البريد التونسي
LA POSTE TUNISIENNE

RAPPORT ANNUEL

ANNUAL REPORT

2019

البريد التونسي
LA POSTE TUNISIENNE

Rapport Annuel
Annual Report
2019

Sommaire
Summary

Rapport Annuel
Annual Report
2019

I. Présentation Générale
General Introduction

1) Gouvernance
Governance

2) Control de la conformité
Conformity control

3) Objectifs et orientations stratégiques
Objectives and strategic orientations

II. Réalisations de l'exercice de 2019
achievements of the year 2019

1) Renforcement des services postaux existants
Strengthening existing postal services

2) Numérisation des services financiers et contribution à accroître l'inclusion financière et sociale
Digitisation of financial services and contribution to increasing financial and social inclusion

3) Création d'une Banque Postale
Creation of a Postal Bank

4) Création d'une unité centrale pour les services de commerce électronique
Creation of a central unit for e-commerce services

5) Modernisation du réseau commercial
Modernisation of the commercial network

6) Transformation numérique
Digital transformation

7) Numérisation du Timbre-poste
Digitization of the postal stamps

III. Coopération internationale
International Cooperation

IV. Ressources Humaines
Human resources

V. Qualité des services
Quality of services

VI. États financiers de l'année 2019
Financial statements for the year 2019

Rapport Annuel
Annual Report
2019

Présentation Générale
General Introduction

Gouvernance

1. Présentation Générale de la cellule de gouvernance

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

Le domaine de la gouvernance revêt une grande importance tant au niveau national qu'au niveau international car il touche tous les secteurs d'activités.

L'importance de la gouvernance dans le secteur public est soulignée en raison de son lien étroit avec la gestion des services publics, la fourniture de services au profit du citoyen et des institutions économiques, tout en appliquant des politiques publiques dans les domaines du développement, économique, financier et social.

Compte tenu de l'importance des rôles assignés à la Poste Tunisienne en tant qu'institution publique chargée de gérer un secteur vital fournissant divers services postaux et financiers, la Poste Tunisienne a instauré les composantes de la bonne gouvernance en se focalisant sur les mécanismes de contrôle et d›orientation, et en définissant les responsabilités, les droits et les relations avec tous les acteurs concernés et en procédant à clarifier les règles et procédures par tout les structures tutelle. Et ajuster le processus de suivi dans la prise de décision de manière à soutenir les principes de transparence et de responsabilité et à renforcer la confiance et la crédibilité dans l'environnement de travail.

Dans ce contexte, et en vertu de la décision du 02 janvier 2017, la cellule de gouvernance a été créée au sein de la Poste Tunisienne, en application du décret gouvernemental n°1158 du 12 août 2016 relatif à la création des cellules de gouvernance et au détermination de leur taches.

Les tâches de la Cellule Gouvernance au sein de la Poste Tunisienne National des Postes sont les suivantes:

- Assurer la bonne mise en œuvre des principes de gouvernance et de prévention de la corruption au sein de la Poste Tunisienne, conformément aux lois et règlements en vigueur,

- Contribuer à l'élaboration de programmes, stratégies et plans d'action nationaux et sectoriels pour consolider la gouvernance et prévenir la corruption et assurer la bonne application et évaluation selon les normes et indicateurs adoptés dans ce

Governance

1. General presentation of governance unit

The theme of governance is of great importance at both national and international level as it affects all sectors, activities and areas.

The importance of governance in the public sector is underlined because of its close link with the management of public services, the provision of services for the benefit of the citizen and economic institutions, while implementing public policies in the development, economic, financial and social fields.

Given the importance of the roles assigned to the Tunisian Post as a public institution responsible for managing a vital sector providing various postal and financial services, the Tunisian Post has established the components of good governance by focusing on control and guidance mechanisms, defining the responsibilities, rights and relationships with all stakeholders and working to clarify rules and procedures by all the institutions under its supervision. And adjust the monitoring process in decision-making to support the principles of transparency and accountability and to build trust and credibility in the working environment.

In this context, and by virtue of the decision of 02 January 2017, the governance unit was set up within the Tunisian Post Office, pursuant to Government Decree no. 1158 of 12 August 2016 relating to the creation of governance units and the control of their content.

The tasks of the Governance Unit within the National Post Office are as follows:

- *Ensure the proper implementation of the principles of governance and corruption prevention within the Tunisian Post Office, in accordance with the laws and regulations in force,*
- *Work on and contribute to the development of national and sectoral programmes, strategies and action plans to strengthen governance and prevent corruption and ensure proper implementation and evaluation according to the standards and indicators adopted in this field, in particular as regards access to information and the reporting of cases of corruption,*

domaine, notamment en ce qui concerne l'accès à l'information et le signalement des cas de corruption,

- Diffuser la culture de la gouvernance, de la transparence, des valeurs d'intégrité et de bonne conduite, et assurer le respect des codes de conduite et d'éthique professionnelle et la bonne application des manuels de procédures,
- Organiser des séminaires relatifs à la gouvernance et la prévention de la corruption et représenter la Poste Tunisienne auprès des instances et structures concernées par la gouvernance et la lutte contre la corruption,,
- Emettre un avis sur les programmes de formation et de renforcement des capacités des agents, notamment dans le domaine de la gouvernance et la prévention de la corruption,
- Renforcer les relations de la Poste Tunisienne avec la société civile dans le cadre de la consécration de l'approche participative et consultative,
- Emettre un avis sur les projets de textes législatifs et réglementaires soumis à la Poste Tunisienne dans le cadre des consultations, ou ceux qu'elles proposent. La cellule de gouvernance émet également un avis sur toutes les questions soumises relatives à la gouvernance,
- Proposer des mécanismes et procédures qui permettent l'exploitation optimale des ressources disponibles en concordance avec les principes de gouvernance,
- Prendre en charge les cas de dénonciation et leur suivi, en veillant au respect du secret professionnel et la non-divulgation de l'information en attendant les résultats de l'enquête.
- Suivi des dossiers de corruption notamment en ce qui concerne les mesures prises, le sort de l'affaire et les statistiques qui lui sont relatifs, qu'ils soient dans une situation d'audit ou objet d'une mission de contrôle.
- Coordonner avec les structures chargées de l'éthique professionnelle, la qualité, les relations avec le citoyen et l'administration électronique pour tout ce qui a trait aux attributions essentielles des cellules.
- Coopérer, concerter et coordonner avec l'instance nationale de lutte contre la corruption ainsi que la structure chargée de la gouvernance à la Présidence du Gouvernement et la cellule centrale de gouvernance au ministère de tutelle.

- *Disseminate the culture of governance, transparency, values of integrity and good conduct, and ensure compliance with codes of conduct and professional ethics and the proper application of procedures manuals,*
- *Organising seminars on governance and anti-corruption prevention, as well as representing the office in bodies and structures concerned with governance and the fight against corruption,*
- *Express its opinion on training programmes and build the capacity of officials, particularly in the field of governance and prevention of corruption,*
- *Strengthen the Office's relationship with civil society in advancing the participatory and consultative process.*
- *Express its opinion on draft legal and regulatory texts, whether they are submitted to the Office in the context of consultations, or those proposed. The Governance Unit also expresses its opinion on all governance-related matters referred to it.*
- *Propose mechanisms and procedures for the optimal use of available resources, in accordance with governance principles,*
- *Follow-up all reportedcases, while preserving professional secrecy and undertaking not to disclose information pending the results of the investigation,*
- *Follow-up of corruption cases, including the decision taken, the outcome of the case and statistics, whether they are control or investigation cases.*
- *Coordination with the structures in charge of ethics, quality, relations with the citizen and e-government, in relation to the unit's basic tasks,*
- *Coordination, cooperation and consultation with the National Anti-Corruption Unit (INLUCC), with the Ministry in charge of governance and the fight against corruption, as well as with the government-led governance services and the central good governance unit in the line ministry.*

2. Activités de la Cellule de Gouvernance durant 2019

Les services de la Cellule de Gouvernance de la Poste Tunisienne ont entrepris un certain nombre d'activités et procédures dans le cadre de l'établissement des principes et valeurs de la bonne gouvernance, tels que:

- Application des dispositions du paragraphe 9 du chapitre 5 du décret gouvernemental n°1158 de 2016 relatif à la prise en charge les cas de dénonciation et leur suivi, en veillant au respect du secret professionnel, et du paragraphe 10 relatif au traitement et au suivi des dossiers présumés.
- Contribution à la mise en œuvre de la politique de l'État dans le domaine de l'établissement des principes de transparence, d'intégrité et d'impartialité, de lutte contre l'enrichissement illicite et de protection des deniers publics en activant les dispositions de la loi n ° 46 de 2018 portant déclaration des biens et des intérêts, par la publication de la circulaire n ° 129 du 05 décembre 2018. Ce circulaire vise à clarifier la procédure de mise en œuvre des dispositions législatives et réglementaires visées par la loi et à exercer l'obligation de déclaration directe au siège de la Commission Nationale de lutte contre la corruption ou via la plateforme de déclaration électronique.

Dans le cadre de la mise à jour de la base de données de l'instance et en réponse à sa demande, une liste de personnes soumises à l'obligation de déclarer les biens et intérêts selon les catégories et les fonctions nécessitant la déclaration a été saisie, la Poste Tunisienne a renvoyé les listes nominales à l'instance nationale de lutte contre la corruption.

- Réalisation des programmes de sensibilisation dans le domaine de la gouvernance, organiser et participer à des programmes de formation pour diffuser la culture de l'intégrité et de la transparence dans les intérêts des structures de la Poste Tunisienne,

- Démarrage de travaux de la conception d'un onglet sur le site web de la Poste Tunisienne sur la gouvernance (cadre légal, mise en place d'un système de gestion des communications entrantes, des activités, les actualités ..) afin de s'intégrer dans la stratégie nationale de lutte contre la corruption. Il est à noter que l'initiative de la Poste Tunisienne d'inclure l'onglet sur la gouvernance sur le site web de la Poste Tunisienne lui permettra de mener à bien certaines des tâches qui lui sont confiées, notamment dans le domaine du traitement des dossiers de corruption et autres dossiers, assurer le suivi dans un délai court et l'application des dispositions législatives et réglementaires.

2. Activities of the Governance Unit during 2019

The services of the Governance Unit within the National Post Office have undertaken a number of activities and procedures in the framework of establishing the principles and values of good governance, such as:

- *Activating the provisions of paragraph 9 of Chapter 5 of Government Decree No. 1188 of 2016 on the handling of cases of denunciation and their follow-up, ensuring respect for professional secrecy, and paragraph 10 on the processing and follow-up of alleged cases.*
- *Contribute to the implementation of State policy in the field of establishing the principles of transparency, integrity and impartiality, combating illicit enrichment and protection of public funds by activating the provisions of Law No. 46 of 2018 declaring assets and interests, through the publication of Circular No. 129 of 05 December 2018.*

This circular aims to clarify the procedure for the implementation of the legislative and regulatory provisions referred to in the law and to exercise the obligation to declare directly at the headquarters of the National Anti-Corruption Commission or via the electronic declaration platform.

As part of the process of updating and updating the body's database and in response to its request, a list of persons subject to the obligation to declare assets and interests according to the categories and plans requiring declaration was entered, the Tunisian Post Office returned the nominal lists to the national anti-corruption body.

- *Carry out awareness-raising programmes in the area of governance, organise and participate in training programmes to disseminate the culture of integrity and transparency in the interests and structures of the National Post Office,*
- *Start designing a tab on the Tunisian Post Office website on governance (legal framework, setting up a management system for incoming communications, activities, developments, etc.) in order to be integrated into the national anti-corruption strategy. It should be noted that the initiative of the Tunisian Post Office to include the tab on governance within the Tunisian Post Office website will enable it to carry out some of the tasks entrusted to it, particularly in the area of handling corruption and other files, ensuring follow-up within a short period of time and the application of legislative and regulatory provisions.*

Control de la conformité

Le control 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 de vigilance.

Dans ce contexte, la Poste Tunisienne s'emploie à se conformer à toutes les réglementations relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme 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, à travers :

- Emission d'une circulaire réglementaire sur la relation entre la Poste Tunisienne et les clients dans le domaine «Know your customer»,
- Document de l'engagement de due diligence de la Poste Tunisienne,
- Emission dune note de service sur les procédures liées à l'identification des clients lors du paiement des mandats internationaux au profit des étrangers,

l'année 2019 a vu l'évolution du nombre d'opérations d'apurement des transactions financières, qui portent sur le rapprochement des opérations financières réalisées à travers le système financier de la Poste Tunisienne avec les listes noires des personnes physiques et morales et des pays enregistrés à risques dans le domaine du contrôle de conformité.

Ainsi, 21 004 opérations de surveillance et de contrôle ont été enregistrées en 2019, contre 19 576 opérations en 2018.

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 requis par la diligence raisonnable.

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 ces domaine, tout en leur inculquant les techniques et procédés d'analyse et d'investigation associés à ces deux phénomènes dangereux.

Plus de 823 agents et cadres ont bénéficié de cours 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 Control de Conformité.

Ainsi 9 déclarations suspectes ont été enregistrées en 2019, principalement liées aux transferts internationaux SWIFT, aux transferts d'argent internationaux et nationaux, et au non-respect des procédures pratiques.

En parallèle, 137 demandes d'informations reçues du Comité Tunisien d'Analyse Financière relatives à des dossiers de recherche et d'enquête en cours au niveau du Comité sur des personnes de nature morale ou naturelle ont été traitées et suivies.

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. ,through :

- *Issue of a regulatory circular on the relationship between the Tunisian Post and customers in the area of «Know your customer»,*
- *Document of the due diligence commitment of the Tunisian Post,*
- *Issuance of a common memorandum on the procedures related to the identification of clients during the payment of international money orders for the benefit of foreigners,*

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. Thus, 21,004 monitoring and control operations were recorded in 2019, compared to 19,576 operations in 2018.

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 823 agents and managers, offered by experts from the financial sector, experts from the Tunisian Financial Analysis Commission and managers from the Compliance Control Unit.

In 2019, 9 suspicious reports were recorded, mainly related to international SWIFT transfers, international and national money transfers, and non-compliance with practical procedures.

At the same time, 137 requests for information received from the Tunisian Financial Analysis Committee relating to research and investigation files in progress at the level of the Committee on persons of a moral or natural nature were processed and followed up.

Conseil d'administration / *Board of director*

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

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

Contrôleur d'état/ *State Inspector*

Elyess Cherif	Présidence du Gouvernement / *Presidency of government*

Administrateurs/ Administrators

Mickael Ben Rabeh	Présidence du Gouvernement / Presidency of government
Islah Ouaslati	Ministère de l'Intérieur/ Ministry of the Interior
Sami Ghazali	Ministère des Technologies de l'Information et l'Economie Numérique *Ministry of information Technology and the Digital Economy*
Kamel Saadaoui	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*
Mohamed El Hedi El Inoubli	Ministère du Commerce / *Ministry of Trade*
Kalthoum Somii Bou Helal	Ministère des Finances / *Finance Ministry*
Moufida Ja Allah	Ministère de l'investissement et de la Coopération Internationale *Ministry of investment and International Cooperation*
Soumaia Lahouar	Central Bank of Tunisia / *Central Bank of Tunisia*
Habib Mizouri	Union Générale Tunisienne du Travail / *Tunisian General labor union*
Slime saadallah	Organisation de defense du consommateur (ODC) / *Consumers Defence Organisation*

Objectifs et orientations stratégiques

En fonction des changements importants qui se produisent à proximité de la Poste Tunisienne, spécialement ceux liés aux évolutions technologiques continues et aux besoins changeants du client, la Poste Tunisienne se veut le partenaire renommé de l'État, des institutions économiques et du citoyen en fournissant des services compétitifs, faciles d'accès et de qualité.

Dans ce contexte, un ensemble d'objectifs ont été fixés, notamment :

- Renforcer les services postaux et financiers existants, en développant des services numériques innovants qui répondent aux évolutions que connaît le secteur en termes d'aspirations des clients et de canaux de présentation des offres commerciales,
- Réduire les transactions en cash et accélérer l'inclusion financière et sociale en développant de nouveaux services financiers numériques qui répondent aux besoins de l'institution économique, du commerçant et du citoyen.
- 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 les plus récents pour faciliter et fournir régulièrement des services de qualité.
- Faire des partenariats avec des institutions actives dans les domaines 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.

Pour atteindre ces objectifs, un plan stratégique a été élaboré autour de 6 axes, à savoir :

Objectives and strategic orientations

According to the important changes taking place in the vicinity of the Tunisian Post, especially those related to the continuous technological developments and the changing needs of the customer, the Tunisian Post wants to be the renowned partner of the State, the economic institutions and the citizen by providing competitive, easy access and quality services.

In this context, a set of objectives have been set, in particular :

- *Reforming the postal profession by developing innovative digital services that respond to changes in the sector in terms of customer aspirations and channels for presenting commercial offers,*
- *Work to limit cash transactions and raise the level of financial and social inclusion by developing new digital financial services that meet the needs of the economic institution, the trader and the citizen.*
- *Diversify the offers related to e-commerce and logistics in order to improve the share of the Tunisian post on the market,*
- *Continue to modernise the commercial network and equip it with the latest equipment to facilitate the regular provision of quality services to customers,*
- *Strengthen the partnership with institutions active in developing areas in order to benefit from them in the development of postal and financial services,*
- *Giving the human element the necessary importance by ensuring the development of capacities and skills to keep pace with developments in the sector at national and international levels.*

To achieve these objectives, a strategic plan has been drawn up around 6 axes, namely:

Les axes de la stratégie de la Poste Tunisienne

The axes of the Tunisian Post's strategy

Renforcement des services postaux et financiers existants.

Strengthen existing postal and financial services.

Adoption des nouvelles technologies dans le domaine de la philatélie.

Adopt a modernisation approach in the field of stamp publishing and develop multi-channel electronic purchasing.

Création d'une Banque Postale pour commercialiser des services bancaires complémentaires à ce qui est disponible sur le marché bancaire, ce qui contribuera à faire progresser la stratégie nationale d'inclusion financière.

Create a digital Postal Bank to market banking services that are complementary to what is available in the banking market, which will contribute to advancing the national financial inclusion strategy.

Création d'une unité de transformation numérique de la Poste Tunisienne dont le but est de recréer le métier postal en s'appuyant sur des solutions numériques innovantes et intégrées en partenariat avec des institutions émergentes et actives principalement dans le domaine financier.

Setting up of the digital transformation unit of the Tunisian Post whose aim is to recreate the postal profession by relying on innovative and integrated digital solutions in partnership with emerging institutions active mainly in the financial field.

Création d'une unité chargée du développement des services liés au e-commerce afin de Fournir des solutions numériques permettant la commercialisation des produits et la fourniture de services via des places de marché virtuelles.

Implementation of an e-commerce unit that ensures that all the requirements of organisations active in the telemarketing field are secured while developing a virtual VMP market platform based on the latest technologies.

Création d'un pôle logistique pour développer des solutions efficaces afin de maîtriser l'ensemble de la chaîne logistique et permettre à la Poste Tunisienne de se positionner sur le marché du e-commerce.

Creation of a logistics unit to develop efficient solutions to control the entire supply chain as an e-commerce service,

البريد التونسي
LA POSTE TUNISIENNE

Rapport Annuel
Annual Report
2019

Réalisations de l'année 2019
Achievements of the year 2019

Réalisations de l'année 2019

L'année 2019 a enregistré des résultats globalement encourageants en plus de la réalisation d'un ensemble de projets et programmes liés à la mise en œuvre de la stratégie de la Poste Tunisienne.

Résultats globaux encourageants / global results

Croissance du chiffre d'affaires 2019
Growth of the Turnover in 2019
Unité / Unit : million dinars

%11,9

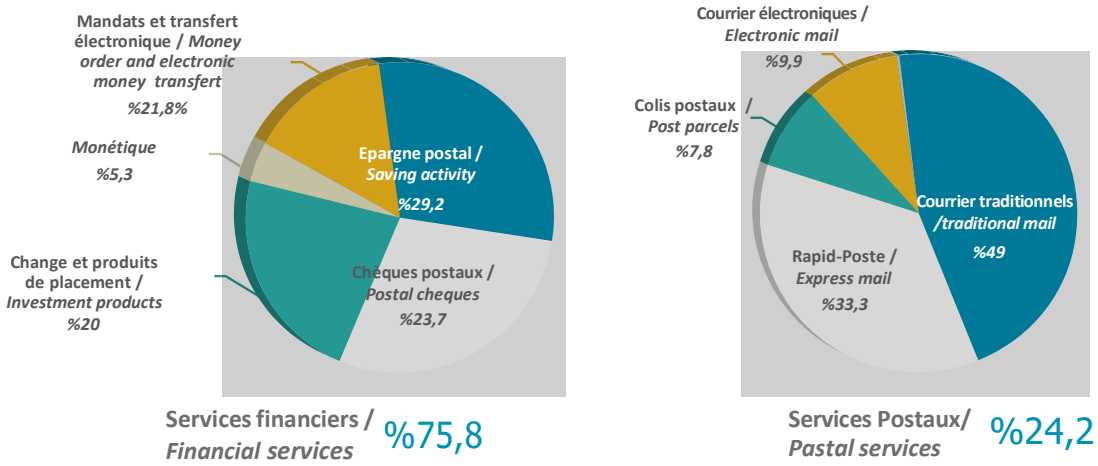
Principaux indicateurs de l'année 2019

- 6 millions le nombre de comptes courant postaux et comptes épargne en 2019.
- 2,4 millions de détenteurs des cartes électroniques.
- 19,69 millions le nombre d'opérations de transferts électroniques régime national.
- 500 000 transactions par téléphone mobile en 2019 et plus de 3,2 millions opérations de recharge en 2019
- Plus de 81 millions de courrier ordinaire de régime interne en 2019.
- 1500 établissements d'enseignement utilisant le service Web Telegram.
- plus de 168 000 cartes e-dinar Jeune pour les étudiants.
- 270 000 opérations d'inscriptions universitaires au moyen de cartes électroniques de la Poste Tunisienne.
- 8 000 cartes électroniques commercialisées au profit d'environ 10 000 pèlerins

Achievements of the year 2019

The year 2019 recorded generally encouraging results in addition to the realization of a set of projects and programs related to the implementation of the strategy of the Tunisian Post.

Répartition des revenus par activité en 2019
Breakdown of incomes by activities in 2019



Main indicators for 2019

- *6 million the number of postal current accounts and savings accounts in 2019.*
- *2.4 million electronic card holders.*
- *19.69 million number of national electronic transfer transactions.*
- *500 000 mobile phone transactions in 2019 and more than 3.2 million recharging operations in 2019*
- *More than 81 million ordinary internal mail in 2019.*
- *1 500 educational institutions using the Telegram web service.*
- *More than 168,000 Youth e-dinar cards for students.*

- 3 500 cartes E-Dinar Pro.
- 80 000 le nombre d'adhérents dans l'application D17.
- Près de 3000 commerçants se sont inscrits dans l'application utilisant la technologie QRCode.
- 527 sites commerciaux se sont liés à la plateforn E-Dinar.
- Environ un million le nombre de transactions via Internet.
- 62 entreprises exportatrices (petites et moyennes entreprises) qui ont bénéficié des services Easy Export.
- Nombre de bureaux de poste: 1 043 bureaux de poste .
- Couverture postale: un Bureau de poste pour 10 588 habitants.
- Couverture postale (habitant / point de contact): 8 198 habitants.
- Nombre de distributeurs automatiques de billets: 368 DAB.
- Tout le réseau de bureaux de poste se sont reliés au réseau informatique.

- *270 000 university enrollments using electronic cards from the Tunisian Post.*
- *The number of electronic cards marketed for the benefit of around 10000 pil grims: 8000 cards.*
- *3 500 E-Dinar Pro -cards.*
- *80 000 the number of users registered in the D17 application.*
- *Almost 3 000 merchants have registered in the app using QRCode technology.*
- *527 commercial sites have linked to the E-Dinar platform.*
- *About a million the number of transactions via the Internet.*
- *62 exporting companies (small and medium-sized enterprises) which have benefited from Easy Export services.*
- *Number of post offices: 1 043 post offices.*
- *Postal coverage: one post office for 10 588 inhabitants.*
- *Postal coverage (inhabitant / point of contact): 8 198 inhabitants.*
- *Number of automated teller machines: 368 ATMs.*
- *The whole network of post offices are connected to the computer network.*

01 Renforcement des services postaux et financiers existants

La Poste Tunisienne a œuvré en vue de renforcer la performance des services existants, ce qui a contribué à l'obtention de résultats positif au niveau du développement de l'activité et de l'amélioration de la part de la Poste Tunisienne dans le marché intérieur à travers les indicateurs suivants:

1 . Au niveau des services financiers:

• Le nombre de comptes ouverts à la Poste Tunisienne a augmenté d'environ 3%, soit 6 millions de comptes chèques postaux et compte d'épargne à fin 2019 (contre 9,4 millions de comptes bancaires en 2018).

• Le nombre de titulaires de cartes électroniques de la Poste Tunisienne est passé à plus de 2,4 millions cartes, qui sont des cartes permettant d'effectuer diverses transactions financières comme le retrait d'argent de divers distributeurs automatiques, le payement de leurs achats dans les magasins équipés de terminaux, via mobile et l'acquisition de produits dans le cadre du commerce électronique via Internet à partir de tous les sites de commerce électronique tunisiens. Tout ceci s'inscrit dans le cadre de la diversification et du rapprochement des services des clients.

• Paiement de 19,9 millions de mandat postales électroniques au niveau national (mandat minute , mandat organisme) à travers le réseau des bureaux de poste, des téléphones portables et d'Internet, d'une valeur totale de 4406 MD, enregistrant un taux de croissance de plus de 8% par rapport à 2018.

• Réalisation d'environ 500 000 transactions financières via téléphone mobile, en partenariat avec des opérateurs de téléphonie mobile. Parmi les opérations les plus importantes figurent le transfert d'argent, paiement des factures. Cela s'ajoute à la réalisation de plus de 3,2 millions d'opérations de recharge de téléphones mobiles au cours de l'année 2019.

01 Supporting existing postal services

The Tunisian Post has worked to increase the performance of current services, which has contributed to achieving positive results in terms of business development and improving the Tunisian Post's share in the domestic market, through:

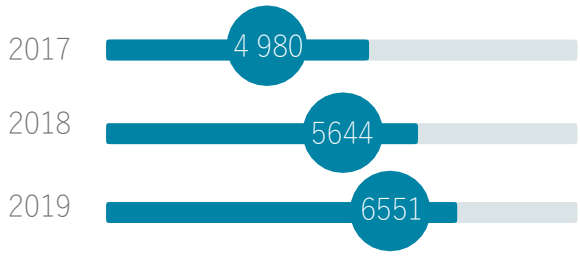
1 . In financial services:

• The number of accounts opened at the Tunisian post increased by around 3% to around 6 million postal cheque and savings accounts at the end of 2019 (compared with 9.4 million bank accounts in 2018). The number of subscribers to the online postal cheque service has also increased to 4000 subscribers.

• The number of holders of electronic postcards has increased to more than 2.4 million customers, which are cards that allow various financial transactions to be carried out via ATMs, mobile phones and the Internet .

• Payment of 19.9 million electronic money orders at national level (minute money order or money order issued by an institution) through the network of post offices, mobile phones and the Internet, with a total value of 4406 MD, recording a growth rate of more than 8% compared to 2018.

• Carrying out around 500 000 financial transactions via mobile phone, in partnership with mobile phone operators. Among the most important operations are money transfer, receipt of transfer, billing. This is in addition to securing more than 3.2 million mobile phone top-ups in 2019.



Croissance des avoirs des comptes d' épargne

Growth rate of the postal Saving assets

Unité / Unit : million dinars

2 . Au niveau des services postaux :

• L'activité de courrier ordinaire a augmenté de 2% pour atteindre 81 millions de correspondances, dont 90% ont été distribuées dans les 3 jours suivant le dépôt, grâce à l'adoption de la technologie RFID pour contrôler la qualité de la distribution de la correspondance, et en assurer le suivi aux niveaux national et international.

• Croissance du service de télégramme urgent, Webtelegram, de 10% suite à l'adoption de ce service par les établissements d'enseignement pour gérer la correspondance adressée aux parents au niveau de 127 établissements d'enseignement,.

2 . Postal services :

• The regular correspondence activity increased by 2% to 81 million pieces of correspondence, 90% of which were distributed within 3+ days of deposit, thanks to the adoption of RFID technology to control the quality of correspondence distribution, focused at all distribution centres and sorting centres.

• Growth of the urgent telegram service, Webtelegram, by 10% following the adoption of this service by educational institutions to handle correspondence addressed to parents at 127 educational institutions.

مع إدخار البر
الخير يزيـ
LA POSTE TUNISIENNE

02 Numérisation des services financiers et contribution à accélérer l'inclusion financière et sociale

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

Sur cette base, la Poste Tunisienne a réussi à améliorer les indicateurs d'inclusion financière à travers :

2 - 1 .Inclusion financière et réduction de l'utilisation du cash :

• 202 000 bénéficiaires du programme national d'aide aux familles nécessiteuses et à faibles revenus ont pu bénéficier d'une carte prépayée « Carte Sociale » pour profiter des transferts de fonds émis à leur profit et les inciter à utiliser les canaux de paiement électronique et réduire la circulation des billets dans les bureaux de poste. Plus de 202000 mandats ont été envoyés au niveau de ces cartes à la fin de l'année 2019, et environ 148000 opérations de retraits des distributeurs automatiques de billets ont été enregistrés sans avoir à attendre ou à se déplacer vers les bureaux de poste, alors que seulement 36% des bénéficiaires de ces transferts ont retiré de l'argent des bureaux de poste. Cette catégorie de clients effectue également des opérations financières via des TPE, des téléphones mobiles et via Internet.

• Promouvoir plus de 168000 cartes e-dinar Jeune au profit des étudiants, leur permettant de s'acquitter des frais liés à l'année universitaire (inscription, dortoir et cantine universitaire,…), et environ 41000 bourses universitaires ont été versées au niveau de ces cartes pour rapprocher davantage les services financiers numériques des jeunes. Par ailleurs, la Poste Tunisienne a assuré en 2019 plus de 270000 inscriptions universitaires.

• Commercialisation de 8 000 cartes électroniques au profit d'environ 10 000 de pèlerins, ils ont réalisé un volume d'opérations estimé à 24,5 MD via des terminaux de paiement électroniques , dans le cadre d'une politique de réduction de l'utilisation du cash. Ceci a également contribué à atteindre un taux de croissance de 46% du service d'échange par rapport à 2018.

02 Digitisation of financial services and contribution to increasing financial and social inclusion

The Tunisian Post was keen to play a central role in integrating low-income citizens, clients of micro-credit institutions or individuals in general into the formal financial system, as this has many advantages for individuals and the economy in general.

On this basis, the Tunisian Post has managed to improve financial inclusion indicators through :

2 - 1 .Financial inclusion and limitation of the use of cash :

• 202 000 beneficiaries of the National Support Programme for Needy and Low-Income Families were able to benefit from a prepaid "Social Card" to take advantage of remittances issued for their benefit and encourage them to use electronic payment channels and reduce the circulation of tickets in post offices. More than 202 000 money orders had been sent using these cards by the end of 2019, and around 148 000 ATM withdrawals were registered without having to wait or travel to post offices, while only 36% of the beneficiaries of these transfers withdrew money from post offices. Referring to the fact that this category of customers carry out financial transactions via terminals, mobile phones and the Internet,

• Promote more than 168 000 "e-dinar Jeune cards for students", enabling them to pay the fees related to the academic year (registration, dormitory and university canteen), and around 41 000 university scholarships have been deposited on the cards to bring digital financial services closer to young people. In addition, the Tunisian Post has obtained in 2019 the registration of 270 000 students using the electronic cards of the Tunisian post .

• Marketing 8 000 electronic cards for the benefit of about 10 000 pilgrims, they carried out a volume of operations estimated at 24.5 MD via terminals, within the framework of a policy of limiting the use of cash. This process also contributed to achieving a 46% growth rate in the exchange service compared to 2018.

• Enable 57 000 promoters, clients of microfinance institutions, to have electronic cards to enable them to obtain loan amounts via the electronic card, as part of the

• Permettre à 57000 clients des institutions de microfinance, de disposer de cartes électroniques pour leur permettre de bénéficier de transfert des montants de prêts via la carte électronique, dans le cadre de les inciter à utiliser les canaux électroniques pour réaliser leurs différentes opérations financières d'une part et contribuer à la réduction de la circulation du cash d'autre part,

• L'intégration de plus de 3500 commerçants sous contrat avec Poulina dans le système financier en leur permettant d'utiliser la carte E-Dinar Pro pour effectuer diverses transactions financières. Plus de 31000 transactions financières électroniques ayant été conclues en 2019.

2-2 . Inclusion financière et numérisation des transactions financières :

• Le développement de l'application D17, qui représente un noyau pour la banque postale. D17 est une application de paiement mobile pour tous les clients de la Poste Tunisienne disposant d'un compte virtuel de la famille e-dinar (Smart, DIGICARD, Jeune, PRO...) et qui permet la réalisation des différentes opérations financières assurées par la Poste Tunisienne via téléphone mobile: envoi et réception d'argent, paiement de factures, recharge de téléphone portable, paiement des échéanciers micro crédit et diverses autres opérations financières. Le nombre de clients enregistrés dans cette application dépassait 80000 clients, dont 46000 étudiants, 3000 commerçants, 245 parmi les bénéficiaires du programme national d'aide aux familles nécessiteuses et à faible revenu, et 750 clients d'institutions de microfinance, tous réalisant plus de 71000 transactions financières via Internet.

L'application D17 a été couronnée meilleure application mobile de l'année 2019 en Tunisie lors de l'événement « Tunisian Digital Award. »

• Commercialisation d'un nouveau package à destination des commerçants, leur permettant le paiement au moyen de la technologie « QRCode », selon les normes « MasterPassQr », ce qui contribue à faciliter leurs transactions financières. Près de 3000 commerçants se sont inscrits à ce service, et plus de 9000 transactions financières ont été réglées grâce à cette technologie.

• Ayant conscience de la responsabilité sociale de la Poste Tunisienne, un accord a été signé avec « l'Association Maram » pour les patients atteint de la maladie du cancer dans le but de développer des solutions numériques innovantes similaires à l'application D17 pour collecter des dons au profit de ladite association.

contribution to financial education to encourage them to use electronic channels to carry out their various financial operations on the one hand and contribute to limiting the circulation of cash on the other,

• The integration of more than 3 500 merchants under contract with Poulina into the financial system by allowing them to use the E-Dinar Pro card to make various financial transactions. More than 31 000 electronic financial transactions having been concluded in 2019.

2-2 . *Financial inclusion and digitisation of financial transactions :*

• The development of the D17 application, which represents a core for the postal bank and for electronic transactions, allows the realization of the various financial operations carried out by the Tunisian post via mobile phone: sending and receiving money, bill payment, mobile phone recharging, payment of loan schedules and various other financial operations. The number of clients registered in this application exceeded 80 000, including 46 000 students, 3 000 shopkeepers, 245 among the beneficiaries of the National Programme of Assistance to Needy and Low-Income Families, and 750 clients of a microfinance institution, all carrying out more than 71 000 financial transactions via the Internet.

The D17 application has been nominated as the best mobile application of the year 2019 in Tunisia at the Tunisian Digital Award event.

• Marketing of a new package for merchants, enabling them to pay using QRCode technology, according to MasterPassQr standards, which helps to facilitate their financial transactions. Nearly 3 000 merchants have registered for this service, and more than 9 000 financial transactions have been settled using this technology.

• Aware of the social responsibility of the Tunisian Post, an agreement was signed with the "Maram Association" for patients suffering from cancer with the aim of developing innovative digital solutions similar to the D17 application to collect donations for the benefit of the said association.

03 Création de la Banque Postale

Dans le cadre du programme d'appui à la stratégie nationale d'inclusion financière, et de la facilitation de l'accès aux services bancaires au profit des citoyens non couverts par le système bancaire, la Poste Tunisienne a poursuivi son programme de développement de nouveaux services bancaires en complément des offres actuelles, similaires aux prêts destinés à cette catégorie de population et ce à travers la création d'une Banque Postale avec une prise majoritaire au capital.

3-1. Objectifs de la création de la Banque Postale

la création de la Banque Postale constituant l'un des piliers prioritaires pour mieux se positionner sur le marché et satisfaire les besoins de la clientèle.

La nouvelle vision stratégique s'articule autour de trois axes principaux :

- Améliorer le taux de bancarisation et accélérer l'inclusion financière ;
- Favoriser l'accès aux services financiers grâce à l'innovation et aux capacités technologiques dont dispose la Poste;
- Offrir des services financiers complets en direct et ou en intermédiation.

Pour réussir sa mission et réaliser ses objectifs, la Banque Postale aura à développer des relations de partenariats et de synergies dont notamment :

- Partenariat Capitalistique afin de renforcer la solidité financière de la Banque Postale et l'adhésion autour des axes stratégiques.
- Partenariat métier avec la Poste Tunisienne, les banques ; les IMF, les établissements de paiement, les assurances...
- Partenariat d'assistance notamment avec les banques postales et les institutions bancaires étrangères.
- Partenariat d'innovation afin d'adapter les capacités technologiques aux besoins de la population cible.

03 Creation of the Postal Bank

As part of the support program for the national financial inclusion strategy, and the facilitation of access to banking services for the benefit of citizens not covered by the banking system, the Tunisian Post continued its program of developing new banking services in addition to current offers, similar to loans intended for this category of the population, through the creation of a Postal Bank with a majority stake in the capital.

3-1. *Objectives of the creation of the Postal Bank*

the creation of the Postal Bank constituting one of the priority pillars to better position itself on the market and meet customer needs.

The new strategic vision revolves around three main axes:

- Improve the banking rate and accelerate financial inclusion;
- Foster access to financial services through innovation and technological capabilities available to the Post;
- Offer complete financial services directly and or through intermediation.

To succeed in its mission and achieve its objectives, the Postal Bank will have to develop partnerships and synergies, including in particular:

- *Capital Partnership in order to strengthen the financial strength of the Postal Bank and its membership around strategic axes.*
- *Business partnership with the Tunisian Post, the banks; MFIs, payment institutions, insurance companies ...*
- *Assistance partnership, particularly with postal banks and foreign banking institutions.*
- *Innovation partnership in order to adapt technological capabilities to the needs of the target population.*

3-2. les atouts de la Poste Tunisienne:

• Proximité du citoyen via un large réseau postal présent dans la plupart des régions de la république, y compris les zones rurales non couvertes par le système bancaire,

• La capacité de s'adapter au développement numérique et d'employer des technologies modernes en créant des solutions qui répondent à l'évolution des besoins des clients et contribuent à améliorer l'expérience utilisateur, en développant de nouveaux canaux numériques en partenariat avec des institutions émergentes et des institutions financières numériques (fintechs),

• Expériences de partenariat réussies avec des institutions financières pour commercialiser divers services financiers, tels que la vente de contrats d'assurance et la commercialisation de SICAV.

3-3. Effet de la création d'une banque postale sur la Poste Tunisienne et ses relations avec l'État:

L'étude stratégique réalisée par le bureau d'expertise choisi « CAPBank a montré que le développement de nouveaux services bancaires en complément des offres actuelles par la création de la banque postale permettra à la Poste Tunisienne d'améliorer le nombre de comptes courants postaux actifs et d'éviter la migration des clients des chèques postaux vers les banques à la recherche de prêts.

La création de la Banque postale permettra également la croissance des revenus et contribuera à améliorer le résultat de l'exploitation de la Poste Tunisienne et donc à réduire ses besoins liés à la couverture du coût du service universel à travers:

• Facturation des services mutuels issus du partenariat conclu entre les deux institutions,

• La part de la Poste Tunisienne dans les bénéfices de la Banque Postale.

3-2. *the strengths of the Tunisian Post*

• Proximity to citizens via a large postal network present in most regions of the republic, including rural areas not covered by the banking system,

• The ability to adapt to digital development and to employ modern technologies by creating solutions that meet the changing needs of customers and contribute to improving the user experience, by developing new digital channels in partnership with emerging institutions and digital financial institutions (fintechs),

• Successful partnership experiences with financial institutions to market various financial services, such as the sale of insurance contracts and the marketing of SICAVs.

3-3. Effect of the creation of a Postal Bank on the Tunisian Post and its relations with the state

The strategic study carried out by the chosen expertise office "CAPBank has shown that the development of new banking services in addition to current offers by the creation of the postal bank will allow the Tunisian Post to improve the number of active postal current accounts and avoid the migration of postal check customers to banks looking for loans.

The creation of the Postal Bank will also allow revenue growth and will help improve the operating results of the Tunisian Post and therefore reduce its needs related to the coverage of the cost of the universal service through:

• Invoicing of mutual services resulting from the partnership concluded between the two institutions,

• The share of the Tunisian Post in the profits of the postal bank.

3-4. Les étapes réalisées dans le cadre du projet

Une consultation a été lancée pour Le choix d'un bureau d'expertise de renommé afin d'accompagner la Poste Tunisienne dans son projet de création de la Banque Postale.

Un contrat a été signé, à ce sujet, entre la Poste Tunisienne et le bureau d'expertise choisi « CAPBank » le 2/5/2019 pour une mission qui consiste à:

- Présenter les principales orientations stratégiques et la démarche à suivre pour la création de la BP dans le cadre d'un premier livrable.
- Préparer le dossier d'agrément à déposer auprès de la BCT devant faire l'objet d'un deuxième livrable.
- Assister la Poste Tunisienne jusqu'à la décision définitive de la BCT.

Le dossier de la demande d'agrément pour la création de la Banque Postale a été déposé le 31/12/2019 auprès du bureau d'ordre de la BCT.

3-4. *The stages carried out within the framework of the project*

A consultation was launched for The choice of a renowned expert office to support the Tunisian Post in its project to create the Postal Bank. A contract was signed, on this subject, between the Tunisian Post and the chosen expertise office «CAPBank» on 2/5/2019 for a mission which consists of:

- *Present the main strategic directions and the approach to be followed for the creation of the BP as part of a first deliverable.*
- *Prepare the approval file to be submitted to the BCT to be the subject of a second deliverable.*
- *Assist the Tunisian Post until the final decision of the BCT.*

The application file for the creation of the Postal Bank was filed on 12/31/2019 with the BCT order office.

04 Création de l'unité du commerce électronique

Dans le cadre de la réalisation de ses objectifs liés à l'axe stratégique du e-commerce, la Poste Tunisienne a créé l'Unité par Objectif chargée du développement des services liés au e-commerce.

Les principales attributions de cette Unité Centrale sont :

- Elaboration de la stratégie de la Poste Tunisienne en matière du e-commerce.
- Mise en place des mécanismes et de l'organisation permettant de relever les défis liés aux exigences client dans les domaines de développement technologique et du e-commerce.
- Fournir des solutions et des moyens numériques et logistiques pour permettre à la Poste Tunisienne de se positionner sur le marché du e-commerce
- Fournir des solutions numériques permettant la commercialisation des produits et la fourniture de services via des places de marché virtuelles.
- Développer des partenariats avec les principaux acteurs du commerce électronique au niveau national et international pour faire de la Tunisie un pôle régional au niveau africain et arabe en la matière.
- Attirer de nouveaux clients et accompagner les nouveaux e-commerçants.
- Renforcement du rôle de la Poste Tunisienne en tant qu'acteur principal dans la mise en place et le développement des services administratifs électroniques « e-Gov ».
- Soutenir et appuyer le rôle de la Poste Tunisienne dans la promotion du développement régional.
- Contribuer à l'inclusion économique des petites et moyennes entreprises à travers le développement des plateformes virtuelles et des solutions numériques et logistiques pour les connecter aux marchés internationaux.
- Etablir des offres commerciales permettant de répondre aux exigences du marché et aux besoins liés au développement du e-commerce.

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:

04 Creation of a central unit for e-commerce services

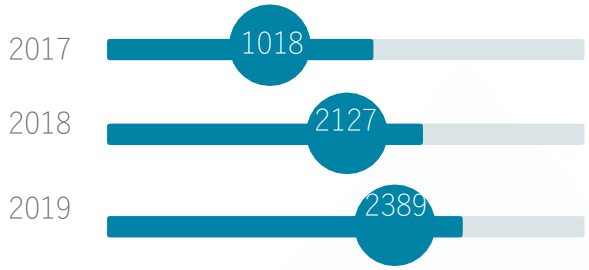
In order to achieve its objectives related to the strategic axis of e-commerce, the Tunisian Post created the Unit by Objective responsible for the development of services related to e-commerce.

The main responsibilities of this Central Unit are:

- *Development of the Tunisian Post's strategy for e-commerce.*
- *Establishment of mechanisms and organization to meet the challenges related to customer requirements in the areas of technological development and e-commerce.*
- *Provide solutions and digital and logistical means to allow the Tunisian Post to position itself on the e-commerce market*
- *Provide digital solutions allowing the marketing of products and the provision of services via virtual marketplaces.*
- *Develop partnerships with the main players in electronic commerce at national and international level to make Tunisia a regional pole at African and Arab level in this area.*
- *Attract new customers and support new e-merchants.*
- *Strengthening of the role of the Tunisian post as a main actor in the establishment and development of electronic administrative services «e-Gov».*
- *Support and support the role of the Tunisian post in promoting regional development.*
- *Contribute to the economic inclusion of small and medium-sized enterprises through the development of virtual platforms and digital and logistics solutions to connect them to international markets.*
- *Establish commercial offers to meet market requirements and needs related to the development of e-commerce.*

- Services de paiement électronique 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 au développement des paiements électroniques via internet par l'intermédiaire de 527 sites commerciaux liés à la plate-forme de paiement électronique e-dinar. Le nombre de titulaires de cartes de paiement électronique de la Poste Tunisienne a augmenté de 37% en 2019 par rapport à 2018 pour atteindre 2,4 millions de cartes utilisées pour acheter des produits ou des services à distance, en plus de la croissance de l'activité de rapide-poste au niveau national en 2019 de 3,8% grâce aux envois issues du commerce électronique, le nombre de colis exportés à l'étranger a également augmenté de plus de 11,8%.



Evolution du nombre des cartes électroniques de la Poste Tunisienne

Evolution of the number of electronic cards

Unité / Unit : mille cartes

4-1. développement d' une plateforme régionale pour le e-commerce

La Poste Tunisienne est bien positionnée dans le domaine des services liés au commerce électronique. Ainsi 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.

Tunisian Post currently plays an important role in the field of electronic commerce at the national level and stands out from the rest of the players by the marketing of packaged offers:

- *Electronic payment or cash on delivery services upon delivery.*
- *Logistics services for the collection and delivery of items sold through e-commerce sites.*

Tunisian Post has contributed to the development of electronic payments via the Internet through 527 commercial sites linked to the e-dinar electronic payment platform. The number of Tunisian Post electronic payment card holders increased by 37% in 2019 compared to 2018 to reach 2.4 million cards used to purchase products or services remotely, in addition to the growth of the nationwide rapid-post activity in 2019 by 3.8% thanks to e-commerce shipments, the number of parcels exported abroad also increased by more than 11.8%.

4-1. *Set up a regional platform for e-commerce*

The Tunisian Post is considered at the international level as an example in the field of digitisation of postal services and development of e-commerce in African and Arab countries, indeed, it has embarked on the implementation of a pilot regional programme for the development of e-commerce in Africa in partnership with the universal Postal Union through the ECOM@AFRICA project which aims to set up a regional platform for e-commerce and which makes Tunisia in this field, a pole and an economic destination in North Africa.

During 2019, work on the construction of the platform dedicated to e-commerce parcels was launched as part of this programme. Tunisian Post has also undertaken a study for the implementation of a virtual online sales platform which would be a virtual market place "Virtual Place" to be made available to Tunisian companies active in the e-commerce field to promote and market their products within the country and beyond.

Au cours de l'année 2019, les travaux de construction de la plateforme dédiée aux colis du commerce électronique ont été lancés dans le cadre de ce programme.

La Poste Tunisienne a également entrepris une étude pour la mise en place d'une plateforme virtuelle de vente en ligne qui serait un marché virtuel « VirtualPlace » à mettre à la disposition des entreprises tunisiennes actives dans le domaine du e-commerce pour promouvoir et commercialiser leurs produits au niveau national et international.

4-2. Facilitation du processus d'exportation au profit des petites et moyennes entreprises

Le projet pilote de facilitation des exportations pour le MPMEs à travers le réseau postal «Easy Export» vise à renforcer le rôle de la Poste Tunisienne dans l'inclusion économique et sociale et favoriser le développement régional en appuyant l'effort national de promotion des exportations.

Le projet «Easy Export» permet ainsi de positionner le réseau de la Poste Tunisienne en tant que levier de croissance pour les exportations des MPMEs tunisiennes et en tant qu'un acteur actif dans le développement régional. L'amélioration continue de cette expérience et son développement renforceront le rôle de la Poste Tunisienne comme acteur principal dans la promotion des exportations via le e-commerce

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, 62 entreprises exportatrices ont bénéficié des services et exporté 4430 articles.

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.

4-2. *Facilitating the export process for the benefit of small and medium-sized enterprises*

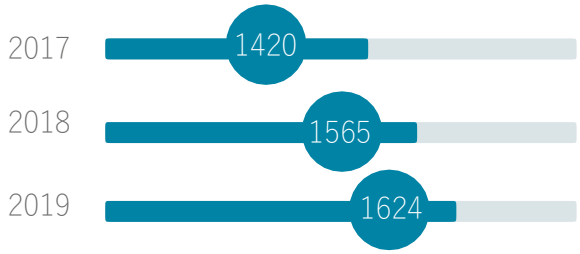
To further strengthen its role in social and economic integration at the national level, the Tunisian Post has focused the Easy Export service to facilitate exports for the benefit of small and medium enterprises through the postal network in cooperation with the Universal Postal Union, an agreement has been signed with all parties involved in export procedures at the national level to facilitate export procedures for this category of enterprises, which could reduce the cost of Tunisian products for export and improve their competitiveness on international markets.

Within the framework of this mechanism, a website "www.easyexport.com.tn" has been created to define the service and the terms of its use; the registration file for this service can be submitted remotely. In addition, a unified export window has been set up through 02 sites in the governorates of Tunis and Kairouan in a first stage as a pilot experiment, then the experience will be generalised to the rest of the governorates in a second stage. 62 exporting institutions have benefited from this programme and exported 4 430 items.

The Easy Export programme ensures the execution of the export process in a short time and at a lower cost, in addition to providing a range of value-added services related to the completion of foreign trade and customs clearance procedures at reasonable prices with a 50% reduction on the basic fee for sending postal parcels to resident institutions involved in this programme and active in the agriculture, food and handicraft industries.

4-3. Encouragement à l'exportation via l'e-commerce

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 7 074 envois vers 40 destinations à travers le monde.



Evolution du nombre des envois Rapid-Poste

Evolution of the number of the express mail items

Unité / *Unit* : mille items

4-4. Développement d'offres commerciales liées à l'e-commerce

Le pack e-commerce est une offre qui met en valeur la spécificité de la Poste Tunisienne en tant qu'acteur principal du e-commerce présentant à la fois deux types de services ; le paiement et la livraison.

Sur le plan paiement électronique, la Poste Tunisienne a renforcé son expérience dans ce domaine par sa nouvelle plateforme de paiement électronique MPGS, la plateforme MASTERCARD qui répond aux nouveaux besoins du marché du e-commerce.

Le paiement est offert aussi en mode « Cash » à travers l'option livraison en contre remboursement ou paiement à la livraison « Pay On Delivery » dans la mesure ou, selon les experts, plus de 75% des transactions e-commerce sur le marché national sont réalisées en cash delivery.

La deuxième composante du pack est la logistique de la collecte jusqu'à la livraison avec des options de traitement et de gestion des expéditions à distance via l'interface « Business RapidPost » ainsi que des options de traçabilité de tous les événements.

Aisi la Poste Tunisienne et Jumia, le leader du e-commerce en Tunisie et en Afrique, ont signé une convention de partenariat pour promouvoir le e-commerce et la e-logistique en Tunisie.

4-3. *Encouraging exports via e-commerce*

With the aim of further stimulating exports through e-commerce, in cooperation with the Tunisian Post and the Export Promotion Centre; Tunisian institutions exporting agricultural, food and craft industries through e-commerce have been able to reduce by 50% the cost of their postal parcels to foreign destinations and benefit from free packaging. Thirteen small and medium-sized enterprises benefited from this programme and sent more than 7,074 parcels, which were sent to 40 destinations around the world.

4-4. *Development of commercial offers linked to e-commerce*

In order to anchor the role of the Tunisian Post as a strategic partner of the institutions active in the field of e-commerce, the e-commerce Pack service was created, which is a set of services intended for this category of institutions and including services of redemption, collection, processing and distribution of orders made online with preferential rates that meet the current market requirements and in line with aspirations, attracting large traders and new customers, in this case contracts have been concluded to this effect with the most important players in this field, such as Jumia.

4-5. *Development of logistical proposals:*

As part of the strategy approved by the Tunisian Post , the Logistics and Transport Unit was created to meet the global challenges facing the postal services and to acquire the necessary tools to position itself as a leading provider of logistics services across the entire supply chain from inventory management, order processing, distribution, return of goods and after-sales service, which will improve the competitiveness of the Tunisian post . This unit aims to:

- *Support the State's efforts to establish a modern logistics system aimed at strengthening the competitiveness of small and Medium companies.*
- *Develop the commercial strategy of logistics and develop a roadmap to ensure its integration with the strategic plan of the Tunisian Post and the executive supervision of the associated projects.*
- *Leading the organisational changes necessary to concentrate the logistical capacity needed to support the different postal and logistics production units.*
- *To provide logistics solutions across the entire e-commerce supply chain to ensure the ability to position itself as a national and regional market leader.*

4-5. Développement des services logistiques

Dans le cadre de la réalisation de ses objectifs liés à l'axe stratégique la logistique, la Poste Tunisienne a créé l'Unité chargée du développement des services liés a la logistique.

Les services logistiques représentent aujourd'hui l'une des priorités et des services les plus importants de la stratégie de la Poste Tunisienne, en raison de leur rôle essentiel dans la promotion de la compétitivité de l'entreprise et le renforcement de l'économie nationale. La Poste Tunisienne cherche à explorer des opportunités prometteuses à cet égard, en s'appuyant sur son infrastructure postale soutenue par un très vaste réseau de livraison et de transport, ainsi que des services numériques, notamment face aux défis techniques croissants et à la transformation numérique de l'industrie des services logistiques. , outre le rôle important du stockage, le traitement des commandes, la distribution, le retour des marchandises et le service après-vente, ce qui permettra d'améliorer la compétitivité de la Poste Tunisienne. Cette unité vise à:

- Soutenir les efforts de l'État pour la mise en œuvre d'un système logistique moderne visant à renforcer la compétitivité des petites et moyennes entreprises.
- Développer la stratégie commerciale de la logistique ainsi q'une feuille de route pour assurer son intégration avec le plan stratégique de la Poste Tunisienne et la supervision exécutive des projets associés.
- Diriger les changements organisationnels nécessaires pour concentrer les capacités logistiques nécessaires pour soutenir les différentes unités de production postales et logistiques.
- Fournir des solutions logistiques sur l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement du commerce électronique pour garantir la capacité de se positionner en tant que leader sur le marché national et régional.
- Etablir un partenariat avec les principaux acteurs du domaine du commerce électronique aux niveaux national et international.
- Création de plateformes logistiques pour gérer les livraisons e-commerce, en s'appuyant sur un système logistique intelligent:
  - Plateforme logistique internationale Ecom@Africa
  - Centre logistique intégré pour le stockage interne et la manutention des articles
  - Création de pôles logistiques régionaux
- Création d'un centre de transport flexible et multimodal
- Mise en place d'un système de distribution numérique des articles e-commerce (boîtes électroniques, points de livraison, etc.)

• To establish a partnership with the main actors in the field of e-commerce at national and international level.

• Creation of logistics platforms to manage e-commerce deliveries, based on an intelligent logistics system:

- *International logistics platform Ecom@Africa*
- *Integrated logistics centre for internal storage and material handling*
- *Creation of regional logistics centres*

• Creation of a flexible and multimodal transport centre

• Implementation of a digital distribution system for e-commerce items (electronic boxes, delivery points, etc.)

• Implementation of efficient management mechanisms in the distribution system during the last mile (geographical digitisation of addresses, intelligent delivery via electronic PDAs)

• To develop a freight forwarding service and provide solutions to meet market requirements.

Some of the most important achievements in the field of logistics in 2019 include the following:

• Preparation of a study for the setting up of a network of relay points, notably for e-commerce deliveries; Initially, 10 public post centres will be set up in Greater Tunis. Preparations are underway to develop an information system to manage the entire supply chain for parcel delivery as well as value added services for the network of delivery points.

• Reinforcement of the Tunisian post network with an intelligent e-commerce goods delivery system via automatic deposits, which will extend the distribution time to 24 hours a day and 7 days a week. This system will be put into service in public and private commercial spaces.

• To implement the DigiFacteur digital distribution system as part of the efficient management of the distribution system during the last kilometre, completing the geographical digitisation of addresses in order to create mobile patrols according to the volume of activity. The same approach will be adopted for the relay points. The Tunisian Post has also succeeded in implementing an intelligent delivery system using electronic distributors (PDAs). In this respect, the process of digitising geographic addresses and the acquisition of 300 PDAs has been completed to improve the real-time tracking process, the reception of postal items with the provision of the electronic signature service and the monitoring of the delivery periodicity through the digital delivery management system.

• Mise en place de mécanismes de gestion efficaces du système de distribution « la logistique du premier et du dernier kilomètre » (numérisation géographique des adresses, livraison intelligente via des PDA électroniques)

• Développer le service d'expédition de fret et fournir des solutions pour répondre aux exigences du marché.

Parmi les réalisations les plus importantes accomplies au cours de l'année 2019 dans le domaine de la logistique, on peut citer :

• Préparation d'une étude pour la mise en place d'un réseau de Points Relais, notamment pour les livraisons des articles e-commerce ; Dans un premier temps, 10 centres de publipostes seront mis en place dans le Grand Tunis. Des préparatifs sont en cours pour développer un système d'information permettant de gérer l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement relative à la livraison des colis ainsi que des services à valeur ajoutée pour le réseau de points de livraison.

• Renforcement du réseau de la Poste Tunisienne par un système intelligent de livraison des articles e-commerce via des boîtes électroniques « Consignes Automatique » ce qui permettra d'étendre le temps de distribution à 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ce système sera mis en service dans les espaces commerciaux publiques et privés.

• Mise en place d'une application de distribution numérique « DigiFacteur » pour la gestion efficace du système de distribution pour le dernier kilomètre, en complétant la numérisation géographique des adresses afin de créer des patrouilles mobiles en fonction du volume d'activité. La Poste Tunisienne a également réussi à mettre en place un système de livraison intelligent grâce à des distributeurs électroniques (PDA). À cet égard, le processus de numérisation des adresses géographiques et l'acquisition de 300 PDA ont été achevé pour améliorer le processus de suivi en temps réel, la réception des envois postaux avec la fourniture du service de signature électronique et le suivi du service la de distribution à travers le système de gestion de la livraison numérique.

En outre, des formations sur ce système ont été dispensés à la fois aux techniciens et aux agents de distribution. Tout les centres de distributions et agences y bénéficieront aussi d'ici le début de l'année 2020.

4-6. Amélioration de la sécurité des transactions électroniques

La Poste Tunisienne et en collaboration avec MasterCard Internationale a reussi de lancer la nouvelle plateforme MPGS « MasterCard payment Getway Services », l'unique plate-forme, en production, en Tunisie, qui accepte les moyens de paiement national et international selon les nouvelles normes et standards de sécurité internationales.

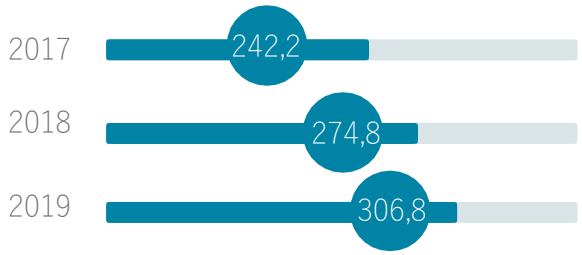
La nouvelle plate-forme peut accepter aussi les Wallets internationaux à l'instar de Paypall et MasterPass. Il est à noter qu'elle est l'unique plate-forme multi- canal, en Tunisie, qui peut accepter les paiements en ligne, «TPE In Store » et via mobile.

In addition, training on this system has been provided to both technicians and distribution agents; all distribution centres and agencies will also benefit from it by the beginning of 2020.

4-6. *Improve the security of electronic transactions:*

The Tunisian Post has successfully launched a new digital remote payment system (MPGS) (Mastercard Payment Gateway Services MPGS) to support the security of electronic transactions nationally and internationally. It is the first system of its kind and the only one in Tunisia that allows the use of national and international electronic means of payment according to standards and specifications. The new system will allow its users to interact with international wallets such as Paypall and MasterPass.

It should be noted that the "MPGS" system is a multi-channel system, and it is the first of its kind in Tunisia which allows e-commerce customers to pay via the Internet and VSE In Store terminals and mobile phones.

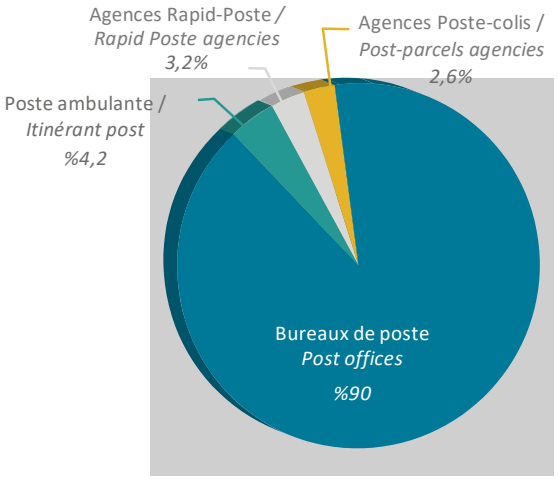


Evolution du nombre de Colis Postaux
Evolution of the number of Post parcels
Unité / *Unit* : mille colis

05 Modernisation du réseau commercial

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.

La Poste Tunisienne a développé une application « Tn.post » qui fournit aux clients un ensemble de services tels que la localisation des bureaux de poste et agences postales spécialisées, la réservation des tickets à distance au niveau des bureaux de poste à activité intense dans le cadre de la modernisation du réseau commercial et la réduction des temps d'attente.



Répartition du réseau commercial
Breakdown of postal network

5-1. Couverture postale dans les bureaux de poste

Dans ce domaine, la Poste Tunisienne a étendu ses points de contact par la création de nouveau bureaux de poste dans les zones industrielle et au niveau des nouvelles municipalités ayant comme objectif un bureau de poste par municipalité. 16 bureaux de poste ont été créés, portant le nombre de bureaux de poste à 1043, de sorte que le taux de couverture postale dans les bureaux de poste a atteint un bureau de poste pour 10588 habitants. Sachant que, la région de Tataouine a enregistré le meilleur taux de couverture (un bureau de poste pour 4000 habitants), dépassant les normes internationales (un bureau de poste pour 7000 habitants).

05 *Modernisation of the commercial network*

The postal network has made considerable progress at all levels, both in terms of postal coverage and diversity as well as the quality of services provided to customers.

The Tunisian Post has adopted a "Tn.post" application to book tickets remotely at busy post offices as part of the modernisation of the sales network and the reduction of waiting times.

5-1. *Postal coverage in continental offices :*

In this respect, postal coverage has been strengthened by moving into industrial and commercial areas and municipal areas according to the new distribution, and where there are no fully active post offices, since 16 post offices have been created, bringing the number of offices to 1043, so that the general coverage rate in offices has reached one post office per 10588 inhabitants. The region of Tataouine has recorded the best coverage rate (one post office per 4 000 inhabitants), exceeding international standards (one post office per 7 000 inhabitants).

5-2. *Postal coverage by itinerant mail :*

In an effort to bring its services closer to all citizens, particularly in densely populated areas, the Tunisian Post has strengthened the postal network with mobile post offices, which currently include 49 post offices equipped with computer systems to provide all postal and financial services, as well as automatic withdrawal systems (TPE). At the end of 2019, 25 mobile post office cars will be acquired to enhance and renew the fleet.

5-3. *Postal coverage at land border crossings :*

In addition to its presence in all airports, the Tunisian Post has worked to strengthen its presence at land crossings, initially 3 post offices have been created at the border crossings of Bubach, Melloula (Jendouba) and Ras Jdir (Médenine). The presence of the Tunisian post in the border areas has been reinforced by the development of 4 post offices in Dhahiba (Tataouine), Haydara (Kasserine), KalaatSnan (Kef) and Hazwa (Tozeur).

5-2. Couverture postale en zone rurale

Soucieuse de rapprocher ses services pour 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.

Dans le but de valoriser et de renouveler la flotte, l'année 2019, a connu l'acquisition de 25 voitures de poste mobile.

5-3. 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.

La présence de la Poste Tunisienne dans les zones frontalières a été renforcée par l'aménagement de 4 bureaux de poste à Dhahiba (Tataouine), Haydara (Kasserine), « Kalaat Senan » (Le Kef) et « Hazwa » (Tozeur).

5-4. Couverture du réseau de distributeurs automatiques de billets

Le réseau de distributeurs automatiques de billets a été renforcé et renouvelé par l'installation de 100 distributeurs automatiques, portant le nombre de distributeurs à 368 DAB à la fin de 2019.

5-5. Connexion des bureaux de poste au réseau informatique

Au cours de l'année 2019, 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.

5-4. *Coverage of the ATM network :*

The ATM network has been strengthened and renewed with the installation of 100 ATMs, bringing the number of machines to 368 by the end of 2019.

5-5. *Connecting post offices to the multimedia network :*

During 2019, the Tunisian Post has completed linking the entire network of post offices to computers, adopting VSat technology for rural areas that complain of a lack of internet coverage.

06 Transformation Digitale

Fort de son expérience en matière de transformation digitale du développement de sa branche numérique et avec ses infrastructures solides et ses briques technologiques innovantes renforcées, la Poste Tunisienne apporte une offre complète d'accompagnement de la transformation numérique de ses services afin de recréer le métier postal, en s'appuyant sur des solutions numériques innovantes et intégrées pour développer et numériser ses services.

6-1. Modernisation de l'infrastructure

Dans ce contexte, la Poste Tunisienne a réussi à renforcer et à développer l'infrastructure de son système informatique en connectant tous les bureaux de poste au réseau Internet et en leur procurant les équipements les plus innovants. La Poste Tunisienne a également mis en place une plate-forme cloud pour fournir une capacité de stockage virtuelle élevée qui permet une flexibilité et une grande capacité pour répondre rapidement aux exigences de transformation numérique et d'efficacité afin de surmonter les difficultés tout en assurant les conditions de sécurité conformément aux normes internationales les plus élevées et réduire le coût d'investissement dans les équipements d'hébergement et le coût de l'entretien. La Poste Tunisienne a réussi à mettre en place la première plate-forme cloud privé en Tunisie.

6-2. Fournir les mécanismes de transformation numérique

En ligne avec la transformation numérique qui couvre toutes ses activités, La Poste Tunisienne a commencé à mettre l'accent sur les mécanismes et les moyens d'action pour faciliter la mise en œuvre de ce programme. :

Système de gestion intégré

La Poste Tunisienne a bénéficié d'un soutien extérieur pour financer le système d'information intégré ERP dans le cadre d'un prêt de la Banque Africaine de Développement pour contribuer au financement du plan stratégique « Digital Tunisia 2020 », il a été approuvé par cette banque afin de proclamer l'« Appel à Manifestation d'intérêt» après son approbation par le ministère de tutelle.

06 Digital transformation

Tunisian Post has made a point of being a platform for digital transformation, given its ability to adapt to digital development and use modern communication technologies.

As a result, Tunisian Post has embarked on this strategic thrust, which technically aims to support all Tunisian postal structures in order to recreate the postal business by relying on innovative and integrated digital solutions to develop and digitise its services.

6-1. *Modernisation of the infrastructure*

In this context, the Tunisian Post has sought to develop its infrastructure by connecting all post offices to the Internet and providing them with the latest equipment. The Tunisian Post has also placed emphasis on the cloud platform to provide a high level of virtual storage capacity that enables flexibility and capacity to respond rapidly to the demands of digital transformation and efficiency in order to overcome difficulties while ensuring security conditions in accordance with the highest international standards and reducing the cost of investment in hosting equipment and maintenance costs. The Tunisian Post has succeeded in setting up the first private cloud platform in Tunisia.

6-2. *Providing the mechanisms for digital transformation*

In line with the digital transformation covering all its activities, Tunisian Post has begun to focus on mechanisms and means of action to facilitate the implementation of this programme :

Integrated management system :

The Tunisian Post has found external support to finance the ERP integrated information system as part of a loan from the African Development Bank to help finance the strategic plan "Digital Tunisia 2020", it was approved by this bank to proclaim the "Call for Expression of Interest" after its approval by the supervisory ministry.

Il inclut une gamme de systèmes d'information intégrés et liés qui permettent la codification des mécanismes de travail, l'amélioration des méthodes de travail et aide à prendre des décisions efficaces et opportunes à travers d'une base de données en temps propice. Ce système contient les systèmes de gestion suivants :

- Ressources humaines
- Finances et comptabilité
- Gestion de la chaîne d'approvisionnement
- Services postaux via des interfaces Front office
- Gestion des relations avec les clients (CRM)
- Gestion des agents GRH
- Smart Business BI

Système d'information de la banque Postale

Un bureau d'expert de renommé a été sélectionné afin d'accompagner la Poste Tunisienne dans son projet de création de la Banque Postale et pour mener à bien le projet de système informatique de la banque postale, qui comprend des services financiers 100% numériques, en commençant par l'ouverture de comptes courants et des comptes virtuels, leur gestion et effectuer des transactions financières (transfert d'argent, paiement de factures, ...) via Internet et des applications interactives sur mobiles. Ce système s'appuie sur la technologie(KYC) et des systèmes numériques pour gérer à distance des documents, depuis la collecte et jusqu'à la surveillance et le stockage.

Numérisation des services postaux

En réponse aux attentes des institutions économiques et des clients en matière de numérisation des correspondances sur papier et conformément à la stratégie numérique 2020 de la Tunisie, le projet de gestion électronique a été approuvé par la Banque Africaine de Développement dans le cadre d'un prêt. Les conditions ont été approuvées par l'autorité de tutelle en attendant l'approbation de la Banque Africaine de Développement pour pouvoir proclamer un « Appel à Manifestation d'intérêt».

Ce projet comprend la mise en place d'un service de courrier électronique recommandé avec accusé de réception conformément aux normes internationales spécifiées par l'Union Postale Universelle dans la première phase, puis la mise en place d'une boîte aux lettres numérique qui permet à chaque personne physique ou morale de recevoir une correspondance électronique administrative ou commerciale telle que les relevés bancaires, les factures, les avis des expéditeurs autorisés, etc., avec un accusé de réception électronique comme preuve de l'envoi du documents via la boite postale numérique. En outre, fournir un service de certification électronique dans une deuxième phase.

It includes a range of integrated and linked information systems that allow for the codification of work mechanisms, the improvement of working methods and support effective and timely decision making through a timely database. This system contains the following management systems:

- *Human Resources*
- *Finance and accounting*
- *Supply chain management*
- *Postal services via front office interfaces*
- *Customer Relationship Management (CRM)*
- *Conduct of HRM agents*
- *Smart Business BI*

Postal bank information system

A service provider has been selected to carry out the digital banking IT system project, which includes 100% digital financial services, starting with the opening of current and virtual accounts, their management and carrying out financial transactions (money transfer, bill payment, redemption...) via the Internet and interactive applications on smartphones. This system is based on KYC technology and digital systems to manage documents remotely, from collection to monitoring and storage.

Digitisation of postal services

In response to the expectations of economic institutions and clients in terms of digitising paper correspondence and in accordance with Tunisia's 2020 digital strategy, the electronic management project has been approved by the African Development Bank within the framework of a loan. The conditions have been approved by the supervisory authority pending the approval of the African Development Bank in order to be able to proclaim a "Call for Expression of Interest".

This project includes the concentration of a registered electronic mail service with acknowledgement of receipt in accordance with the international standards specified by the universal Postal Union in the first phase, followed by the concentration of a digital mailbox that allows each natural or legal person to receive administrative or commercial electronic correspondence such as bank statements, invoices, notices from authorised senders, etc., with an electronic acknowledgement of receipt as proof that the documents have been sent via the digital mailbox. In addition, to provide an electronic stamp service in a second phase.

6-3. La Poste Tunisienne une plateforme de la transformation numérique

Dans le cadre de consolider les efforts de l'Etat pour accompagner et encadrer les start-ups et dans le but de lancer un projet de création d'un incubateur pour les start-up et les entreprises active dans le secteur des technologies postales et de communication, soutenant ainsi le positionnement de la Poste Tunisienne en tant que plateforme nationale de transformation numérique, la Poste Tunisienne s'est assurée d'être une plateforme pour le développement de services numériques en partenariat avec les startups et les institutions financières (fintech) en développant des API qui permettent aux systèmes informatiques de ces institutions d'être relier aux systèmes informatiques de la Poste Tunisienne , assurant ainsi le développement d'applications basées sur diverses technologies notamment, Code QR, Blockchain…etc, ce qui permet de faciliter les transactions financières, en particulier le paiement des commerçants et le transfert de fonds.

Notant que la Poste Tunisienne a conclus un contrat avec 3 startups pour élargir ses points de contact par l'installation de 2200 POS. Ainsi, 271000 opérations financières ont été réalisées au cours de l'année 2019 (paiement de factures, paiement des commerçants, prélèvement d'une carte prépayée ...)

6-3. *The Tunisian Post a platform for digital transformation*

In support of the State's efforts to support and mentor start-up owners and with the aim of launching a project to create an incubator for start-ups and companies active in the postal and communication technologies sector, thereby supporting the positioning of the Tunisian Post as a national platform for digital transformation, the post office has ensured to be a platform for the development of digital services in partnership with startups and financial institutions (fintech) by developing APIs that allow the computer systems of these institutions to be linked to the computer systems of the Tunisian Post , thus ensuring the development of applications based on various technologies including Code QR, Blockchain ... etc.. This novelty has been able to facilitate financial transactions, particularly the payment of merchants and the transfer of funds.

Noting that the Tunisian Post has signed a contract with 3 startups to expand its points of contact by concentrating 2200 points of sale. Some 271 000 financial operations have been carried out during the year 2019 (payment of bills, payment of merchants, withdrawal of a prepaid card ...)

The Tunisian Post is also working to develop its platforms for the management of shipments or money transfer to the systems of operators in the field of e-commerce to enable them to track in real time their shipments and related financial operations.

07 Numérisation du Timbre-Poste

Dans le cadre du développement et du rayonnement du timbre-poste tunisien ; et afin de satisfaire ses clients et fournir de nouveaux produits répondant à leurs attentes, la Poste Tunisienne a apporté en 2019 de nombreux changements en termes de préparation du programme annuel de publications des timbres tunisiens et l'adoption de nouvelles technologies.

7-1. Révision du programme annuel relatif aux timbres-poste :

Une équipe de réflexion « Think Tank » a été crée pour assurer la diversité, l'innovation et l'enrichissement du programme annuel de timbre-poste par l'échange des opinions et de propositions visant à mieux intégrer le timbre postal dans l'environnement économique, culturel, scolaire et universitaire (histoire, géographie, sciences de la terre, sciences naturelles, mathématiques, sciences physiques, information et communication, sociologie et psychologie, médecine, ingénierie, robotique, art, infographie et design). Cette équipe a mené à bien sa mission de préparation du programme annuel pour les émissions de l'année 2019.

En 2019, 19 éditions de timbres postes contenant 37 timbres-poste ont été émis, pour un total de plus de 25 millions de timbres.

La Poste Tunisienne a réussi à produire des timbres-poste pour certains pays étrangers, avec un volume d'environ 2 millions de timbres-poste pour 3 pays étrangers (Ouganda Libye et Madagascar).

7-2. Diverses activités culturelles pour les collectionneurs des timbres

En 2019, la Poste Tunisienne s'est efforcée de rapprocher davantage le timbres postal de tous les catégories sociales à travers :

- Organisation pour la première fois 03 manifestations de « Hackathon » pour choisir un design innovant lié à une gamme d'édition pour l'année 2019.
  - Année internationale des langues autochtones.
  - Leadership de la Tunisie dans l'abolition de toutes les formes de discrimination raciale.
  - « Ain Dhahab » dans la montagne de « Sarj - Waslatia&Siliana. »

07 Digitization of the Postal Stamps

As part of the development and the brightness of the Tunisian postage stamp; and in order to satisfy its customers and provide new products that meet their expectations, Tunisian Post made changes in 2019 in termes of preparing the annual publications programme and adopting new technologies in the postage stamp.

7-1. *Revision of the annual stamp programme :*

A think tank of experts has been set up to ensure the diversity, innovation and enrichment of the annual stamp programme through the exchange of opinions and proposals aimed at further impregnating the postage stamp in the economic, cultural, school and university environment (history, geography, earth sciences, natural sciences, mathematics, physical sciences, information and communication, sociology and psychology, medicine, engineering, robotics, art, computer graphics and design). The team successfully completed its mission to prepare the annual programme for the 2019 editions.

In 2019, 19 stamp editions containing 37 stamps were issued, totalling more than 25 million stamps.

The Tunisian Post has managed to produce postage stamps for some foreign countries, with a volume of about 2 million stamps for 3 foreign countries :(Uganda , Libye and Madagascar).

7-2. *Various cultural activities promoting the collection of stamps :*

In 2019, the Tunisian Post has endeavoured to bring the postage stamp closer to all social categories through:

- *Organise for the first time 03 "Hackathon" events to choose an innovative design linked to an edition range for the year 2019.*

  - *International Year of Indigenous Languages*
  - *Tunisia's leadership in the abolition of all forms of racial discrimination*
  - *"Ain Dhahab" in "Sarj Mountain" – "Waslatia&Siliana".*

- Soutient de l'activité et le travail des associations de collectionneurs de timbres.
- Contact de magazines étrangers spécialisés pour prôner les éditions tunisiennes.
- Participer à plusieurs événements et expositions nationaux et internationaux, notamment :

  - Participation au salon international du livre.
  - Participation aux journées cinématographique de Carthage dans le cadre de l'accord de partenariat entre la Poste Tunisienne et la direction du JCC en tant que partenaire actif.
  - Participation aux journées théâtrales de Carthage avec une exposition de timbres-poste...

7-3. Numérisation du timbre postal

La Poste Tunisienne a réussi à créer de nouveaux produits sophistiqués accros à la technologie moderne dans ce domaine, tels que la numérisation du timbre-poste par l'adoption de la technologie de Réalité Augmentée, qui consiste à ajouter du contenu texte et audiovisuel sur l'image du timbre postal pour fournir des informations supplémentaires aux utilisateurs de smartphones par l'adoption d'une nouvelle application lancée par la Poste Tunisienne et portant le nom de « Tunisia Stamps » disponible et téléchargeable à partir du Play Store ainsi que l'App Store.

Ce service numérique vise à diversifier et d'approcher les offres des étudiants, des jeunes et des amateurs de timbres-poste accros a la technologie de communication moderne.

La Poste Tunisienne a également tenu à participer à des événements à caractère culturelle et technologique afin de promouvoir des services postaux et financiers par la conclusion de 81 contrats de publicité en 2019. Le tout fut couronner par un Oscar au Journées de Carthage Touristique, en reconnaissance de ses efforts et du dévouement dans la promotion du domaine culturel du tourisme tunisien pour l'année 2019.

- *Supporting the activity and work of stamp collectors' associations*
- *Contact with foreign specialised magazines to promote Tunisian editions*
- *Participate in several national and international events and exhibitions, including :*

  - *Participation in the international book fair,*
  - *Participation in the Carthage Film Days as part of the partnership agreement between the Tunisian post and the management of the JCC as an active partner,*
  - *Participation in the theatre days of Carthage with an exhibition of postage stamps...*

7-3. *Digitization of postal stamp :*

The Tunisian Post has succeeded in creating new and sophisticated products in line with modern technologies in this field, such as :

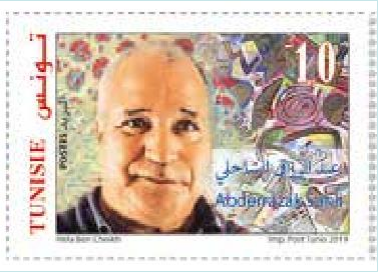
Digitisation of the postage stamp through the adoption of augmented reality technology, which consists of adding text and audiovisual content to the image of the postage stamp to provide additional information to smartphone users through the adoption of a new application launched by the Tunisian Post called "Tunisia Stamps" available and downloadable from the Play Store as well as the App Store.

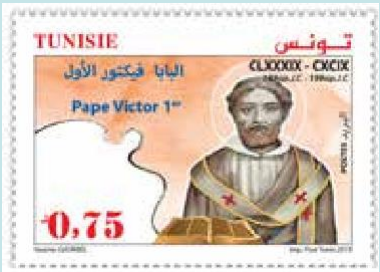
This digital service aims to diversify the means of approaching students, young people and stamp lovers in line with modern communication technologies. For the first time, the Tunisian Post introduced Augmented Reality technology.

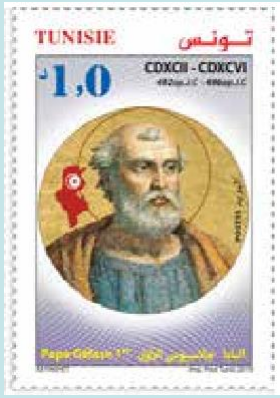
It should be noted that the Tunisian Post has also made a point of participating in cultural and technological events to introduce postal and financial services by concluding 81 advertising agreements in 2019. All this was crowned by an Oscar at the Tourist Carthage Days, in recognition of its efforts and dedication in the promotion of the cultural field of Tunisian tourism for the year 2019.

Emissions 2019

2019 Essues







TUNISIE

تونس
1,5
TUNISIE

TUNISIE
تونس
Site archéologique Haïdra
الموقع الأثري بحيدرة
1,5

TUNISIE
تونس
Poney du Mogod
الحصان المقعد
0,25

TUNISIE
تونس
0,25

TUNISIE
تونس
موقع التيبيروس بالدهماني
Site d'Althiburos de Dahmani
1,0

TUNISIE
تونس
Addax
المها
0,5

TUNISIE
تونس
الحصن الأثري بغار الملح
Fort de Ghar El Melh
0,75

TUNISIE
تونس
0,75
Costumes méditerranéens
أزياء أورومتوسطية

TUNISIE
تونس
1,0
Costumes méditerranéens
أزياء أورومتوسطية

TUNISIE
تونس
2,0
عين الذهب بجبل السرج
Ain Dhab de Djebel Serj
(Ouerlatia & Siliana)

TUNISIE
تونس
1,0
Oryx
السّاف

TUNISIE
تونس
«استقلال» أول قطعة بحرية مصنعة لفائدة الجيش التونسي
«ISTIKLAL», première pièce navale fabriquée
au profit de l'Armée Tunisienne
3,0

TUNISIE
تونس
0,25

TUNISIE
تونس
0,25

TUNISIE
تونس
0,5
100
2019
1919
مئوية الترجي الرياضي التونسي
CENTENAIRE DE
L'ESPERANCE SPORTIVE DE TUNIS

TUNISIE
تونس
0,75
المتحف العسكري الوطني «بقصر الوردة» بالمنوبة
Musée militaire national
«Palais de la Rose» à Manouba

TUNISIE
تونس
0,25

TUNISIE
تونس
0,25

TUNISIE
تونس
2,0
100
2019
1919
مئوية الترجي الرياضي التونسي
CENTENAIRE DE
L'ESPERANCE SPORTIVE DE TUNIS

TUNISIE
تونس
Synagogue Ghriba
1,5

Rapport Annuel
Annual Report
2019

Coopération Internationale
International cooperation

le rayonnement de la Poste Tunisienne aux niveaux international et régional

L'année 2019 a été marquée par la participation exceptionnelle et active de la Poste Tunisienne aux grands forums internationaux et régionaux, qui ont contribué à renforcer la position prestigieuse dont jouit notre institution aux niveaux régional et international :

- Pour la deuxième année consécutive, la Poste Tunisienne s'est vu décerner le prix de la meilleure institution postale arabe et africaine par l'Union Postale Universelle (UPU) pour l'innovation et le renouvellement des offres, permettant ainsi à la Tunisie de se classer 47ème sur 173 pays en 2019 contre 49ème en 2018 soit une progression de deux places dans le classement mondiale. Ce prix reflète la dynamique et l'implication du secteur postal tunisien dans le domaine financier, économique et social ainsi que l'amélioration de la qualité des services fournis aux citoyens du monde entier.

- La Tunisie a été sélectionnée pour faire partie de l'équipe de négociateurs sur la restructuration de l'Union Postale Universelle (UPU), représentant l'Afrique et le monde Arabe. Ce succès est une reconnaissance internationale pour la Tunisie pour sa contribution active aux dossiers stratégiques d'intérêt pour la communauté arabe et africaine. La Tunisie a joué un rôle clé dans le consensus sur la proposition de nouvelle structure des Conseils de l'Union Postale universelle (UPU)

- Un accord-cadre a été signé entre la Poste Tunisienne et la Poste de l'Afrique Centrale dans le cadre de l'échange d'expériences liées aux services postaux et financiers.

outreach of the Tunisian Post at international and regional levels

The year 2019 was marked by the exceptional and active participation of the Tunisian Post in major international and regional forums, which helped to strengthen the prestigious position that our institution enjoys at the regional and international levels :

- *For the second consecutive year, the Tunisian Post has been awarded the prize for the best Arab and African postal institution by the Universal Postal Union for innovation and renewal of offers, allowing Tunisia to rank 47th out of 173 countries in 2019 against 49th in 2018, an increase of two places in the world ranking.*

  This award reflects the dynamics and the involvement of the postal sector in the financial, economic and social field as well as the improvement of the quality of services provided to citizens worldwide.

- *Tunisia Post has been selected to be part of the team of negotiators on the restructuring of the International Postal Union, representing Africa and the Arab world. This success is an international recognition for Tunisia for its active contribution to strategic issues of interest to the Arab and African community. Tunisia played a key role in the consensus on the proposed new structure of the International Postal Union Councils.*

- *A framework agreement was signed between the Tunisian Post and the Central African Post Office as part of the exchange of experiences related to postal and financial services.*

Rapport Annuel
Annual Report
2019

Ressources Humaines
Human Resources

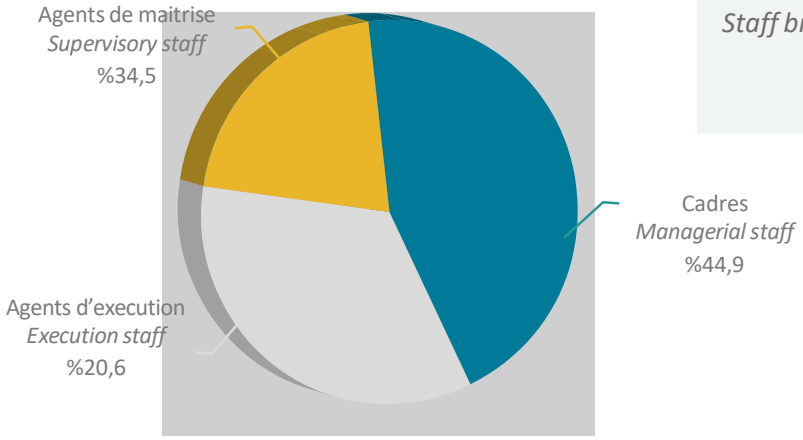
Renforcement du capital humain

Pour assurer le succès du programme de transformation numérique, la Poste Tunisienne a cherché à instaurer un projet de transformation humaine en programmant des sessions de formation et des réunions de travail destinées aux structures commerciales afin de raviver l'esprit d'innovation et mettre l'accent sur le développement des services numériques qui répondent aux exigences du client et de les sensibiliser à l'importance de développer des services numériques.

Repartition du personnel de la Poste en 2019

Staff breakdown in 2019

9 263



Parmi les réalisations liées au renforcement du capital humain, on peut mentionner :

- Renforcement de la communication et la consultation avec divers départements centraux et structures de production à travers :
  - La création d'un comité exécutif composé de directeurs centraux, dont les tâches focalisent sur l'étude des grands projets et dossiers de la Poste Tunisienne,
  - L'organisation de réunions avec tous les chefs de structures commerciales afin d'écouter leurs préoccupations et identifier leurs aspirations et programmes pertinents.
- Le renforcement des ressources humaines par le recrutement de 189 agents (94 agents de guichet et 95 agents de distribution) et l'amélioration de l'efficacité de l'actif humain grâce à la formation de plus de 6 000 agents couvrant divers domaines (technologies modernes, marketing numérique, force de vente, nouveaux services…)
- Création de 4 unités par objectifs notamment la banque postale, le commerce électronique, la logistique et la tranfsormation Digital.

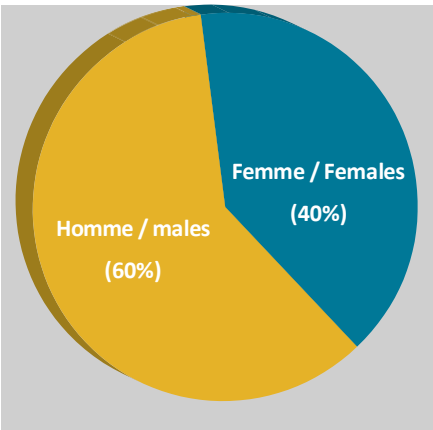
Human resources

To ensure the success of the digital transition programme, the Tunisian Post has sought to implement a human transformation project by programming training sessions and workshops for commercial structures in order to revive the spirit of innovation and focus on the development of digital services that meet customer requirements while being in tune with cutting-edge technologies. Achievements related to the strengthening of human capital include the following:

- *Strengthening communication and consultation with various central departments and production structures through :*
  - *The creation of an executive committee composed of directors and central administrators, whose tasks focus on the study of major projects and files of the Tunisian Post,*
  - *The organisation of meetings with all the heads of commercial structures in order to listen to their concerns and identify their aspirations and relevant programmes.*
- *The strengthening of human resources through the recruitment of 189 agents (94 window agents and 95 distribution agents) and the improvement of efficiency through the training of more than 6,000 agents covering various fields (modern technologies, mechanisms of action, digital marketing, sales, reception, new services)*
- *Creation of 4 units according to the objectives, notably postal banking, e-commerce, logistics and digital Transformation.*

Repartition des resources humaines par catégorie

Staff breakdown by category



Rapport Annuel
Annual Report
2019

Qualité des services
Quality of services

Qualité des services

Dans le cadre de l'engagement de la Poste Tunisienne à améliorer la qualité des services, les performances et encourager le travail d'équipe au sein de l'organisation ; la Poste Tunisienne a réussi à maintenir le certificat de qualité ISO9001 au niveau de 6 administrations régionales, à savoir Ariana, Manouba, Sousse, Monastir, Mahdia et Bizerte. D'autre part, la Poste Tunisienne a continué à adopter le label de qualité d'accueil «Marhaba» en coordination avec l'Institut National de la Normalisation et de la Propriété Industrielle (INNORPI) au niveau de certaines administrations postales régionales :

- Ariana: bureau de poste El Menzah 6 et Cité Nasr
- Sfax: bureau de poste Sfax Eljadida et SakitEzzit
- Kef: bureau de poste El Kef et Naber
- Jendouba: bureau de poste Essanabel
- Gabès: bureau de poste de Marath

Le nombre de bureaux ayant obtenu la marque d'accueil «Marhaba» est devenu 24 bureaux poste fin 2019 contre 14 bureaux en 2018, en plus d'établir cette marque au niveau de bureau des relations avec les citoyens.

De plus, l'année 2019 a vu une amélioration de la distribution des correspondances à l'échelle national et internationale selon les normes mondiales et en utilisant la technologie RFID pour suivre toutes les étapes du traitement. Le taux de distribution des correspondances selon les normes tunisiennes (distribution 90% de correspondances dans 3 jours à compter de la date de dépôt) a atteint 93,5%. De plus le taux de distribution des correspondances reçue depuis l'étranger a dépassé l'objectif fixé par l'Union Postale Universelle (75% de correspondances distribuées sous 3 jours) pour atteindre 81,5% fin 2019 .

Quality of services

As part of the Tunisian Post's commitment to improve service quality, performance and encourage teamwork within the organisation, the Tunisian Post has succeeded in maintaining the certificate of conformity to the ISO9001 quality specifications at the level of 6 regional administrations, namely Ariana, Manouba, Sousse, Monastir, Mahdia and Bizerte. The Tunisian Post has also been able to implement a "Marhaba" welcome mark in coordination with the National Institute for Standardisation and Industrial Property (INNORPI) at the level of some regional postal administrations:

- *Ariana: post office El Menzah 6 and Nasr City*
- *Sfax: post office Sfax Eljadida and SakitEzzit*
- *Kef: El Kef and Naber post office*
- *Jendouba:Essanabel post office*
- *Gabès: Marath post office*

The number of offices having obtained the "Marhaba" welcome mark has become 24 post offices by the end of 2019 compared to 14 offices in 2018, in addition to establishing this mark at the level of the Office for Relations with Citizens.

In addition, 2019 has seen an improvement in the distribution of internal correspondence nationally and internationally according to global standards and using RFID technology to track all stages of processing. The rate of distribution of correspondence according to Tunisian standards (90% distribution within 3 days from the filing date) has reached 93.5%. In addition, the delivery rate of correspondence received from abroad has exceeded the target set by the Universal Postal Union (75% of correspondence delivered within 3 days) reaching 81.5% by the end of 2019.

Rapport Annuel
Annual Report
2019

Etats financiers de l'année *2019*
Financial statements for 2019

Bilan (au 31 Décembre 2019)

Balance sheet (till December 31 st, 2019)

(Unité / *Unit* : Dinars)

Actifs/Assets	Exercice 2018 *Financial Year 2018*	Exercice 2019 *Financial Year 2019*
Actifs non courants / *Non current assets*		
Immobilisations incorporelles / *Untangible assets*	17 010 992	18 319 097
Moins : Amortissements / *Less: Amortizations*	-15 891 639	-16 848 455
	1 119 354	**1 470 642**
Immobilisations corporelles / *Tangible assets*	539 998 374	564 070 938
Moins : Amortissements / *Less: Amortizations*	-268 333 119	-285 295 009
Moins : provisions / *Less: provisions*	-3 736 203	-3 657 947
	267 929 051	**275 117 983**
Immobilisations financières / *Financial fixed assets*	44 938 610	79 297 271
Moins : provisions / Less: provisions	-1 215 977	-1 400 863
	43 722 632	**77 896 407**
Autres actifs non courants	**0**	**159 972**
Total des actifs non courants /*total of non current assets*	**312 771 037**	**354 645 003**
Actifs courants / *Current assets*		
Compte de Trésor / *Account of Treasure (CCP &CEP)*	8 841 982 747	10 182 305 157
Stocks/stocks	6 790 709	8 632 735
Moins : provisions / *Less : provisions*	-145 379	-145 379
	6 645 330	**8 487 357**
Clients et comptes rattachés / *Customers and attached accounts*	50 338 185	41 365 103
Moins : provisions / *Less : provisions*	-11 959 031	-14 298 234
	38 379 154	**27 066 869**
Autres actifs courants / *Other current assets*	228 728 456	256 619 177
Provisions / *Provisions*	-9 769 503	-11 238 381
	218 958 954	**245 380 796**
Placements et autres actifs financiers / *Investments and other financial assets*	425 445 018	509 945 523
Liquidités et équivalents de liquidités / *Liquidities and equivalent*	111 467 900	72 510 986
Total des actifs courants / *Total of current assets*	**9 642 879 103**	**11 045 696 687**
Total des actifs / *Total of assets*	**9 955 650 140**	**11 400 341 690**

Bilan (au 31 Décembre 2019)

Balance sheet (till December 31st, 2019

(Unité / *Unit* : Dinars)

Passif / Liabilities	Exercice 2018 *Financial Year 2018*	Exercice 2019 *Financial Year 2019*
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*	114 545 493	104 249 948
Résultats reportés/*Reported results*	-96 782 949	-101 640 812
Total des capitaux propres avant résultat *Total of shareholders equities before result*	**207 141 603**	**191 988 195**
Résultat de l'exercice / *Financial year result*	-4 857 863	**-18 611 519**
Total des capitaux propres avant affectation	**202 283 740**	**173 376 676**
Passifs non courants / *Non current liabilites*		
Autres passifs non courants / *Other non current liabilities*	49 089	49 089
Provisions / *Provisions*	6 176 172	7 589 814
Total des passifs non courants/ *Total of non current liabilities*	**6 225 261**	**7 638 903**
Passifs courants / Current liabilities		
Avoirs CCP & CEP / *PCC and CEP assets*	9 301 840 969	10 744 080 940
Fournisseurs et comptes rattachés / *Suppliers and attached accounts*	61 952 346	49 779 540
Autres passifs courants / *Other current liabilities*	383 347 035	425 457 244
Concours bancaires et autres passifs financiers / *Banks compositions and other financial liabilities*	789	8 387
Total des passifs courants/ *Total of current liabilities*	**9 747 141 139**	**11 219 326 111**
Total des passifs/ *Total of liabilities*	**9 753 366 400**	**11 226 965 014**
Total des capitaux propres et des passifs/*Total of share holders equities and liabilities*	**9 955 650 140**	**11 400 341 690**

Etat de résultat (au 31 Décembre 2019)

Statement of results (till December 31 st, 2019)

(Unité / *Unit* : Dinars)

	Exercice 2018 *Financial Year 2018*	Exercice 2019 *Financial Year 2019*
Produits d'exploitation / *Operating proceeds*		
Revenus / Revenues	397 466 095	444 804 400
Autres produits d'exploitation / *Other operating proceeds*	23 109 532	12 955 555
Total des produits d'exploitation	**420 575 627**	**457 759 955**
Charges d'exploitation / *Running costs*		
Variation des stocks des produits finis et des encours (en+ou-) / *Finished produce stock and outstanding (in+or in-)*	-736 106	-1 842 026
Achats de marchandises consommées / *Purchasing of consumed goods*	3 050 765	8 262 326
Achats approvisionnements consommés / *Purchasing of consumed supplie*	18 336 300	20 663 607
Charges du personnel / *Staff costs*	328 870 633	343 210 701
Dotations aux amortissement et aux provisions / *Appropriations to amortization and reserves*	23 326 280	26 540 382
Autres charges d'exploitation / *Other running costs*	69 325 686	79 818 312
Total des charges d'exploitation / *Total of running costs*	**442 173 559**	**476 653 302**
Résultat exploitation / *Running result*	-21 597 931	-18 893 347
Produits financiers nets / *Net financial proceeds*	13 686 200	529 625
Autres gains ordinaires / *Other regular incom*	3 848 208	642 085
Résultat des activités ordinaires avant impôt / *Result of ordinary activities before tax payment*	**-4 063 524**	-17 721 637
Impôts sur les bénéfices / *Tax on benefits*	-794 339	-889 882
Résultat des activités ordinaires après impôts / *Results of ordinary activities after tax payment*	**-4 857 863**	**-18 611 519**
Elements extraordinaires/*Extraordinary items*	**0**	**0**
Résultat net de l'exercice / *Net result of the financial year*	**-4 857 863**	**-18 611 519**
Effets des modifications comptables (net d'impôt) / *Consequences of accounting modifications (net from taxes)*	**0**	**0**
Résultat après modifications comptables / *result after accounting modifications*	**-4 857 863**	**-18 611 519**

Etat des flux de trésorerie (au 31 Décembre 2019)

Cash flows statement (till December 31 st, 2019)

(Unité / *Unit* : Dinars)

	Exercice 2018 *Financial Year 2018*	Exercice 2019 *Financial Year 2019*
Flux de trésorerie liés à l'exploitation / *Operating cash flows*		
Encaissements reçus des clients ordinaire/ *cashing from ordinary customers*	284 309 609	319 408 314
Sommes versées aux fournisseurs /*sums paid to suppliers*	-64 396 864	-98 383 470
Sommes versées au personnel /*sums paid to staff*	-327 476 402	-342 009 354
Intérêts perçus / *interest received*	46 571 332	61 707525
Intérêts payés/ *interest paid*	-585	-3 074
Impôts payés/ *taxes paid*	-17 027 040	-20 625 080
Sommes provenant de l'activité mandat/*sums from money order activities*	6 005 382 576	6 794 488 084
Sommes payées liées à l'activité mandat/*sums paid to money order activities*	-5 925 428 380	-6 693 946 115
Flux de trésorerie liés à l'exploitation/ *treasury flows coming from running*	**1 934 265**	**20 636 830**
Flux de trésorerie liés aux activités CEP&CCP */ *treasury flows coming from CEP&CCP*		
Sommes reçues des clients CCP/ *sums from customers CCP*	98 493 918 613	110 925 564 588
Sommes décaisées liées aux opérations CCP /*sums Withdrawal from CCP opérations*	-97 905 792 854	-110 118 965 325
Sommes reçues des clients CEP/ *sums from customers savings*	4 454 586 442	4 095 029 591
Sommes versées aux clients CEP/*sums paid to customers savings*	-3 736 698 000	-3 826 065 146
Sommes reçues du Trésor/*sums from treasury*	81 254 490 466	90 277 216 562
Versement Trésor (CCP et CEP)/*Deposit Treasure (CCP and CEP)*	**-82 657 776 093**	-91 281 473 126
Autres flux de trésoreries liés aux activités CCP et CEP	**57 033 708**	23 432 349
Flux de trésorerie liés aux activités CEP&CCP / *treasury flows coming from CEP&CCP*	**-40 237 718**	**94 739 493**
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement/Cash flows related to investment		
Encaissements provenant des cessions des immobilisations/ *Cashing from assets acquisitions*	13 123	7 413
Décaissements provenant des acquisitions des immobilisations/ Withdrawal from assets acquisitions	-25 900 551	-33 913 598
Encaissements provenant des cessions des immobilisations financières/ Cashing from financial assets	0	0
Décaissements provenant des acquisitions des immobilisations financières/ Withdrawal from financial assets acquisitions	-15 837 000	-34 450 000
Autres flux de trésorerie liés à l'investissement	-	-
Flux de trésorerie lies à l'activité d'investissement/*treasury flows coming from investment*	**-41 724 428**	**-68 356 186**
Flux de trésorerie liés à l'activité de financement/treasury flows related to financing		
Encaissements provenant de l'Etat/*Cashing from goverment*	0	0
Subventions provenant de l'Etat/*grants from goverment*	35 000 000	0
Encaissements provenant des emprunt/*Cashing from borrowing*	0	0
Remboursement d'emprunts / *loan repayment*	0	0
Intérêts des prêts mutuelle/*Interests of mutual loans*	182 288	192 347
Encaissement/Décaissements liés au activités de placements/ *Cashing/ Withdrawal coming from investment activities*	62 778 351	-84 469 492
Flux de trésorerie liés à l'activité de financement/ *treasury flows related to financing activities*	**97 960 639**	**-84 277 145**
Effet de cours de change / *Effect of exchange rate*	**13 078 676**	**107 246**
Variation de trésorerie/*Treassury variation*	**31 011 434**	**-37 149 762**
Trésorerie de début de l'exercice/*treasury at the beginning of the financial year*	**78 640 484**	**109 651 918**
Trésorerie à la clôture de l'exercice/ *treasury at the closing of the financial year*	**109 651 918**	**72 502 156**

LA POSTE TUNISIENNE
Rue Hédi Nouira 1030 Tunis
Tél : (+216)71.839.000 – Fax : (+216)71.831.174
Call Center : 1828 / E-mail : ONP@poste.tn
Site Web : www.poste.tn
@laposte_tn

www.conceptplus.com.tn
71 710 019