idées. Un système de vote est mis à la disposition des postiers pour sélectionner la meilleure idée .

L'année 2018, a été marquée aussi par la publication d'une Newsletter trimestrielle, regroupant les différentes activités commerciales réalisées .

Communication through sponsorship

The objective of this promotion is to support the presence and position of the Tunisian Post at various events and demonstrations in order to promote the postal, financial and digital services of citizens and institutions, as well as to improve the image of Tunisian mail among the public. Tunisian Post participated in 70 events in 2018 compared to 61 in 2017, including the International Festival of Carthage, where the Tunisian pavilion was characterized by its aesthetics and good reception and provided services for visitors, which enabled it to attract many visitors.

The participation of the Tunisian Post in the Carthage Film Days was characterized by the adoption of new advertising media to highlight the new Tunisian postal services. This demonstration also has an opportunity to release balloons bearing the logo of the Tunisian Post at Habib Bourguiba Street in the capital, which has aroused great interest from citizens.

Internal communication with sales structures

In order to respect the principles of good governance and participatory approach, a virtual space called "Forum Com" has been created on TnPost, which makes it possible to develop all advertising media, postal and financial services, as well as advertising campaign media and their results. By adopting a unified business letter for them (ETC).

- The Thinkplace space has been developed, allowing postal workers to propose ideas for the future development of the company and the creation of new services. Then 1,200 agents joined the site, proposing 100 ideas and receiving 400 votes. In addition to the creation of Newsletter / News'COM, through which the most important commercial activities are published during each quarter; whether it is advertising campaigns or sponsorship communicated by email to all staff and executives.



Coopération Internationale

La période a été caractérisée par la participation active et distinguée de la Poste Tunisienne aux grands événements internationaux et régionaux, ce qui a contribué à renforcer le positionnement de notre institution aux niveaux régional et mondial. Les réalisations les plus importantes sont les suivantes :

1. Le prix du meilleur opérateur postal

La Poste Tunisienne a obtenu le prix du meilleur opérateur postal dans les régions arabe et africaine pour l'année 2018 selon l'indice intégré du développement postal 2IPD. La Poste Tunisienne Tunisie occupe la 49ème place au niveau international parmi 173 pays. Ce prix témoigne de la résilience du modèle commercial adopté par la Poste Tunisienne, qui joue un rôle important dans le développement et l'amélioration de la qualité des services fournis aux citoyens dans toutes les régions du pays.

2. L'activité de la Poste Tunisienne au sein de l'Union Postale Universelle l'UPU

- Présider la Commission pour la facilitation des exportations et d'inclusion financière et postale du conseil d'administration de l'UPU en partenariat avec l'Espagne, ceci rend hommage aux efforts déployés par la Tunisie pour faciliter les opérations commerciales internationales des PME et son expérience dans le domaine de développement de nouveaux services financiers et postaux,
- Présider le groupe de travail sur les services électroniques et le Forum mondial sur le courrier pour la période 2017-2020,
- La Tunisie a été choisie en tant que membre du groupe de négociateurs sur la restructuration de l'Union postale universelle (UPU) afin de préparer une réforme, tout en représentant les pays africains et arabes. Ce succès est une reconnaissance internationale pour la Tunisie, à travers la Poste Tunisienne, pour ses contributions efficaces aux dossiers stratégiques présentant un intérêt pour le monde arabe et africain. En effet, la Tunisie a joué un rôle crucial en mobilisant un consensus sur la proposition de restructuration de l'UPU lors de la réunion exceptionnelle tenue à Addis-Abeba.

3. Activité Postale Tunisienne au sein de l'Union Pan-Africaine des Postes

La Tunisie a été élue à la présidence de l'Union Pan-africaine des postes pour la période 2017-2018, son élection est une nouvelle reconnaissance africaine du rôle actif au sein de cette organisation africaine en ce qui concerne les projets d'amélioration des services postaux, financiers, numériques et logistiques.

International Cooperation

The period was characterized by the active and distinguished participation of the Tunisian Post in major international and regional events, which contributed to strengthening the prestige of our institution at the regional and global levels. The most important achievements are as follows:

1. The award of the best postal operator

The Tunisian Post has obtained the award of the best postal operator in the Arab and African regions for the year 2018 according to the integrated postal development index 2IPD. Tunisian Post Tunisia ranks 49th internationally among 173 countries. This award demonstrates the resilience of the business model adopted by the Tunisian Post, which plays an important role in developing and improving the quality of services provided to citizens in all regions of the country

2. The Tunisian Post activities within the Universal Postal Union UPU

- Chairing the Commission for Export Facilitation and Postal Inclusion of the Board of Directors in partnership with Spain is a tribute to Tunisia's efforts to facilitate SMEs' international trade operations and its innovative experience in financial and postal services,*
- Chair the working group on electronic services and the Global Mail Forum for the period 2017-2020,*
- Tunisia was chosen as the negotiating group on the restructuring of the Universal Postal Union (UPU) to prepare for reform, while representing African and Arab countries. This success is an international recognition for Tunisia, through the Tunisian Post, for its effective contributions to strategic issues of interest to the Arab and African world. Indeed, Tunisia played a crucial role in mobilizing consensus on the UPU's proposed new structure during the exceptional meeting held in Addis Ababa.*

3. The Tunisian postal activities within the Pan African Postal Union

Tunisia was elected President of the CA African Union of Posts for the period 2017-2018, its election is a new African recognition of the active role within this African organization and projects to improve postal, financial, digital and logistics services.

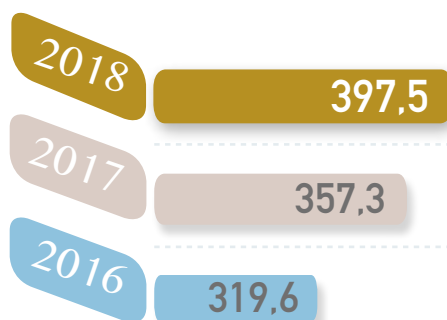


Principaux indicateurs pour 2018

Croissance du chiffre d'affaires 2018:
Growth of the Turnover

Unité / Unit: million dinars

+11,2%



Inclusion financière et sociale

- 165 982 Nombre de paiement de mandats par mobile.
- 90 488 opérations de remboursements de microcrédit via mobile en 2018.
- 192 619 opérations de transfert d'argent via mobile.
- 1,870 millions de compte courant postal.
- 3,893 millions de compte épargne
- 1,692 millions de détenteurs de cartes électroniques
- 115 408 Nombre de contrats d'assurance

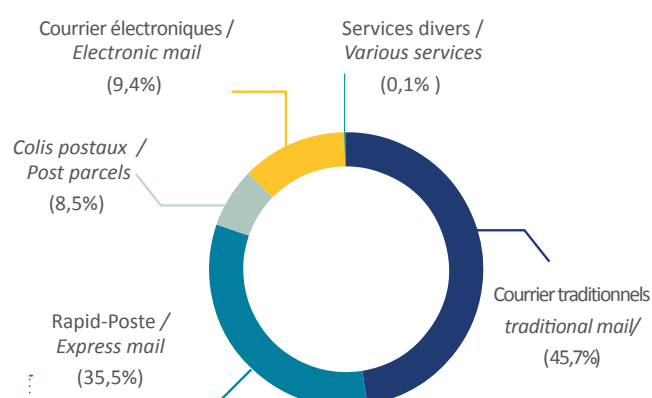
E-commerce

- 392 Nombre de sites de commerce électronique qui adoptent le kit de paiement de la Poste Tunisienne.
- Plus de 1.7 millions de transactions électroniques sur internet en 2018 contre 823000 en 2017.
- 50,7millions de dinars le volume des opérations de commerce électronique sur Internet
- 1208 le nombre de ventes de certificats électroniques au niveau du réseau postal
- 43% la part de la Poste Tunisienne au total des paiements électroniques en Tunisie.

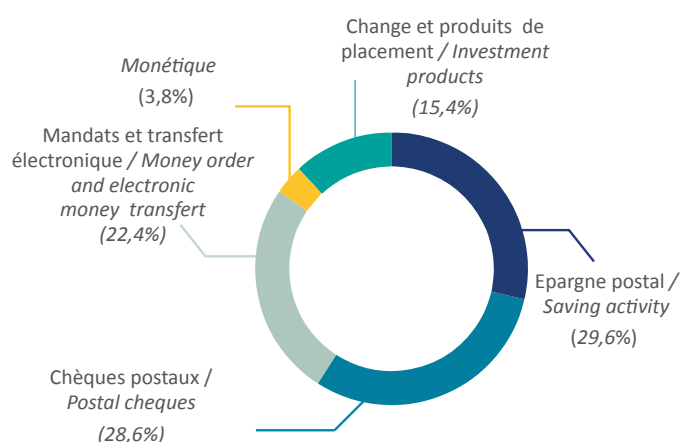
Main indicators for 2018

Répartition des revenus par activité en 2018 Breakdown of incomes by activities in 2018

Services Postaux/ Postal services 24%



Services financiers / Financial services : 76%



Financial and social inclusion

- 165982 money order paid via mobile
- 90488 deadline settlements for microcredit via mobile.
- 192619 Number of money transfers by mobile.
- 1.870 million Postal current account.
- 3.893 million savings account
- 1.692 million electronic card holders
- 115 408 Number of insurance contracts

E-commerce

- 392 Number of e-commerce sites that adopt the electronic dinar system
- More than 1.7 million electronic transactions on the Internet in 2018 compared to 823 000 in 2017.
- 50,7 million dinars the volume of e-commerce transactions on the Internet
- 1208 number of digital certificate sales to the postal network
- 43% participation rate of the Tunisian Post in total electronic payments in Tunisia



- Le nombre de porteurs de cartes de paiement électroniques de la Poste Tunisienne a augmenté de 75% en 2018 par rapport à 2017 pour atteindre 1,692 millions cartes utilisées pour acheter des produits ou bénéficier de services à distance.
- L'activité rapide poste a augmenté de 15% en 2018 grâce aux colis issus du commerce électronique, le nombre de colis expédiés depuis l'étranger a augmenté de plus de 12%.

Services administratifs numériques

- Plus de 700 000 élèves et 236 000 étudiants ont été inscrits avec des cartes électroniques de la Poste Tunisienne en 2018, soit 80 % du total de la population cible.
- Distribution de plus de 141 000 extraits de naissance et bulletin du casier judiciaire en 48 heures par Rapid-Poste extrait à distance via le site web sécurisé sur Internet.

Services numériques

- 11,6 millions opérations de retrait et de paiement électroniques en 2018 contre 8,8 millions opérations en 2017 soit un taux de croissance de 34%.
- 3,6 millions transactions par téléphone mobile en 2018 contre 3.1 millions opérations en 2017 soit une évolution de 16%.
- Plus de 166 000 de mandats payés par téléphone mobile en 2018 contre 128 000 en 2017 soit une progression de 31%
- 1,7 millions détenteurs de cartes électroniques en 2018 contre 1.02 million de cartes à la fin de 2017, soit une augmentation de 66%

Services Financiers

- 7,4 millions le nombre de comptes postaux (chèques, épargne et comptes virtuels) en 2018 contre 6,7 en 2017.
- 7784 millions de dinars le solde total des comptes courants et des comptes d'épargne postaux en 2018 contre 7724 millions de dinars en 2017.
- 25% part de la Poste Tunisienne dans le total de l'épargne nationale
- 16% part de la Poste Tunisienne dans le total national des comptes courants.
- 19,6 millions nombre de transferts électroniques régime national et international en 2018 contre environ 19.4 millions en 2017.

- The number of holders of electronic payment cards from the Tunisian Post increased by 75% in 2018 compared to 2017 to reach 1,692 million cards used to purchase products or benefit from remote services.
- The national activity of Rapid Post increased by 15% in 2018 thanks to e-commerce parcels, the number of parcels sent from abroad increased by more than 12%.

Digital administration services

- More than 700 000 students were enrolled with Tunisian electronic cards in 2018, representing 80% of the total.
- Distribution of more than 141 000 birth certificates and B3s in 48 hours by remotely extracted mail via the secure website on the Internet.

Digital services

- 11,6 million electronic withdrawals and payments in 2018 compared to 8.8 million transactions in 2017, an estimated development rate of 34%.
- 3,6 million mobile phone transactions in 2018 compared to 3.1 million transactions in 2017, an estimated development rate of 16%.
- More than 166 000 money transfert by mobile phone in 2018 compared to 128 000 in 2017, an estimated development rate of 31%.
- 1.7 million Electronic cardholders in 2018 compared to 1.02 million at the end of 2017, an estimated growth rate of 66%.

Financial services

- 7.4 million financial services customers with postal accounts (cheques, savings and virtual accounts) in 2018 compared to 6.7 million in 2017.
- 7784 million dinars total balances of postal and current savings accounts in 2018 compared to 7724 million dinars at the end of 2017.
- 25% share of Tunisian Post in total national savings
- 16% share of the Tunisian Post in the national total of the rate of postal cheque balances compared to other financial institutions
- 19.6 million electronic transfers in both the national and international systems in 2018 compared to about 19.4 million in 2017 .



Services Postaux

- 1028 bureaux de poste
- Un point de contact pour 8 123 habitants
- Un bureau de poste pour 10 197 habitants
- 324 distributeurs automatiques de billets
- 1011 Nombre de bureaux de poste informatisés
- Plus de 110,9 millions de colis et envoi ont été traités en 2018 contre 109,2 millions en 2017.

Capital humain

- 9331 Nombre du personnel de la Poste
- 45,48% Taux d'encadrement

Postal services

- 1028 post offices
- One point of contact for 8123 inhabitants
- One post office for every 10 197 inhabitants
- 323 ATMs
- 1011 Number of post offices linked to the computer network
- More than 110.9 million parcels and shipments were processed in 2018 compared to 109,2 million in 2017.

Human capital

- 9331 number of agents
- 45,48% the management rate



Restez connectés
et téléchargez la nouvelle Appli D17

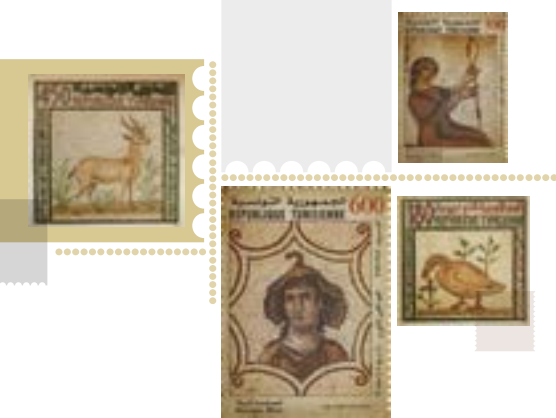


La première en Tunisie certifiée Master Pass QR

Inclusion financière et Decashing

Financial inclusion and Decashing





Inclusion financière et Decashing

■ Inclusion financière

La Poste Tunisienne tient à jouer un rôle essentiel dans l'inclusion des citoyens à faible revenu, les bénéficiaires du microcrédit ou les membres de la famille dans le système financier en raison de nombreux avantages pour les individus, le gouvernement et l'économie en général. Elle tend à fournir des services financiers à moindre coût et à faciliter l'accès à tous les segments de la société qui ne sont pas couverts par les services bancaires.

La Stratégie nationale pour l'inclusion financière 2018-2022 comprenait un ensemble d'axes qui contribueraient à l'intégration économique et sociale des Tunisiens.

Parmi les axes de la stratégie nationale d'inclusion financière, on peut citer:

- Financement numérique
- Micro assurance
- Refinancement
- Économie sociale et solidaire
- Éducation financière

Sur cette base, La Poste Tunisienne a développé un plan de travail qui conduira à de meilleurs indicateurs d'inclusion financière en Tunisie.

Parmi les réalisations de la Poste Tunisienne dans ce domaine, on trouve :

1. Programme de lancement de nouveaux services bancaires

Dans le cadre du programme d'appui à la stratégie nationale d'inclusion financière, la Poste Tunisienne a poursuivi son programme de développement de nouveaux services en complément des offres actuelles, destinés à la population des jeunes, des individus à faible revenus et aux commerçants non ciblés par les banques

Ce programme tend à :

- Améliorer le taux d'inclusion financière au niveau national en développant le nombre de comptes courants et en favorisant l'usage des services financiers.
- Appuyer le développement de l'économie numérique en fournissant des services financiers 100% digital
- Créer un dynamisme économique régional en positionnant la Poste Tunisienne dans les zones où la couverture bancaire est faible.
- Assurer une meilleure efficacité de la présence postale

Financial inclusion and Decashing

■ Financial inclusion

Tunisian Post wishes to play an essential role in the inclusion of low-income citizens, microcredit beneficiaries into the formal financial system because of the many benefits for individuals, government and the economy in general. It aims to provide banking services and facilitate access to all segments of society that are not covered by traditional banking services.

The National Strategy for Financial Inclusion 2018-2022 included a series of themes that would contribute to the economic and social inclusion of Tunisians.

Among the themes of the national strategy can be mentioned:

- *Digital financing*
- *Micro insurance*
- *Refinancing*
- *Social and solidarity economy*
- *Financial education*

On this basis, Tunisian Post has developed a work program that will lead to better financial inclusion indicators in Tunisia.

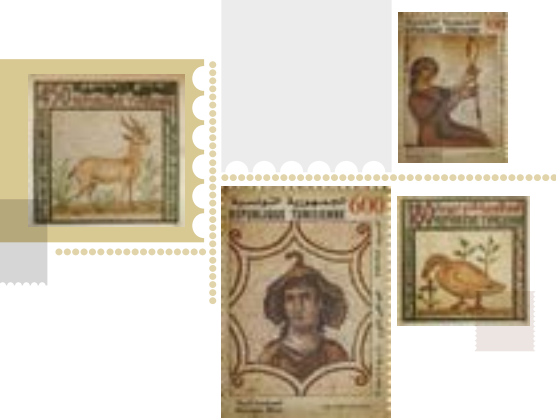
Here are some of the most important programs and achievements of Tunisian Post in the field:

1. Digital Post Financial Services Program

As part of the campaign for the national strategy for financial inclusion and facilitation of access to banking services for social categories not covered by the banking system and in order to support current postal accounts, the Tunisian Post has begun to implement a program to provide Financial services, which complements current offers, by providing services for professionals not targeted by banks.

This program aims to:

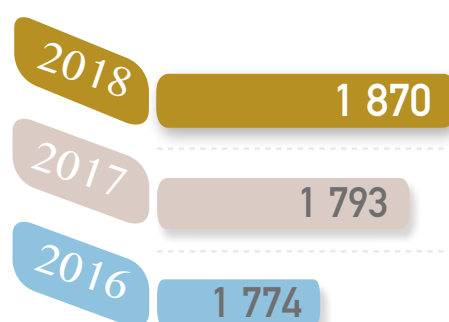
- *Improve the rate of financial inclusion at the national level by increasing the number of current accounts and improving the level of financial activity,*
- *Drive the digital economy by providing 100% digital services,*
- *Create regional economic dynamism by positioning the Tunisian Post in areas where bank coverage is low.*
- *Ensure a better efficiency of the postal presence.*



Evolution du nombre de comptes courants postaux

Growth of the Postal accounts amounts

Unité / Unit: mille comptes



2. Inclusion financière des clients des institutions de microcrédit

Dans ce domaine, une gamme de services financiers numériques ont été développés au profit des clients des institutions de microcrédit et la signature d'accords de partenariat avec toutes les institutions de microcrédit à l'échelle nationale ont permis la création de cartes de paiement électroniques «co-brandée» au profit des clients permettant la commercialisation de nombreux services financiers électroniques d'une manière simple et sécurisée à l'instar du service remboursement des échéances de crédit à travers de multiples canaux numériques (téléphone mobile, applications,...).

Plus de 45 000 cartes «co-brandée» ont été commercialisées et plus de 105 000 échéances ont été soldées par le biais de canaux numériques de la Poste Tunisienne.

2. Financial inclusion of microcredit clients

In this area, the digital financial services for customers developed, with the signing of partnership agreements with all microcredit institutions at the national level, has enabled the creation of “co-branded” electronic payment cards for the benefit of customers, thus providing many electronic financial services in a simple and secure manner, in particular the payment of instalments through multiple digital channels (mobile phones, applications, etc.).

More than 45,000 “co-branded” cards have been marketed and more than 105,000 payments have been made through digital channels of the Tunisian Post.

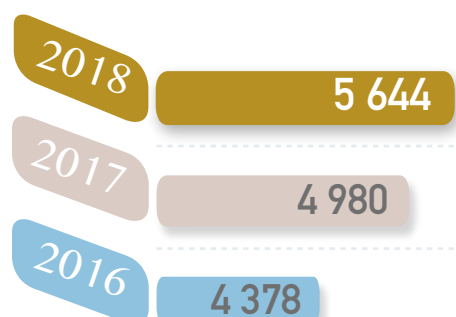
3. Financial inclusion of low-income groups

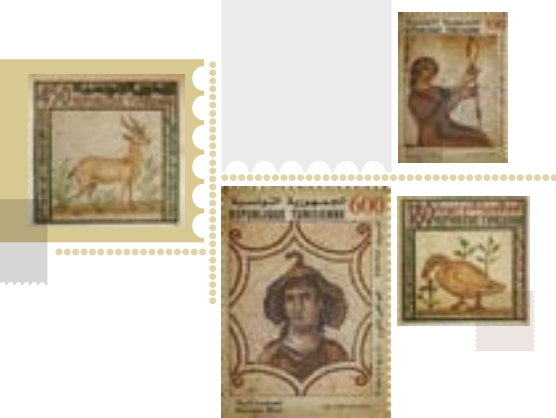
The Tunisian Post has issued a prepaid “Social Card” card for beneficiaries of the national assistance program for low-income families to obtain their bonuses and encourage them to use electronic payment methods to reduce cash flow in post offices. The card was first allocated to beneficiaries residing in Nabeul and Medenine and will gradually be distributed to the respective beneficiaries in all governorates.

Croissance des avoirs des comptes d'épargne

Growth rate of the postal Saving assets

Unité / Unit: million dinars





3. Inclusion financière des catégories à faible revenu

Dans le cadre de sa contribution à la digitalisation des services sociaux, la Poste Tunisienne a émis une carte de paiement électronique «Carte Sociale» pour les bénéficiaires du programme national des aides sociales afin d'aider les familles nécessiteuses à encaisser les mandats directement depuis les distributeurs automatiques de billets via la carte sociale. et d'éviter le déplacement dans les bureaux de postes

4. L'inclusion financière des membres de la famille

La Poste Tunisienne a créé une offre «PackFamily» pour la famille Tunisienne pour un contrôle optimal du budget de la famille.

La Poste Tunisienne essaie, avec le pack family de trouver une solution à la gestion du budget familial. En effet ce concept permet de bénéficier de la gratuité des transferts d'argent de la carte principale vers les autres cartes associées (4 cartes) et aussi de mieux gérer le budget alloué à la famille. Le Pack Family est composé d'une carte principale pivot et quatre cartes associées

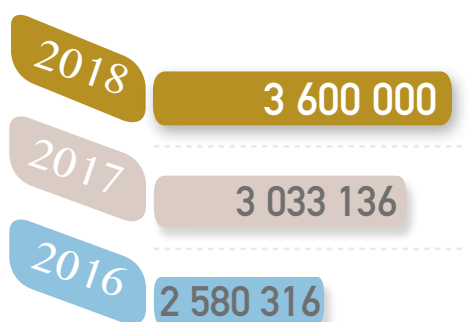
Le détenteur de la carte principale a le privilège d'avoir le pilotage du pack, l'utilisateur peut, gratuitement, avoir une vision exclusive sur les mouvements et opérations des cartes associées. Ainsi, il peut effectuer les transferts d'argent qu'il désire, vers et de toutes les cartes associées. Mais, il peut aussi bloquer et débloquer n'importe quelle carte associée.

La carte DigiCard, associée à la carte principale, est conçue pour les paiements internet, ainsi que d'autres opérations mobiles. Avec cette carte, des opérations de paiement via QR code sont désormais possibles à travers l'application D17. Son utilisation auprès des commerçants suppose qu'ils disposent aussi de cette application.

La cinquième carte du Pack Family, la carte SafetyCard est prépayée. Elle est conçue pour permettre de se prémunir contre les aléas de la vie. Elle permet de constituer progressivement une réserve d'argent rémunérée et disponible à tout moment.

Evolution du nombre d'opérations de paiement via mobile

Evolution of the number of payment operations via mobile



4. Financial inclusion of family members

The Tunisian Post has created a “PackFamily” offer for the Tunisian family as part of financial inclusion and has succeeded in controlling the family’s budget. This is a package that provides several electronic wallets addressed to the head of the family with an “E-Dinar Smart” card linked to the main account, an auxiliary card to the spouse and a “Digicard” card for children. The Safety Card allows the family to enjoy many services in a safe and timely manner.

The DigiCard, associated with the main board, is designed for Internet payments, as well as other mobile operations. With this card, payment transactions via QR code are now possible through the D17 application. Its use with merchants assumes that they also have this application.

The fifth card of the Family Pack, the SafetyCard is prepaid. It is designed to protect against the hazards of life. It allows to gradually build up a reserve of money paid and available at any time.

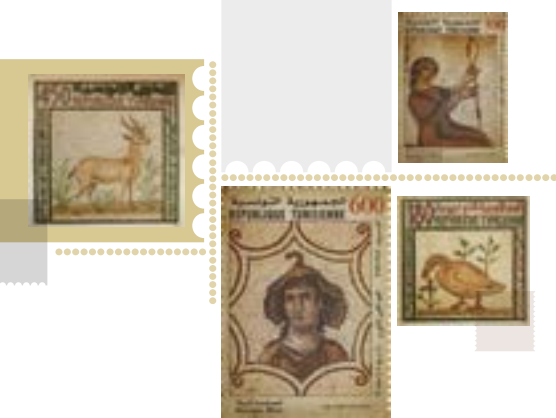
One of the advantages of the family package is that the transfer of funds from the main card to the other cards is free, and the cards for children and spouses and “SafetyCard” are linked to the main card. In this way, it is possible to monitor all the expenses of the children and the spouse remotely.

Reduction in cash transactions: «Decashing»

As part of its contribution to the national strategy of decashing, the Tunisian Post has adopted an approach to stimulate the passage of the transaction in cash, which is based on the currency as a means of payment for electronic transactions.

Reducing currency transactions promotes economic growth by improving financial inclusion and providing efficient, diversified, secure, flexible and easy access options for rural and remote areas. It also provides a safe environment for savings and thus increases local investment rates.

Tunisian Post has made use of modern technologies to bring financial services to individuals, families and businesses closer together at different social and geographical levels and at a reasonable and timely cost, and in line with their needs.



■ Contribution à la stratégie nationale de réduction du cash : Decashing

Dans le cadre de sa contribution à la stratégie nationale de decashing, la Poste Tunisienne a adopté une approche visant à stimuler le passage de la transaction en espèces, qui est basée sur la monnaie comme moyen de paiement aux transactions électroniques.

La réduction des transactions en cash favorise la croissance économique en améliorant l'inclusion financière et en offrant des options d'accès efficaces, diversifiées, sûr, flexibles et faciles surtout en zone rurales et éloignées. Elle offre également un environnement sûr pour l'épargne et donc l'amélioration des taux d'investissement locaux.

La Poste Tunisienne a fait usage des technologies modernes pour rapprocher les services financiers aux individus, familles et entreprises à différents niveaux sociaux et géographiques et à un coût raisonnable, opportun, et répondant à leurs besoins.

Parmi les faits les plus importantes qui ont contribué à réduire le coût pour le citoyen et accroître l'efficacité et la transparence des transactions, c'est l'utilisation des technologies modernes, en particulier:

1. Développement des canaux de paiement

Parallèlement aux développements technologiques et à la diversification des services et des canaux numériques, DigiCash a été introduit via les téléphones intelligents sous la forme d'un m-Wallet basé sur la technologie Blockchain et a permis de fournir de nombreux services financiers (transfert d'argent, facturation, microcrédit et inscriptions scolaire...) et c'est une expérience unique en Afrique.

La Poste Tunisienne a également commencé à relier la plate-forme de paiement mobile de la Poste Tunisienne à la plateforme de la Société Monétique Tunisie (Interopérabilité) afin de permettre aux clients de transférer de l'argent entre leurs cartes (transfert d'argent) dans un premier temps, puis le paiement des commerçants à travers les deux systèmes de paiement disponibles en Tunisie.

■ Paiement via les terminaux de paiement électroniques :

La Poste Tunisienne a équipé 300 bureaux de poste et commerçants par des TPE pour leurs permettent l'exécution des transactions financières en toute sécurité ce qui entraînera la réduction de la circulation du cash.

Among the most important facts that have contributed to reducing costs for the citizen and increasing efficiency and transparency in the use of modern technologies, in particular:

1. Development of payment channels for the Tunisian Post

In parallel with technological developments and the consolidation and diversification of digital services and channels, DigiCash has been introduced via smartphones in the form of an m-Wallet based on Blockchain technology and has provided many financial services (money transfer, invoicing, microcredit and school enrolment...) and is a unique experience in Africa.

■ Payment system through electronic payment terminals:

The Tunisian Post has equipped 300 post offices and merchants with The TPE payment system to enable them to carry out financial transactions safely, which will lead to a reduction in the circulation of cash.

■ POS payment system

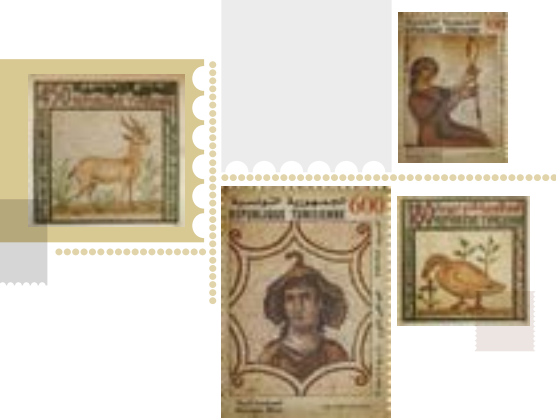
As part of the expansion of the network of contact points with professionals through new digital channels in line with technological developments, a range of electronic financial services have been marketed through POS terminals focused on merchants and including a multimedia application that must be linked to an e-Dinar PRO prepaid card. This system allows the customer to perform many financial services (money transfer, invoices, microcredit).

2. Development of card payment

■ 'e-Dinar Corporate' card :

In support of the national strategy to reduce the use of cash and the digitization of concessions in kind and social subsidies, the e-Dinar card was created and marketed for the benefit of employees of public structures or private institutions. It is a multifunctional prepaid card, which can be used for payment through remote devices, and provides several electronic wallets allowing the following services to be performed securely and freely.

Digitization of assets, electronic payment in restaurants and petrol stations that are equipped with electronic payment terminals, and recovery from health insurance institutions.



■ **Système de paiement POS**

Dans le cadre de l'extension du réseau de points de contact de la Poste Tunisienne par le biais de nouveaux canaux numériques et en partenariat avec les fournisseurs des terminaux POS, des services financiers électroniques ont été commercialisés par le biais de terminaux POS à l'instar du service paiement de factures, recharge cartes prépayées, émission mandat, remboursement des échéances de microcrédit et paiement de la déclaration d'investissement.. Les POS installés au niveau des commerçants permettent de réduire l'encombrement dans les bureaux de poste ce qui améliore la qualité de service de la Poste Tunisienne.

2. Développement des modes de paiement de la Poste Tunisienne

■ **Carte: «e-Dinar Corporate»**

À l'appui de la stratégie nationale de decashing, la Poste Tunisienne a développé une solution innovante au service des entreprises assurant une gestion efficace des diverses transactions financières au profit des employés et ceci à travers la commercialisation de la carte e-dinar Corporate

Cette carte permet la dématérialisation de certains avantages octroyés aux cadres et personnel de l'entreprise et elle peut être utilisée également comme un badge d'accès aux locaux de travail.

La carte E-Dinar Corporate offre en plus des fonctionnalités d'une carte de paiement classique la possibilité de l'encaissement de l'argent via des versements ou des virements, l'encaissement des mandats organismes et l'exécution de toute opération via mobile.

■ **Carte «e-Dinar Pro»**

Dans le cadre de réduction du risque de la manipulation du cash et facilitation des transactions, la Poste Tunisienne a mis à la disposition des professionnels une carte prépayée e-Dinar Pro qui permet aux commerçants de bénéficier de plusieurs services et avantages via différents canaux mobile, TPE, POS, Wallets, internet DAB.

Payment of purchases and services via electronic payment terminals, internet, mobile phone and all channels approved by the Tunisian Post Office (POS, Portfolio...).

■ **«e-Dinar Pro» card**

As part of the attraction of new professionals, the first prepaid e-Dinar Pro card was marketed for the benefit of SMEs and Tunisian retailers, thus facilitating transactions for companies and retailers in real time. This card has been adopted by a merchant and its points of sale to pay invoices through a mobile application and e-Dinar Pro.



SPECIAL
NOUVEAUX
BACHELIERS

Avec la carte **e-Ðinar JEUNE**
votre inscription universitaire en un clic



La Poste Tunisienne acteur de la transformation numérique de l'administration

Tunisian Post participate to the digital transformation of the administration services





La Poste Tunisienne acteur de la transformation numérique de l'administration

Dans le cadre de sa contribution aux objectifs stratégiques du programme de modernisation de l'administration, la Poste Tunisienne a participé à la digitalisation de certains services administratifs afin d'améliorer l'accessibilité et l'efficacité de l'administration publique.

1. Numérisation des inscriptions scolaires à distance

Dans le cadre de la numérisation du processus d'inscription dans les établissements d'enseignement de base et secondaire, et après le succès de l'expérience de la neuvième année de base et du baccalauréat au cours de l'année scolaire 2017-2018, la Poste Tunisienne a veillé à :

- Mettre à la disposition des élèves des cartes électroniques pour effectuer l'inscription à distance via Internet ou par téléphone portable
- recourir au service 'courier hybride' pour transmettre les relevés des notes aux élèves et ne plus recourir à la demande de timbres et enveloppes lors de l'inscription
- Fournir le service school-webtelegram pour traiter les lettres adressées aux parents au niveau de 1500 établissements scolaires, ce qui permet d'améliorer la communication entre l'établissement scolaire et le tuteur des élèves. Ce service assure le contrôle et l'analyse des phénomènes sociaux et permet à l'administration et au tuteur de faire un suivi immédiat et d'intervenir promptement. Ce service dresse une situation statistique des différentes problématiques rencontrées au niveau des établissements scolaires.

En 2018, plus de 700 000 élèves et 236 000 étudiants ont été inscrits avec des cartes électroniques de la Poste Tunisienne, soit l'équivalent de 80 % de l'ensemble des élèves, et la Poste a distribué 75 000 télégrammes aux parents, imprimé et distribué plus de 912 000 relevés des notes scolaires.

2. Accès aux services universitaires à distance

La carte e-DinarJeune a été délivrée aux nouveaux étudiants leur permettant de payer en ligne les frais d'inscription universitaire ainsi que les frais d'hébergement dans les foyers universitaires, l'achat de tickets restaurants et l'encaissement des bourses. Cette carte multi-applicative offre la possibilité de régler les dépenses via TPE, Internet, Mobile à concurrence du solde du compte e-Dinar Jeune. En 2018, 236 000 étudiants ont effectué leurs inscriptions à travers la carte e-Dinar Jeune.

Tunisian Post participate to the digital transformation of the administration services

As part of its contribution to the strategic objectives of the modernization program of the administration, the Tunisian Post has participated in the digitization of certain administrative services in order to improve the accessibility and efficiency of the public administration.

1. Digitization of distance school enrolment

As part of the digitization of the enrolment process in educational institutions, and after the successful experience of paying the ninth base year and baccalaureate enrolment fees during the 2017-2018 school year, and from June 2018 onwards, the post office ensured:

- *Extend the remote registration process by electronic card via the Internet or mobile phone to all secondary school students;*
- *Cancel the sale of envelopes and postage stamps permanently; and use the hybride mail « service to send the reports to the students».*
- *Provide the school-webtelegram service to process correspondence addressed to parents at the level of 1500 educational institutions, which improves communication between the educational institution and the tutor and contributes to student follow-up. This service ensures the control and analysis of social phenomena and allows the administration and tutor to follow up immediately and intervene promptly.*

In 2018, more than 936,000 students were registered with electronic cards from the Tunisian Post, equivalent to 80% of all students, and the Post distributed some 75,000 telegrams to parents and distributed more than 912,000 school reports.

2. Remote access to university services

The e-dinar Jeune card was dedicated to new students, allowing them to pursue university studies (registration, accommodation in dormitories and university restaurant) with the development of a student card that allows access to university services thanks to an application specially designed by Tunisian Post. In 2018, 236 000 students were enrolled with electronic cards.



3. Une offre de service au profit de l'administration

Permettre au citoyen tunisien d'extraire le bulletin du casier judiciaire «Bulletin N° 3» à distance via le site sécurisé sur internet dédié à ce service par le ministère de l'Intérieur et remettre le document requis à l'expéditeur personnellement par courrier à l'adresse de destinataire dans les 48 heures. La Poste Tunisienne a effectué la livraison de plus de 141000 actes de naissance et bulletin N°3 au cours de 2018.

4. Développer l'expérience de maisons de services administratifs

S'inscrivant dans la stratégie nationale de développement de l'administration publique qui vise le rapprochement et le regroupement des services administratifs à forte demande dans un espace commun, la Poste Tunisienne a installé 6 sites pilotes au niveau de 3 gouvernorats tout en diversifiant le mécanisme d'accès à ces services de manière à les adapter aux particularités de chaque région et aux besoins de ses habitants.

La Poste tunisienne a également préparé un nouveau concept de maison de services administratifs basé sur les nouvelles technologies, conformément au projet de numérisation de l'administration, de manière à garantir l'efficacité et la célérité des services administratifs à distances, et ceci sera à travers la création d'une maison de services administratifs virtuelle.

Courant l'année 2018, la Poste Tunisienne a ouvert 3 bureaux de poste fixes en tant que maison de services administratifs et elle a adopté le canal bureau ambulant pour desservir 3 régions non-couverts par les services administratifs.

Les principaux services administratifs fournis au niveau de ces structures, nous trouvons :

- les services municipaux
- la Caisse nationale de sécurité sociale (CNSS)
- la Caisse nationale de retraite et de prévoyance sociale (CNRPS)
- la Société tunisienne de l'électricité et du gaz (STEG)
- la Société nationale d'exploitation et de distribution de l'eau (SONEDE)
- Tunisie Télécom
- l'Agence nationale pour l'emploi et le travail indépendant (ANETI).

Des nouveaux espaces seront créés en coordination avec les différents ministères et intervenants pour mieux rapprocher les services administratifs du citoyen qui se trouve aux zones éloignées.

3. Development of the administration and strengthening of trust with the Client

- Allow Tunisian citizens to obtain an extract from the criminal record (Bulletin N° 3) remotely via the Ministry of the Interior's secure Internet site and deliver the required document to the sender personally by mail to the delivery address within 48 hours. The Tunisian Post has delivered more than 141,000 birth certificates and B3s.

4. Develop the experience of administrative services space

As part of the contribution to the strategic objectives of the management modernization program, which ensures effective management and strengthens citizens' confidence in the administration while improving responsiveness to their requests and needs. La Poste has succeeded in keeping pace with the progress of the administrative services project, which aims to bring together the administrative services required by the population and reduce regional inequalities by contributing to supporting development in the regions, thus bringing together a number of administrative services in the same space easily accessible by citizens.

Tunisian Post has also prepared a new vision of the administrative service space based on the digital formula, in accordance with the guidelines of the national strategic plan ('Digital Tunisia 2020') and the requirements of electronic management such as the development of applications based on mobile phone access and the implementation of virtual administrative services ("virtual service space")

Since December 2018, work has been launched with 6 pilot tests in 3 regions (03 fixed post offices and 03 mobile post offices) not covered by administrative services.

The main administrative services provided at these structures, we find:

- municipal services
- the National Social Security Fund (CNSS)
- the National Pension and Social Welfare Fund (CNRPS)
- Tunisian Electricity and Gas Company (STEG)
- the National Society for the Exploitation and Distribution of Water (SONEDE)
- Tunisia Telecom
- the National Agency for Employment and Self-Employment (ANETI).



NOS PACKS E-COMMERCE

Des solutions complètes pour les Professionnels



E-commerce





E-commerce

Le dernier rapport de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement de 2018 classe la Tunisie au quatrième rang des pays africains en matière de commerce électronique. Le rapport des Nations Unies sur le commerce et le développement est basé sur la classification pays par pays suivant l'indice de développement électronique sur quatre critères, principalement l'utilisation d'Internet, le degré de sécurisation des utilisateurs, le taux d'utilisation des cartes bancaires et la qualité du service de livraison.

La Poste Tunisienne joue actuellement un rôle important dans le domaine du commerce électronique au niveau national et se distingue du reste des acteurs par la commercialisation d'offre packagée:

- Services de paiement électroniques ou en contre remboursement lors de la livraison.
- Services logistiques pour la collecte et la livraison d'articles vendus via les sites du commerce électronique.

La Poste Tunisienne a contribué à plus de 43 % des paiements électroniques par l'intermédiaire de 240 sites commerciaux liés à la plate-forme de paiement électronique e-dinar.

Le nombre de titulaires de cartes de paiement électroniques de la Poste Tunisienne a augmenté de 75% en 2018 par rapport à 2017 pour atteindre 1,692 millions de cartes utilisées pour acheter des produits ou des services à distance, en plus de la croissance de l'activité des colis au niveau national en 2018 de 15% grâce aux envois issus du commerce électronique, le nombre de colis exportés à l'étranger a également augmenté de plus de 12%.

La Poste Tunisienne est l'une des principales acteurs dans le domaine du commerce électronique en faisant la commercialisation de certains produits postaux en ligne depuis 2000, tels que les services de fleurs de la Poste et Timbres-Poste.

Parmi les services fournis par la Poste Tunisienne aux e-commerçants, le service contre remboursement de rapide-poste, qui comprend plusieurs avantages:

- des prix compétitifs bien étudiés.
- suivi en ligne.
- sécurité et rapidité de distribution par l'intermédiaire d'agents hautement qualifiés.
- service disponible dans plus de 30 agences couvrant l'ensemble du territoire.
- récupération des colis de chez le commerçant.
- réception d'un fichier électronique pour les différentes opérations traitées avec le nombre d'envois livrés quotidiennement.
- un système de facturation mensuel.

E-commerce

The latest report of the United Nations Conference on Trade and Development in 2018 ranked Tunisia fourth among African countries in terms of e-commerce. The United Nations Trade and Development Report is based on the country-by-country classification according to the electronic development index based on four criteria, mainly Internet use, user security, credit card usage rate and quality of delivery services.

Tunisian Post currently plays an important role in the e-commerce system at the national level and stands out from the rest of the players in this field by providing two types of integrated services necessary to complement and ensure the success of e-commerce in this context:

- *E-Dinar electronic payment services or cash on delivery.*
- *Logistics services for the collection and delivery of items sold via electronic platforms.*

The Tunisian Post contributed to more than 43% of electronic payments through 240 commercial sites linked to the electronic dinar platform and accounted for nearly 20% of transfers at the national level. The number of holders of electronic payment cards from the Tunisian Post increased by 75% in 2018 compared to 2017 to reach 1.692 million cards used to purchase products or services remotely, in addition to the development of the activity of domestic parcels in 2018 by 15% through shipments from e-commerce, the number of packages exported abroad also increased by more than 12%.

Tunisian Post is one of the main institutions in the field of electronic commerce by promoting certain postal products online since 2000, such as post-flower and stamp services.

Among the services provided by the Tunisian Post to e-commerce organizations, the rapid-post service in exchange for a refund of value, which includes several advantages, including:

- *well thought-out competitive prices.*
- *online tracking.*
- *security and speed of distribution through highly professional agents.*
- *service available in more than 30 agencies covering the entire country.*
- *recovery of the package from the establishment's headquarters.*
- *receipt of an electronic file for completed operations on his email account for the service with the number of data delivered daily.*
- *payment of invoices on a monthly basis.*



Au niveau de l'Afrique, la Poste Tunisienne est bien positionnée dans le domaine des services liés au commerce électronique. La Poste Tunisienne a adhéré au programme régional pilote de développement du commerce électronique en Afrique en partenariat avec l'Union Postale Universelle, le projet ECOM@AFRICA, qui s'inscrit dans le cadre du soutien des entreprises postales afin de développer les services ayant un lien avec le 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.

A la fin de 2018, la Poste Tunisienne a lancé une étude pour la création d'une virtuelle market place destinée aux PME pour les encourager à commercialiser leurs produits à l'échelle internationale.

Afin de renforcer davantage son rôle dans l'intégration sociale et économique, la Poste Tunisienne a lancé le projet pilote « Easy Export » en collaboration avec l'Union Postale Universelle « UPU » qui se manifeste par la mise en place des guichets uniques pour faciliter l'exportation à travers le réseau postal et qui vise la facilitation des exportations au profit des micros, petites et moyennes entreprises « MPMEs ».

Le projet « Easy Export » permet de simplifier les procédures d'exportation au profit des MPMEs pour promouvoir leur exportation tout en bénéficiant d'une part des solutions logistiques et numériques offertes par le réseau postal et d'autre part par les procédures élaborées par la commission nationale de pilotage du projet notamment:

- La création d'un site web www.easyexport.com.tn permettant l'inscription en ligne et l'accès aux différentes informations relatives à la solution Easy Export ainsi que les conditions et les modalités d'adhésion.
- La mise en place d'un guichet unique d'exportation à travers le réseau postal qui regroupe les principaux intervenants dans le processus de l'exportation à l'instar de la Poste Tunisienne, l'Office National de l'Artisanat, la Douane Tunisienne, Tunisie Trade Net (TTN) et le Centre d'Etudes et de recherche des Télécommunications (CERT) afin d'accomplir les procédures d'exportation avec des délais et des coûts réduits.
- L'offre d'un pack de services à forte valeur ajoutée assurant les formalités de commerce extérieur et de dédouanement avec des prix abordables.

Cet acquis est le résultat d'une convention de partenariat signée entre les différentes parties prenantes à l'instar du Ministère des Technologies de la Communication et de l'Economie Numérique, le Ministère du Commerce, le Ministère du Transport, la Poste Tunisienne, la Banque Centrale de Tunisie, le Centre de Promotion des

At the international level, the Tunisian Post is an example in the field of the digitization of postal services and the development of electronic commerce at the African and Arab levels, where it has launched a pilot regional program for the development of electronic commerce in Africa in partnership with the Universal Postal Union, the ECOM@AFRICA project, which aims to concentrate a regional platform for e-commerce, making Tunisia a pole and a logistical hub for North Africa in this field.

At the end of 2018, work began on the creation of an e-commerce platform as part of this program. The Tunisian Post has also launched a study to create a virtual market.

In order to further strengthen its role in social and economic inclusion at the national level, the Tunisian Post has focused on the “Easy Export” service to facilitate the export of small and medium-sized enterprises via the postal network in cooperation with the Universal Postal Union and by signing an agreement with all parties involved in export procedures at the national level to facilitate export procedures for this category of enterprises by providing them with a range of services, enabling them to reduce the cost of Tunisian export-oriented products and improve their competitiveness on international markets while benefiting on the one hand from the logistic and digital solutions offered by the postal network and on the other hand by the procedures elaborated by the national commission of steering of the project in particular:

- As part of this, a dedicated website has been created “www.easyexport.com.tn” to introduce the service and the conditions of its use and allows to submit a registration request to this remote service.*
- A one-stop shop for exports has also been set up through Post Office sites bringing together the actors most involved in export procedures, such as the Tunisian Post Office, the National Crafts Office, Tunisian Customs, the Tunis Trade Network. Easy Export allows you to export in a short time and at a lower cost, in addition to providing a range of value-added services related to foreign trade and customs procedures at reasonable prices.*
- In order to anchor the role of Tunisian Post as a strategic partner for companies active in the field of e-commerce, a service ‘Pack e-commerce’ has been launched, it is a set of services for this category of companies, ensuring the payment, collection, processing and distribution of orders placed online. With preferential rates that meet market requirements and are in line with the aspirations of merchants and attract new customers.*



Exportations « CEPEX », la Douane Tunisienne, l'Agence de Promotion de l'Industrie et de l'Innovation (APII), Tunisie Trade Net (TTN), l'Office National de l'Artisanat (ONA) et le Centre d'Etudes et de recherche des Télécommunications (CERT).

Un guichet unique d'exportation via la poste a été instauré à Tunis et à Kairouan, comme expérience pilote ; puis l'expérience sera étendue au reste des gouvernorats dans une deuxième phase. Depuis sa création, 37 entreprises exportatrices ont bénéficié des services avec une valeur totale de 116 782 dinars.

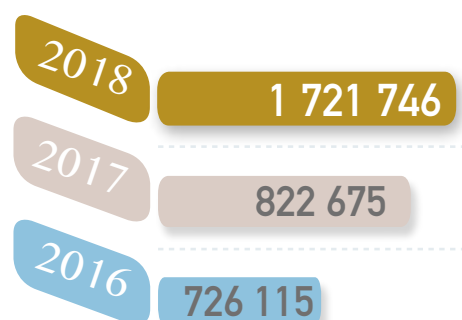
Dans le but de renforcer encore les exportations par le biais du commerce électronique, en coopération entre la Poste Tunisienne et le Centre de promotion des exportations, les entreprises tunisiennes exportant des produits agricoles, alimentaires et artisanales par le biais du commerce électronique ont pu réduire de 50 % le coût de leurs envois postaux, en plus de la gratuité d'emballage. Le programme a bénéficié à un groupe de PME qui ont déposé plus de 6 000 courriels vers 40 destinations à travers le monde et qui ont profité d'une réduction du coût d'envoi des marchandises de plus de 355 000 dinars.

Afin d'ancrer le rôle de La Poste Tunisienne en tant que partenaire stratégique pour les entreprises actives dans le domaine du e-commerce, un service 'Pack e-commerce' a été lancé, c'est un ensemble de services destiné à cette catégorie d'entreprises, assurant le paiement, collecte, traitement et distribution des commandes issues du e-commerce avec des tarifs préférentiels qui répondent aux exigences du marché et qui sont conformes aux aspirations des commerçants et qui permettent d'attirer de nouveaux clients.

La Poste Tunisienne a également conclu une série d'accords avec les plus grandes institutions et organisations internationales afin de poursuivre la rénovation et fournir les meilleures solutions logistiques qui permettent à nos institutions économiques de suivre le rythme de développement du commerce électronique, y compris l'adhésion de la Tunisie aux projets de l'Union postale universelle tels que le projet (ORE) sur la préparation opérationnelle du commerce électronique et des accords avec la poste Malaisienne et la Poste Turque pour l'échange des envois issus du commerce électronique avec des tarifs préférentiel.

Evolution du nombre d'opérations de paiement sur internet

Evolution of the number of payment operations on internet



A one-stop shop for postal exports has been set up in Tunisia and Kairouan as a pilot experiment; the experiment will then be extended to the rest of the governorates in a second phase. Since its creation, 37 exporting companies have benefited from the services with a total value of 116,782 dinars.

In order to further strengthen exports through e-commerce, in cooperation between the Tunisian Post and the Export Promotion Centre, Tunisian companies exporting agricultural, food and handicrafts products through e-commerce have been able to reduce the cost of their postal shipments by 50%, in addition to free packaging. The program benefited a group of SMEs that sent more than 6,000 parcels to 40 destinations around the world and reduced the cost of sending goods by more than 355 000 dinars.

Tunisian Post has also concluded a series of agreements with the largest international institutions and organizations in order to continue the renovation and provide the best logistical solutions that enable our economic institutions to keep pace with the development of e-commerce, including Tunisia's accession to World Postal Union projects such as the Operational Readiness for e-Commerce (ORE) project on the operational preparation of e-commerce and agreements with Malaysian and Turkish Posts for the exchange of e-commerce-related packages at favourable rates.



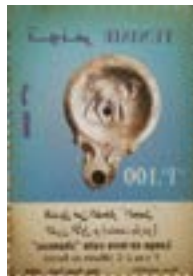
RapidPost
Trusted Partner

Envoi **RapidPost** *contre remboursement*



Services logistiques

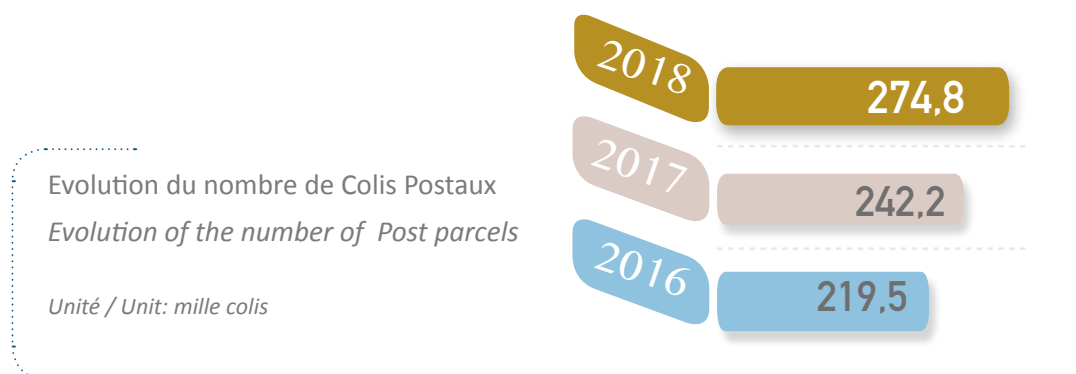
Logistics services





Développement des services logistiques

La logistique est actuellement une priorité majeure dans la stratégie de la Poste à travers une vision renouvelée du secteur de la logistique, en conformité avec les nouvelles exigences du marché et les normes internationales. Pour cela, la Poste Tunisienne a entamé un plan d'action dédié au développement de l'activité logistique et ceci en capitalisant sur son savoir-faire en matière de services postaux et de services numériques.



Pour fournir des services et des solutions logistiques qui répondent aux besoins des institutions économiques, la Poste Tunisienne s'est engagée sur plusieurs chantiers, dont :

- L'utilisation de la technologie RFID pour le suivi en temps réel des livraisons, la plate-forme de tri ainsi que tous les centres de distribution ont été équipés par des lecteurs RFID
- la révision du plan d'acheminement afin de réduire les délais de distribution et améliorer la productivité de la chaîne logistique.
- La mise à disposition des entreprises du service « la logistique du premier et du dernier kilomètre », à savoir la collecte auprès de l'expéditeur et la livraison finale au destinataire, plusieurs clients ont adhéré à ce service. Une solution de demande de collecte et de préparation de courriers a été installée au niveau des entreprises.
- Le lancement d'une étude pour la mise en œuvre d'un système logistique ainsi qu'un système intelligent de stockage et de distribution des envois pour servir la région de l'Afrique du Nord. destiné principalement aux entreprises actives dans le domaine du e-commerce.
- La rénovation d'une partie importante de la flotte de distribution notamment les voitures et motocyclettes tout en renforçant les lignes de relais avec de nouveaux camions.

Development of logistics services

Logistics is currently a major priority in Tunisian Post's strategy through a renewed vision of the postal sector, in line with new market requirements and international standards in order to improve the organisation's competitiveness. The postal transport, shipping and logistics sector is an important service for the Tunisian Post because of its central role in supporting the commercial and industrial sectors and supporting economic mobility in various regions of the country. The aim is to seek promising opportunities in this field based on postal infrastructure, distribution networks and electronic services, particularly in the face of technical challenges, the digital transformation of the logistics industry and the role of transport in supporting the national economy.

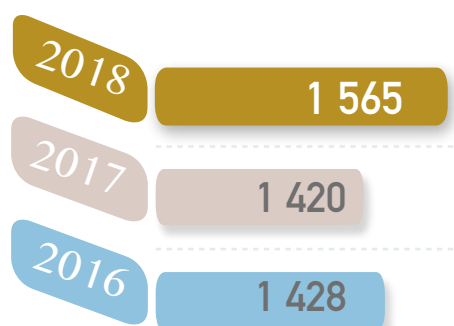
To provide logistics services and solutions that meet the needs of our economic institutions and keep pace with the development of e-commerce, Tunisian Post has undertaken several measures, including:

- *The use of RFID technology for real-time tracking of deliveries, the sorting platform and all distribution centers have been equipped with RFID readers*
- *The Tunisian Post has begun to review the shipping plan in order to reduce delays and distribute products based on international experience,*
- *The provision of the «first and last mile logistics» services, namely the collection from the shipper and the final delivery to the consignee, several customers have joined this service. A demand collection and mail preparation solution has been installed at the corporate level.*
- *The Tunisian Post has embarked on a study to develop its logistics offer by creating a storage service aimed mainly at organizations active in the field of e-commerce.*
- *Renovate a significant part of the distribution fleet, in particular cars and motorcycles, while strengthening the relay lines with new trucks.*

Evolution du nombre des envois Rapid-Poste

Evolution of the number of the express mail items

Unité / Unit: mille envois





Tn.post

***Optimisez votre temps d'attente
dans nos bureaux de Poste
et réservez votre ticket via mobile***

Available on the
App Store

ANDROID APP ON
Google play

Réseau Commercial de la Poste

*Postal commercial
network*





Réseau Commercial de la Poste

■ Amélioration de la couverture postale

La Poste Tunisienne a lancé de nombreuses initiatives basées sur les nouvelles technologies pour promouvoir les offres commerciales via divers canaux et ainsi répondre assez rapidement aux attentes des clients.

Au cours des dernières années, le réseau postal a connu une nette amélioration à tous les niveaux, tant en termes de couverture et de diversité que de qualité de services fournis aux citoyens.

1. Couverture postale

Dans ce domaine, la Poste Tunisienne a étendu ses points de contact par la création de nouveaux bureaux de poste dans les zones industrielles et au niveau des nouvelles municipalités ayant comme objectif un bureau de poste par municipalité. Sachant que, la région de Tataouine enregistre une couverture postale de bureau de poste pour 3788 habitants, dépassant les normes internationales (bureau de poste pour 7000 habitants).

2. Couverture postale en zone rurale

Afin de rapprocher les services postaux de tous les citoyens, en particulier dans les zones à très faible densité de population, la Poste Tunisienne a renforcé son réseau postal avec des bureaux de poste mobiles, qui compte actuellement 49 bureaux de poste informatisés et équipés de TPE pour offrir tous les services postaux et financiers.

3. Couverture postale aux postes frontaliers terrestres

En plus de sa présence dans tous les aéroports, la Poste Tunisienne a renforcé sa présence aux postes frontaliers par l'ouverture de trois bureaux de poste aux points de passage de Babouche, Melloula et Ras Jedir. Ceci rentre dans la mission d'aménagement de territoire et afin de permettre aux voyageurs qu'ils soient Tunisiens ou étrangers d'accéder aux prestations postales.

4. Couverture du réseau de distributeurs automatiques de billets

Les trois dernières années ont été marquées par un développement important du réseau de distributeurs automatiques de billets, qui a doublé pour atteindre 324 distributeurs fin 2018. Un nouveau parc de distributeurs automatiques de billets doté de la technologie contactless sera installé durant les deux prochaines années pour atteindre 500 DAB.

Postal commercial network

■ Improved postal coverage

As a result of constant efforts to continue to improve communication channels with customers based on the commercial network and the use of modern technologies, the Tunisian Post has carried out numerous initiatives to promote commercial offers and respond fairly quickly to customer expectations.

In recent years, the postal network has seen a significant improvement at all levels, both in terms of coverage and diversity (mobile and postal post offices) and in the quality of services provided to citizens.

1. Postal coverage in fixed offices

In this area, postal coverage has been strengthened by the location of industrial, commercial and municipal areas, in accordance with the new municipal partition, which does not have post offices. By the end of 2018, the number of post offices had reached 1,028. The total coverage of the offices reached one post office per 10,484 inhabitants and especially Tataouine had the best coverage rate (1 post office per 3788 inhabitants), thus exceeding international standards (1 post office per 7,000 inhabitants).

2. Postal coverage in rural zone

In order to bring postal services closer to all citizens, particularly in areas with very low population density, the Tunisian Post has strengthened its postal network with mobile post offices, which currently has 49 post offices equipped to secure all postal and financial services and equipped with TPE payment system.

3. Postal coverage at border crossings

In addition to its presence in all airports, the Tunisian Post has strengthened its presence at land border crossings: three post offices have been opened, at Boubush, Jedouba and Ras Jedir crossing points. Soon, several offices will be opened at the remaining border crossing points such as Saqiet Sidi Yusuf and Shibika. Pending the completion of work at these crossings, it will rely on the mobile service to provide services to travellers.

4. - Coverage of ATM network

The last three years have experienced a significant expansion of the automated teller machine network, the number has doubled to reach over 323 ATM by the end of 2018. The Tunisian Post's network will be strengthened in 2019 to reach more than 500 ATM by the beginning of 2020.



5. Connexion des bureaux de poste

La poste Tunisienne a réussi l'informatisation de tout le réseau de bureaux de poste, et elle a adopté la technologie VSAT pour les zones blanche qui ne sont pas desservies par l'internet. Ce qui a permis l'amélioration de la qualité de service et le rapprochement d'autres services publics aux citoyens surtout en zones rurales.

■ Améliorer la qualité des services fournis par le réseau postal

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 localisation géographique de plus de 1 000 bureaux de poste, agences rapid-poste et colis postaux, ainsi que la situation de la file d'attente avec 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 quelques bureaux de poste, ainsi que l'état de la file d'attente (numéro en train d'être servi, dernier numéro pris) en temps réel.
- Réserver un ticket d'attente dans les bureaux de poste équipés du système de gestion de la file d'attente intelligent.
- 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.

5. Connecting post offices to the multimedia network

The percentage of post office connections to the multimedia network is 100% with the adoption of VSAT technology.

■ Improve the quality of services provided by the postal network

In order to enable citizens to manage their affairs through the postal system, the Tunisian Post has developed Tnpost, an application that allows customers to view the geographical location of offices and identify the nearest location, and have a customer ticket. In this context, 126 post offices have been linked with the remote electronic management system and soon the other post offices will benefit from similar services (more than 650 offices) in phases in 2019 and 2020.

The services available on **Tn.Post** are:

- *Possibility to view the waiting time of customers in some post offices, as well as the status of the waiting list (the number to be sent, the last number reserved).*
- *the possibility of booking a ticket at post offices equipped with a waiting system,*
- *to view the geographical location of more than 1000 post offices, postal agencies and parcels, as well as the nearest contact point to the customer site,*
- *The ATMs to the Tunisian post office at the customer's location, in addition to its operational status,*
- *check the work schedule in post offices and specialized agencies,*
- *Access to services available in post offices and specialized agencies,*

Tn.Post also allows:

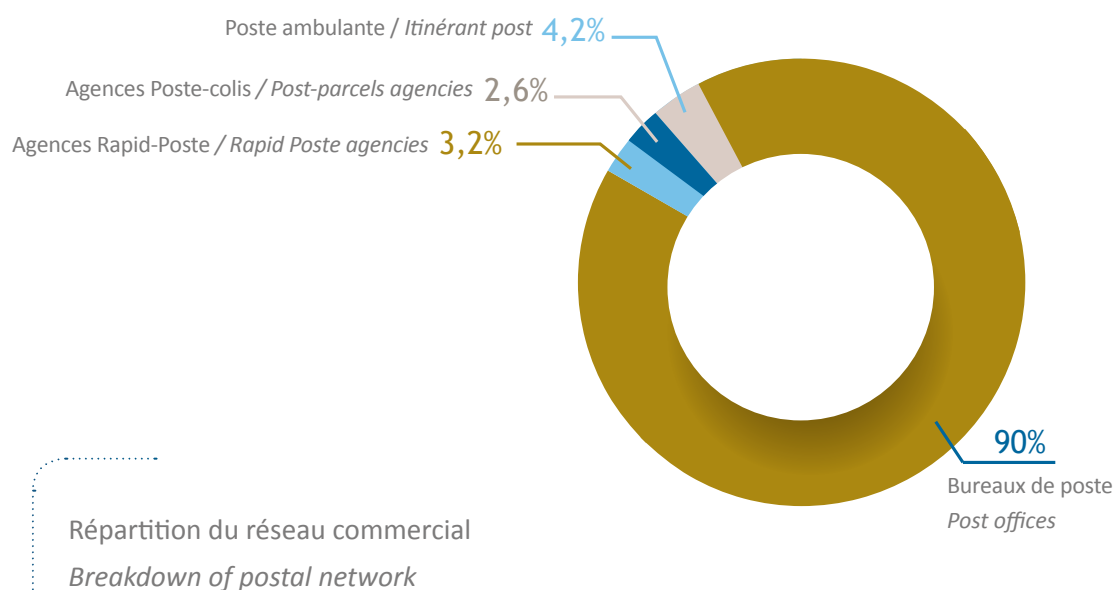
- *Presentation of the latest news and achievements of the Tunisian Post*
- *Search for a postal code*



D'autre part, la Poste Tunisienne a continué à adopter le label de qualité d'accueil «Marhaba». Le label «Marhaba» est accrédité par l'Institut national de normalisation et de la propriété industrielle. c'est un gage de qualité à l'échelle nationale et internationale et il mesure le degré d'engagement des établissements publics à se conformer aux exigences de qualité au niveau de la relation directe avec le citoyen.

L'attribution du label national "Marhaba" pour l'accueil dans les services publics est accessible à toute entité exerçant une activité de service public ayant une activité d'accueil.

L'objectif escompté est d'améliorer la qualité des services d'accueil au sein des établissements publics (accueil direct, accueil au téléphone, message, messagerie électronique) et de mettre en place un système de qualité.



The Tunisian Post has established more than 450 additional post offices in rural areas as well as a network of mobile units to provide administrative services in the form of a one-stop shop. Since December 2018 a pilot experience in 06 regions in 3 regions (3 fixed offices) 03 post offices in Tozeur, Lekhwat (Siliana), Cheneni Jedida (Tataouine) and 3 mobile post offices in Tozeur, Siliana and Tataouine.

As part of its ongoing efforts to improve the quality of services provided to customers and to ensure reception conditions, communicate with them and obtain their satisfaction, the Tunisian Post continued to adopt the “Marhaba” brand in 2018 at the Office of Relations with Citizens and some post offices in direct contact with customers. The “Marhaba” trademark is accredited by the National Institute of Standardization and Industrial Property in cooperation with the Quality Management Services Unit to its beneficiaries in public administrations, which are characterized by a good reception and efficient and rapid access to the required service.

Timbres-poste

Postage stamps





Timbres-poste

Le Centre Philatélique et l'imprimerie de la Poste Tunisienne ont collaboré sur la bonne mise en œuvre du programme de timbres pour l'année 2018 en termes de préparation, d'impression et de distribution, qui s'est caractérisé par la qualité, la variété et la complémentarité ; en traitant un grand nombre de thèmes culturel, social et naturel, afin de promouvoir les acquis civilisationnels de la Tunisie.

Au niveau national, au cours de l'année 2018, vingt-trois (23) émissions contenant 33 timbres-poste ont été éditées par la Poste Tunisienne, grâce à l'imprimerie de la Poste.

Au niveau international la Poste Tunisienne continue d'exporter des timbres et des produits postaux vers plusieurs pays africains et arabes. le nombre de timbres émis au profit des pays étrangers s'est élevé à plus de 5,4 millions.

En effet, l'imprimerie de la Poste Tunisienne satisfait aux exigences de sécurité selon les normes de qualité internationales 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 les plus récentes dans les domaines de la sécurité et de la qualité.

Dans le cadre de ses efforts continus pour développer et améliorer le timbre postal tunisien, afin de satisfaire ses clients et offrir de nouveaux produits répondant à leurs attentes, le Centre de la philatélie a cherché à diversifier et à enrichir son activité par la participation à plusieurs manifestations et expositions nationales et internationales :

- la Foire internationale du livre.
- Journées Cinématographique de Carthage
- Journées Théâtrales de Carthage, par une exposition de timbres

Postage stamps

The Postal Stamp Centre, the Printing Centre and the Philatelic Centre collaborated on the successful implementation of the 2018 stamp program in terms of preparation, delivery and distribution, which was characterized by quality, variety and complementarity; addressing a wide range of economic, cultural and natural issues, in order to promote Tunisia and its rich civil, natural and cultural heritage.

At the national level, during 2018, twenty-three (23) publications containing 33 postal stamps were published by the Tunisian Post, thanks to the Post Office's printing house for 16 million stamps.

Internationally, the number of postal stamps manufactured for foreign countries during 2018 amounted to more than 5.4 million postal stamps for: Uganda Madagascar Libya Mauritania Sultanate of Oman.

In fact, the Tunisian Post office meets security requirements in accordance with the international quality standards ISO 14298 and ISO 9001 version 2015. The Tunisian Post has adopted an active policy at the Arab and African levels to promote the stamp industry. post by the printing press of the Tunisian Post . This policy is based on active and effective international participation and a network of partnerships with foreign postal companies through the development of a comprehensive marketing plan. This plan aims to make known the technical characteristics and the advantages of the printing press of the Tunisian Post, in accordance with the most recent international standards in the fields of safety and quality.

As part of its continuous efforts to develop and improve the Tunisian postal stamp, in order to satisfy its customers and offer new products that meet expectations, the Postal Stamp Centre has sought to diversify and enrich its activity through participation in several national and international events and exhibitions:

Various cultural activities to promote the philatelic hobby:

- *Correspondence with foreign specialized magazines to present Tunisian publications*
- *Participation in the Carthage Film Days as part of the agreement between the Tunisian Post and the CGC administration, as an active partner in culture and creativity.*
- *Participation in the Carthage Theatre Days, through a stamp exhibition.*



L'année 2018 a été marquée par la création d'une équipe Think Tank pour assurer la diversité et l'innovation dans les sujets, se tenir au courant des préoccupations contemporaines et enrichir le programme annuel des émissions de timbres-poste tunisiens au moyen d'un échange d'opinions et suggestions visant à mieux intégrer le timbre postal au milieu économique, culturel, universitaire et académique (histoire, géographie, sciences de la terre, sciences naturelles, mathématiques, information et communication, sociologie et psychologie, médecine, ingénierie, robotique, art et design Art, infographie et design), cette équipe a contribué à la préparation du programme annuel des émissions de 2019.

Le Timbre Poste à l'ère du numérique

Pour la première fois la Poste Tunisienne a adopté la technologie de la réalité augmentée au niveau du Timbre-Poste et elle a développé une application dédiée aux timbres postaux « Tunisia Stamps » disponible sur « Play Store ». Le but est de rapprocher la philatélie auprès des étudiants, des jeunes et des collectionneurs de timbres accros à la technologie moderne.

Create a Think Tank team to ensure diversity and innovation in topics, keep abreast of contemporary concerns and enrich the annual program of publication of Tunisian stamps through an exchange of opinions and suggestions aimed at better integrating the postal stamp into the economic, cultural, academic and academic environment (history, geography, earth sciences, natural sciences, mathematics, information and communication, sociology and psychology, medicine, engineering, robotics, art and design Art, computer graphics and design), this team contributed to the preparation of the 2019 annual publication program.

Digitization of the postal stamp

Prepare the launch of new and sophisticated products in line with technological and digital developments to infiltrate the competition in this field.



Ressources Humaines

Human resources



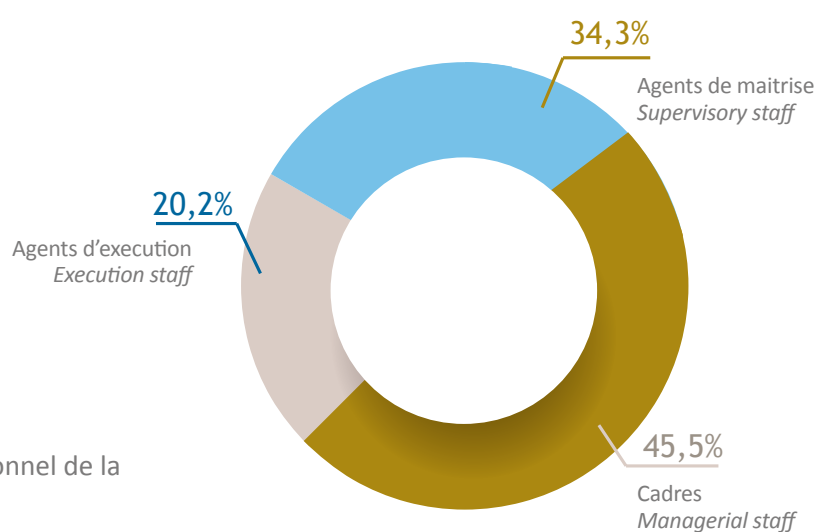


Ressources Humaines

La Poste Tunisienne continue d'attacher de l'importance au capital Humain en raison de son rôle actif dans le développement de l'entreprise. Les mécanismes d'écoute et de partage avec les postiers ont été renforcés grâce à un management efficace permettant la création de valeurs communes et un partage d'une culture d'entreprise qui consolide la relation de confiance entre les postiers.

Afin d'établir les principes de bonne gouvernance, de transparence et d'égalité des chances, un appel à candidature a été adopté pour postuler à un emploi fonctionnel. La Poste Tunisienne a également introduit une dynamique au niveau de la mobilité des responsables des structures commerciales sur la base d'un ensemble de critères. Ces mesures affirment l'orientation vers un système basé sur la valorisation des compétences et l'ouverture des horizons.

Pour assurer le succès du programme de transformation numérique, la Poste Tunisienne a cherché à centrer le projet de transformation humaine au moyen de réunions de travail et de sessions de formation spécifiquement destinées aux structures commerciales des régions afin de raviver l'esprit d'innovation et de les sensibiliser à l'importance de développer des services numériques répondant aux exigences du client et conformes aux évolutions technologiques modernes:



Repartition du personnel de la Poste en 2018

Staff breakdown in 2018

Human resources

The Tunisian Post continues to attach importance to the human element because of its active role in the development of the institution. Mechanisms to listen to staff members' concerns have been strengthened and communication, through internal communication and electronic means, to enable them to express their opinions and ideas and communicate their proposals in order to improve the performance of the Tunisian services.

In order to anchor the principles of good governance and the values of integrity, transparency and equal opportunities, a call for applications for vacant positions was adopted in 2018. The Tunisian Post has also introduced a dynamic at the level of the heads of commercial structures by opening the application to post offices on the basis of a set of criteria measures that will help to improve cost-effectiveness and encourage stakeholders to give more.

To ensure the success of the digital transformation program, the Tunisian Post has sought to focus the human transformation project through training sessions specifically aimed at regional structures in order to revive the spirit of innovation and raise awareness of the importance of developing digital services that meet customer requirements and comply with modern technological developments:

1- Digitisation of human resources management:

- *Provide modern mechanisms for human resources management*
- *Immediate update of the data*
- *Governance and devoting decentralized disposition*

The human resources management system has been developed and made available to holders at all levels of the structure in terms of extracting administrative documents, managing leave and preparing statistical tables.



1. Numérisation de la gestion des ressources Humaines

- Fournir des mécanismes modernes de gestion des ressources humaines
- Mise à jour immédiate de la base de données des ressources humaines
- Gouvernance et attribution de dispositions décentralisées

Le système de gestion des ressources humaines a été mis au point permettant aux postiers une gestion en ligne des documents administratifs et de gestion des congés.

2. Créer une banque de données de CV

Mise en place de CV-Thèque pour identifier les compétences disponibles au sein de chaque structure, tout en améliorant le système d'exploitation actuel dédié à la gestion des compétences et des plans de carrière, et en préparant le référentiel métiers de la Poste Tunisienne.

3. Le bilan social

Le bilan social est au service du dialogue social. C'est un outil d'information et de planification des ressources disponibles au niveau de la Poste Tunisienne.

4. La Formation

Dans un contexte d'évolution rapide de ses activités, la stratégie de La Poste Tunisienne repose sur le développement de son activité financière, du colis, des services numériques, et sur la poursuite et la modernisation de ses activités historiques.

Ces enjeux nécessitent une démarche d'anticipation pour permettre à chaque postier d'avoir de la visibilité sur l'évolution des métiers de La Poste et pour construire son avenir professionnel. Pour cela, la Poste Tunisienne accorde beaucoup d'importance à la formation du capital Humain qui servira à une meilleure cohésion sociale et un levier de performance

La Poste Tunisienne a adopté plusieurs modes de formation, la formation présentielle, la formation mixte et la formation à distance. Une complémentarité entre les différents modes a été introduite pour une meilleure efficacité.

Courant 2018, 4068 agents ont suivi une session de formation, représentant 43% du total de l'effectif, avec une moyenne de 3 jours de formation par personne.

Dans le cadre du renforcement des compétences des ressources humaines au niveau du front office, des sessions de formations ont été organisé au profit des agents de guichet et agents commerciaux permettant d'acquérir les fondamentaux et les techniques de vente, l'efficacité commerciale et la gestion des équipes.

2- Create a CV database

Use the CV-Theque to identify the skills available within the office, while improving the current operating system when transferring skills and career plans.

3- The social report

The social report is at the service of social dialogue. It is an information and resource planning tool available at the Tunisian Post level. The figures below give an idea of the situation of the workforce as well as the social situation of the Tunisian Post.

4-Training program

In accordance with the strategic orientations of the Tunisian Post in this area, a training plan has been put in place. It includes an integrated program responding to the training needs expressed by different structures and postal units, supporting new projects and adapting to the evolution of the postal sector at all levels. It aims to develop a range of knowledge and skills of staff in all areas.

The program, which included 141 training sessions, benefited 4,068 agents, representing 43% of the total number of employees, with an average of 3 days of training per person.

As part of the support provided to departments and central units in achieving their qualitative, quantitative and marketing objectives for various products, specific programs have been implemented to achieve the following objectives:

- *Address the deficiencies identified in the study report measuring client satisfaction.*
- *Organisation of a comprehensive marketing program for managers of central and regional departments.*
- *Organization of a training program in the field of financial control mechanisms and the fight against money laundering for a significant number of staff from all offices.*
- *Support the expansion of the network of post offices offering postal insurance services and others financial services.*

(*) Etats financiers de l'année 2018

Financial statements for 2018

(*) : ETATS FINANCIERS DÉFINITIFS DE L'ANNÉE 2018

(*) : DEFINITIVE FINANCIAL STATEMENTS OF THE YEAR 2018



Bilan (au 31 Décembre 2018) (*)
Balance sheet (till December 31st, 2018)

(Unité / Unit : Dinars)

Actifs/Assets	Exercice 2017 Financial Year 2017	Exercice 2018 Financial Year 2018
Actifs non courants / Non current assets		
Immobilisations incorporelles / <i>Intangible assets</i>	16 882 296	17 010 992
Moins : Amortissements / <i>Less: Amortizations</i>	-14 899 932	-15 891 639
	1 982 365	1 119 354
Immobilisations corporelles / <i>Tangible assets</i>	504 904 732	539 998 374
Moins : Amortissements / <i>Less: Amortizations</i>	-252 384 271	-268 333 119
Moins : provisions / <i>Less: provisions</i>	-3 614 579	-3 736 203
	248 905 882	267 929 051
Immobilisations financières / <i>Financial fixed assets</i>	29 241 670	44 938 610
Moins : provisions / <i>Less: provisions</i>	-1 380 635	-1 215 977
	27 861 035	43 722 632
Total des actifs non courants / total of non current assets	278 749 282	312 771 037
Actifs courants / Current assets		
Compte de Trésor / <i>Account of Treasury (CCP & CEP)</i>	7 467 851 307	8 841 982 747
Stocks/stocks	6 054 603	6 790 709
Moins : provisions / <i>Less : provisions</i>	-237 637	-145 379
	5 816 966	6 645 330
Clients et comptes rattachés / <i>Customers and attached accounts</i>	51 657 889	50 338 185
Moins : provisions / <i>Less : provisions</i>	-6 514 895	-11 959 031
	45 142 994	38 379 154
Autres actifs courants / <i>Other current assets</i>	194 201 327	228 728 456
Moins : provisions / <i>Less : provisions</i>	-9 623 910	-9 769 503
	184 577 417	218 958 954
Placements et autres actifs financiers / <i>Investments and other financial assets</i>	488 068 943	425 445 018
Liquidités et équivalents de liquidités / <i>Liquidities and equivalent</i>	80 393 815	111 467 900
Total des actifs courants / Total of current assets	8 271 851 442	9 642 879 103
Total des actifs / Total of assets	8 550 600 724	9 955 650 140

(*) : ETATS FINANCIERS DÉFINITIFS DE L'ANNÉE 2018

(*) : DEFINITIVE FINANCIAL STATEMENTS OF THE YEAR 2018

Bilan (au 31 Décembre 2018) (*)
Balance sheet (till December 31st, 2018)

(Unité / Unit : Dinars)

Passif / Liabilities	Exercice 2017 Financial Year 2017	Exercice 2018 Financial Year 2018
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	98 976 565	114 545 493
Résultats reportés/Reported results	-78 311 815	-96 782 949
Total des capitaux propres avant résultat Total of shareholders equities before result	210 043 810	207 141 603
Résultat de l'exercice / Financial year result	-18 471 134	-4 857 863
Total des capitaux propres avant affectation Total of shareholders equities before assignment	191 572 676	202 283 740
Passifs non courants / Non current liabilities		
Autres passifs non courants / Other non current liabilities	49 089	49 089
Provisions / Provisions	6 046 149	6 176 172
Total des passifs non courants/ Total of non current liabilities	6 095 238	6 225 261
Passifs courants / Current liabilities		
Avoirs CCP & CEP / PCC and CEP assets	7 960 474 079	9 301 840 969
Fournisseurs et comptes rattachés / Suppliers and attached accounts	45 151 304	61 952 346
Autres passifs courants / Other current liabilities	347 307 416	383 347 035
Concours bancaires et autres passifs financiers / Banks compositions and other financial liabilities	12	789
Total des passifs courants/ Total of current liabilities	8 352 932 810	9 747 141 139
Total des passifs/ Total of liabilities	8 359 028 049	9 753 366 400
Total des capitaux propres et des passifs/Total of share holders equities and liabilities	8 550 600 724	9 955 650 140

(*) : ETATS FINANCIERS DÉFINITIFS DE L'ANNÉE 2018

(*) : DEFINITIVE FINANCIAL STATEMENTS OF THE YEAR 2018

Etat de résultat (au 31 Décembre 2018) (*)
Statement of results (till December 31st, 2018)

(Unité / Unit : Dinars)

	Exercice 2017 Financial Year 2017	Exercice 2018 Financial Year 2018
Produits d'exploitation / Operating proceeds		
Revenus / Revenues	357 264 065	397 466 095
Autres produits d'exploitation / Other operating proceeds	18 180 292	23 109 532
Total des produits d'exploitation Total of operating proceeds	375 444 357	420 575 627
Charges d'exploitation / Running costs		
Variation des stocks des produits finis et des encours (en+ou-) / Finished produce stock and outstanding (in+or in-)	-559 400	-736 106
Achats de marchandises consommées / Purchasing of consumed goods	1 881 159	3 050 765
Achats approvisionnements consommés / Purchasing of consumed supplies	18 266 244	18 336 300
Charges du personnel / Staff costs	304 887 889	328 870 633
Dotations aux amortissements et aux provisions / Appropriations to amortization and reserves	21 988 320	23 326 280
Autres charges d'exploitation / Other running costs	58 179 858	69 325 686
Total des charges d'exploitation / Total of running costs	404 644 070	442 173 559
Résultat exploitation / Running result	-29 199 713	-21 597 931
Produits financiers nets / Net financial proceeds	11 014 019	13 686 200
Autres gains ordinaires / Other regular income	429 157	3 848 208
Résultat des activités ordinaires avant impôt / Result of ordinary activities before tax payment	-17 756 538	-4 063 524
Impôts sur les bénéfices / Tax on benefits	-714 597	-794 339
Résultat des activités ordinaires après impôts / Results of ordinary activities after tax payment	-18 471 134	-4 857 863
Elements extraordinaires/Extraordinary items	0	0
Résultat net de l'exercice / Net result of the financial year	-18 471 134	-4 857 863
Effets des modifications comptables (net d'impôt) / Consequences of accounting modifications (net from taxes)	0	0
Résultat après modifications comptables / result after accounting modifications	-18 471 134	-4 857 863

(*) : ETATS FINANCIERS DÉFINITIFS DE L'ANNÉE 2018

(*) : DEFINITIVE FINANCIAL STATEMENTS OF THE YEAR 2018

Etat des flux de trésorerie (au 31 Décembre 2018) (*)

Cash flows statement (till December 31st, 2018)

(Unité / Unit : Dinars)

Rapport Annuel
Annual Report 2018

	Exercice 2017 Financial Year 2017	Exercice 2018 Financial Year 2018
Flux de trésorerie liés à l'exploitation / Operating cash flows		
Encaissements reçus des clients ordinaire/ cashing from ordinary customers	272 018 237	284 309 609
Sommes versées aux fournisseurs /sums paid to suppliers	-81 132 960	-64 396 846
Sommes versées au personnel /sums paid to staff	-267 582 349	-327 476 402
Intérêts perçus / interest received	30 268 751	46 571 332
Intérêts payés/ interest paid	-1 020	-585
Impôts payés/ taxes paid	-17 712 047	-17 027 040
Sommes provenant de l'activité mandat/sums from money order activities	5 266 586 309	6 005 382 576
Sommes payées liées à l'activité mandat/sums paid to money order activities	-5 184 055 702	-5 925 428 380
Flux de trésorerie liés à l'exploitation/ treasury flows coming from running	18 389 217	1 934 265
Flux de trésorerie liés aux activités CEP&CCP */ treasury flows coming from CEP&CCP		
Sommes reçues des clients CCP/ sums from customers CCP	102 740 736 657	98 493 918 613
Sommes décaisées liées aux opérations CCP /sums Withdrawal from CCP opérations	-102 523 288 670	-97 905 792 854
Sommes reçues des clients CEP/ sums from customers savings	3 848 488 305	4 454 586 442
Sommes versées aux clients CEP/sums paid to customers savings	-3 067 131 969	-3 736 698 000
Sommes reçues du Trésor/sums from treasury	86 468 818 079	81 254 490 466
Versement Trésor (CCP et CEP)/Deposit Treasury (CCP and CEP)	-87 281 639 265	-82 657 776 093
Autres flux de trésorerie liés aux activités CCP et CEP	-81 611 145	57 033 708
Flux de trésorerie liés aux activités CEP&CCP / treasury flows coming from CEP&CCP	104 371 994	-40 237 718
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement/Cash flows related to investment activities		
Encaissements provenant des cessions des immobilisations/ Cashing from assets acquisitions	507 319	13 123
Décaissements provenant des acquisitions des immobilisations/ Withdrawal from assets acquisitions	-40 744 692	-25 900 551
Encaissements provenant des cessions des immobilisations financières/ Cashing from financial assets	-	-
Décaissements provenant des acquisitions des immobilisations financières / Withdrawal from financial assets acquisitions	-13 750 000	-15 837 000
Autres flux de trésorerie liés à l'investissement	-	-
Flux de trésorerie liés à l'activité d'investissement/treasury flows coming from investment activities	-53 987 373	-41 724 428
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	35 000 000
Encaissements provenant des emprunt/Cashing from borrowing	-	-
Remboursement d'emprunts / loan repayment	-	-
Intérêts des prêts mutuelle/Interests of mutual loans	177 633	182 288
Encaissement/Décaissements liés au activités de placements/ Cashing/ Withdrawal coming from investment activities	-151 495 790	62 778 351
Flux de trésorerie liés à l'activité de financement/ treasury flows related to financing activities	-121 318 158	97 960 639
Effet de cours de change / Effect of exchange rate	10 489 103	13 078 676
Variation de trésorerie/Treasury variation	-42 055 218	31 011 434
Trésorerie de début de l'exercice/treasury at the beginning of the financial year	120 695 701	78 640 484
Trésorerie à la clôture de l'exercice/ treasury at the closing of the financial year	78 640 484	109 651 918

(*) : ETATS FINANCIERS DÉFINITIFS DE L'ANNÉE 2018

(*) : DEFINITIVE FINANCIAL STATEMENTS OF THE YEAR 2018

