البريد التونسي
LA POSTE TUNISIENNE

Rapport Annuel
Annual Report

2020

www.poste.tn

البريد التونسي
LA POSTE TUNISIENNE

Rapport annuel
Annual report
2020

Sommaire
Summary

I **Présentation Générale / *General presentation*** 05

Gouvernance/ *Governance* 06

Control de La conformité/ *Compliance control* 10

Axes stratégiques de l'entreprise/ *Strategy axes* 13

Soutenir les efforts de l'État pour réduire les effets de Covid-19
Supporting the state's efforts to reduce the effects of Covid-19 16

II **Activités de la Poste Tunisienne en 2020 / *Tunisian Post activities during 2020*** 17

Principaux indicateurs de l'année 2020
The most important indicators for the year 2020 20

Développement et renforcement des services postaux existants
Develop and strengthen existing postal services 24

Digitalisation des services à travers le développement de nouveaux canaux de paiement
Digitalisation of services through the development of new payment channels 28

Diversification des offres liées au domaine du e-commerce
Diversification of offers related to the field of e- commerce 30

Développement des services de la logistique
Development of logistics services 36

Création de la Banque Postale
Establishment of the Postal Bank 40

Transformation Digitale / *Digital transformation* 44

Réseau commercial de la Poste Tunisienne
Commercial network of the Tunisian Post 48

Timbre-Poste / *Postage stamps* 52

Qualité des services / *Quality of services* 58

III **Ressources humaines / *Human resources*** 60

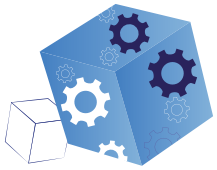
IV **Coopération internationale / *International cooperation*** 69

V **Etats financiers de l'année 2020**
Financial statements for the year 2020 74

البريد التونسي
LA POSTE TUNISIENNE

Rapport annuel
Annual report
2020

Présentation Générale
General presentation



Gouvernance

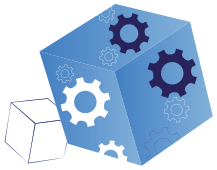
Compte tenu de l'importance des rôles confiés à la Poste Tunisienne en tant qu'établissement public chargé de la gestion d'un secteur public vital ayant trait à fournir divers services postaux et financiers, la Poste Tunisienne a bien veillé à instaurer les bases d'une bonne gouvernance en se focalisant sur les différents mécanismes de contrôle, d'orientation et en définissant les responsabilités, les droits et les relations avec toutes les acteurs clés tout en œuvrant à la clarification des règles et procédures en vigueur par les différentes structures sous sa tutelle, également contrôler le processus décisionnel d'une manière qui appuie les principes de transparence et de responsabilité et qui renforce la confiance et la crédibilité dans l'environnement de travail.

Dans ce cadre, une cellule de gouvernance a été créée au sein de la Poste Tunisienne par application de la décision du 02 janvier 2017 et en vertu du Décret Gouvernemental n° 2016-1158 du 12 août 2016 portant création des cellules de gouvernance et fixant leurs attributions.

Activité de la cellule de gouvernance au cours de l'année 2020

Les services de la Cellule de Gouvernance au sein de la Poste Tunisienne a entrepris un certain nombre d'activités et démarches dans le cadre de la consolidation des principes et valeurs de bonne gouvernance telles que :

- L'investigation et l'examen de tous les dossiers soumis par les services de l'Instance Nationale de Lutte Contre la Corruption liés au signalement de soupçons et de corruption en coordination avec les services centraux et régionaux de l'office.
- Traitement des dossiers soumis par l'inspection générale relatifs aux questions écrites et émises par certains membres de la chambre de l'autorité des députés.
- Etudier et traiter les réclamations reçues en coordination avec les services concernés et y répondre.



Governance

Aware of the importance of the roles entrusted to the Tunisian Post as a public institution in charge of managing a vital public sector related to providing various postal and financial services, the Tunisian Post has taken great care to establish the foundations of good governance by focusing the various control mechanisms and defining the responsibilities, rights and relationships with all key players while working to clarify the rules and procedures in force by the various structures under its supervision. responsibilities, rights and relationships with all key players while working to clarify the rules and procedures in force by the different structures under its supervision also to control the decision-making process in a way that supports the principles of transparency and accountability and reinforces trust and credibility in the working environment.

In this context, a governance unit was created within the Tunisian Post Office by application of the decision of 02 January 2017 and by virtue of Government Decree No. 2016-1158 of 12 August 2016 establishing the governance units and determining their powers

Activity of the governance unit of the Tunisian Post during the year 2020

The services of the Governance Unit within the Tunisian Post has undertaken a number of activities and steps in the framework of the consolidation of the principles and values of good governance such as:

- *Investigation and examination of all files submitted by the National Anti-Corruption Authority related to the reporting of suspected corruption in coordination with the central and regional services of the office.*
- *Processing of files submitted by the General inspection on written questions from certain members of the Chamber of Deputies where the supervisory authority has received answers to these questions.*
- *Investigate, process and respond to complaints received in coordination with the relevant departments.*

Dans le cadre de l'application des exigences de l'Article 5 du Décret Gouvernemental n° 2016 - 1158 du 12 août 2016 fixant leurs attributions, il a été entrepris :

- Coordination avec l'unité organisation et méthode à l'élaboration des manuels de procédures en application des dispositions dudit Article qui stipule que la Cellule de Gouvernance veille à la bonne application des manuels de procédures.
- Participation de la Cellule de Gouvernance afin d'exprimer son avis sur les programmes de formation en application des dispositions du paragraphe n° 05 dudit Article.
- Coordination avec le responsable chargée du droit d'accès à l'information et le signalement les cas d'éventuel corruption conformément aux dispositions du paragraphe 2 du même Article sus-mentionné.
- Dans le cadre d'assurer le suivi des circulaires et arrêtés émis par la Présidence du Gouvernement pendant la période de confinement général, la Cellule de Gouvernance a pris le soin de transmettre ces circulaires et arrêtés aux services administratifs concernés pour prendre connaissance et application.
- Dans le cadre des travaux de control réalisés par l'Instance Nationale de la Protection des Données Personnelles le 22 juin 2020, la Cellule de Gouvernance s'est chargé des préparatifs relatifs à cette mission, en l'occurrence une réunion avec le Président de l'Instance ainsi que ses accompagnateurs a eu lieu en présence d'une équipe de la Poste Tunisienne au cours de laquelle la base de données de la Poste Tunisienne a été étudié à travers ses différents départements et sections, un cadre de la Poste Tunisienne a été chargé de ce dossier par une décision administrative.
- Etant donné que les cellules de gouvernance sont considérées comme un nouveau concept dans les institutions, la cellule de gouvernance au sein de la Poste Tunisienne œuvre pour diffuser la culture de la bonne gouvernance, la transparence et les valeurs d'intégrité.

Ainsi, La Poste Tunisienne est en train d'élaborer une stratégie dans le domaine de la bonne gouvernance.

Within the framework of the implementation of the requirements of Article 5 of the Government Decree No. 2016-1158 of 12 August 2016 establishing their attributions it was undertaken:

- *Invitation by the Organisation and Methods Unit to the Governance Unit to draw up manuals of procedures in application of the provisions of the said Article which stipulates that the Governance Unit shall ensure the proper application of the manuals of procedures.*

- *The Training Department shall send correspondence to the Governance Unit to express its opinion on the training programmes in application of the provisions of paragraph n° 05 of the same Article.*

- *Coordination with the person in charge of the right of access to information in this respect and the reporting of cases of possible corruption in accordance with the provisions of paragraph 2 of the same Article mentioned above.*

- *In order to ensure the follow-up of circulars and decrees issued by the Presidency of the Government during the containment period, the Governance Unit took care to transmit these circulars and decrees to the administrative services concerned for their consideration and application.*

- *In the framework of the control carried out by the National Commission for the Protection of Personal Data on June 22, 2020 the Governance Unit was in charge of the preparations related to this mission, namely a meeting with the President of the Commission as well as his assistants took place in the presence of a team of the Tunisian Post during which the database of the "Tunisian Post" was studied through its various departments and sections, an executive of the "Tunisian Post" was assigned to this file by an administrative decision.*

- *As governance units are considered a new institutional innovation, the governance unit within the Office works to spread the culture of good governance, transparency and integrity values. Therefore, all files are handled in an appropriate and proper manner.*

The relevant departments at the National Post Office are currently developing policies and putting in place a strategy in the area of governance.

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.

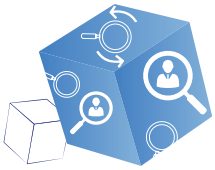
l'année 2020 a vu l'évolution du nombre d'opérations d'apurement des transactions financières, qui portent sur le rapprochement des opérations financières réalisées à travers le système financier de la Poste Tunisienne avec les listes noires des personnes physiques et morales et des pays enregistrés à risques dans le domaine du contrôle de conformité. Ainsi, 12 705 opérations de surveillance et de contrôle ont été enregistrées en 2020, contre 8489 opérations en 2019.

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.

L'année 2020 a été caractérisée par la déclaration d'un état de confinement général, ainsi que par l'imposition de restrictions strictes aux rassemblements et aux déplacements, ce qui a rendu difficile la réalisation des cours de formation présentielle , d'autant que le contrôle de conformité est un nouveau concept , ce qui nécessite nécessairement une interaction bilatérale directe entre les formateurs et les agents . Les opérations de formation se sont limitées au cours de l'année 2020 sur le dispositif de formation à distance utilisant les moyens de communication disponibles.

L'année 2020 a également enregistré 12 déclarations suspectes liées principalement à des transferts SWIFT internationaux, des transferts d'argent internationaux et nationaux, des dossiers d'épargne suspects et une tentative d'envoi des mandats par des personnes figurant sur les listes noires nationales.

En parallèle, 255 demandes d'informations reçues de la Commission Tunisienne d'Analyse Financière relatives aux enquêtes en cours et aux dossiers d'enquête au niveau de la commission pour des personnes morales ou physiques 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.

the year 2020 saw the evolution of the number of operations of clearance of financial transactions, which relate to the reconciliation of financial transactions carried out through the financial system of the Tunisian Post with the blacklists of natural and legal persons and countries registered at risk in the field of compliance control. Thus, 12 705 surveillance and control operations were recorded in 2020, compared to 8 489 operations in 2019.

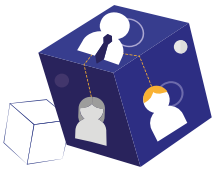
A set of criteria has also been adopted for the profiling of financial transactions, which relate to the assignment of numerical scoring standards for each type of business or process, depending on the degree of risk or vigilance required by due diligence.

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 year 2020 was characterized by declaring a state of general isolation for a long time, as well as imposing strict restrictions on gatherings and movement, which made it difficult to carry out attendance training operations, especially since the issue of compliance monitoring is one of the completely new axes for the recipient, which necessarily requires direct bilateral interaction between the component and the component. The training operations were limited to during the year 2020 to rely on the remote training mechanism using the available means of communication.

The year 2020 also recorded 12 suspicious statements related mainly to international SWIFT transfers, international and national money transfers, suspicious savings files, and an attempt to send transfers by people on the national blacklists.

At the same time, 255 requests for information received from the Tunisian Financial Analysis Commette 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*

Sami Makki	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 la Communication *Ministry of Communication Technologies*
Kamel Saadaoui	Ministère des Technologies de la Communication *Ministry of Communication Technologies*
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	Banque Centrale de Tunisie / *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*

Axes stratégiques pour le développement de l'institution

En fonction des changements importants qui se produisent à proximité de la Poste Tunisienne, et dans le but de renforcer sa position sur le marché intérieur, en reconnaissance à son héritage de leader et son rôle économique et social au niveau national d'une part et à consolider les éléments de son épanouissement tant au niveau régional qu'au niveau international ; La Poste Tunisienne a développé une vision stratégique basée sur la consolidation et la modernisation des services postaux et financiers existants et s'est lancée vers une nouvelle voie axé sur l'utilisation des nouvelles technologies de communication comme levier pour perfectionner ses stratégies et créer de la valeur.

Cette stratégie s'articule autour de six axes majeurs intégrées et interdépendantes s'appuyant sur des expériences réussies.

Strategic axes for the development of the institution

In order to accompany the evolution of the sector of activity and to reinforce its position on the domestic market, in recognition of its heritage as a leader and its economic and social role at the national level on the one hand and to consolidate the elements of its blossoming at the regional level as well as at the international level; the "Tunisian Post" has developed a strategic vision based on the consolidation and the modernization of the current postal And financial services and has launched out towards a new way centred on the use of the new communication technologies as a lever to perfect its strategies and to create value.

This strategy is built around six major integrated and interdependent axes based on successful experiences.

Axes Stratégiques / *Strategy axes*

» Axe 1

Renforcement des services postaux et financiers existants dans le but d'innover les offres, améliorer la qualité des services et développer les moyens de travail à travers :

- La modernisation du système d'information dans le sens de plus de flexibilité.
- L'amélioration de la qualité des services.
- Le renforcement des compétences dans le domaine technologique et commercial.
- La restructuration du système d'information en adéquation avec les besoins des clients.
- L'exploitation optimale des infrastructures.
- Amélioration de l'efficacité du service public.

» Axis 1

Strengthen current services with the aim of renewing the offer and improving the quality of services and developing the means of working through :

- *Modernisation of the information system to make it more flexible*
- *Improving the quality of services*
- *Strengthening technological and commercial skills*
- *Restructuring of the information system in line with customer needs*
- *Operation and optimisation of the infrastructure structure*
- *Increasing the efficiency of public service.*

» Axe 2

Création d'une unité chargée du développement des services liés au e-commerce afin de :

- Fournir des solutions numériques permettant de répondre a toutes les exigences des entreprises actives dans le domaine du e-commerce
- Développement d'une plateforme de marché virtuel VMP .
- Modernisation et développement des équipements et moyens liés au domaine du e-commerce.

» Axis 2

Creating an e-commerce unit that seeks to:

- *Provide digital solutions to meet all the requirements of companies active in the field of e-commerce,*
- *Development of a VMP virtual market platform based on the latest technologies,*
- *Modernization and development of equipment and means related to the field of e- Commerce.*

» Axe 3

Création d'un pôle logistique postal, qui vise à :

- Consolider le métier de la logistique postale et se positionner comme prestataire logistique en établissant un nouveau schéma directeur de gestion logistique conforme aux normes et standards internationaux,
- Utiliser plus efficacement les moyens logistiques.

» Axis 3

Création of the postal logistics unit, which aims to :

- *Consolidate the postal logistics business and position itself as a logistics provider by establishing a new logistics management scheme in line with international norms and standards,*
- *Make more efficient use of logistical resources.*

» Axe 4

Création de la Banque Postale, qui vise à :

- Contribuer à l'amélioration du taux d'inclusion financière.
- Digitaliser les services financiers et contribuer à la réduction du cash : decashing .
- Diversifier les ressources financières de la Poste Tunisienne.
- Créer un nouveau cycle économique.

» Axis 4

Creation of the Postal Bank, which aims to :

- *Contribute to the improvement of the financial inclusion rate.*
- *Digitalising financial services and contributing to the minimisation of cash transactions (decashing).*
- *Diversification of the Post's financial resources.*
- *Create a new economic cycle.*

» Axe 5

Adoption des nouvelles technologies dans le domaine de la philatélie :

- Définir un nouveau modèle dans le domaine de la commercialisation et de la conception du timbre-postal
- Améliorer la rentabilité et l'efficacité des centres spécialisés liés à la fabrication, la conservation et la promotion des produits,
- Renforcer la responsabilité culturelle et sociale de la Poste Tunisienne,
- Améliorer les ressources financières liées aux produits philatéliques.

» Axis 5

Develop the stamps sector :

- *To define a new model in the field of marketing and stamp design.*
- *Improve the efficiency of specialised centres related to the manufacture, conservation and promotion of products.*
- *Strengthen the cultural and social responsibility of the Tunisian Post.*
- *To improve the financial resources related to philatelic products.*

» Axe 6

Transformation digitale:

la Poste Tunisienne apporte une offre complète d'accompagnement de la transformation numérique des services afin de recréer le métier postal, ce qui renforcerait le rôle de la Poste Tunisienne en tant que plateforme nationale de transformation numérique au profit de l'État à travers :

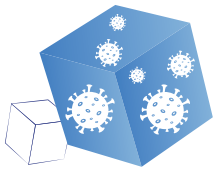
- Développement des solutions numériques innovantes et intégrées qui diversifient et modernisent les services postaux,
- Création d'un incubateur pour accueillir de jeunes entrepreneurs dans le domaine du développement de solutions renouvelables pour les services postaux et financiers,
- Consolider les efforts de l'État pour accompagner et encadrer les Start-Up.

» Axis 6

Digital transformation:

This would recreate postal services and strengthen the role of the Tunisian Post as a platform for digital evolution for the benefit of the state through :

- *Development of innovative and integrated digital solutions that diversify and modernise postal services,*
- *Creation of an incubator to host young entrepreneurs in the field of developing renewable solutions for postal and financial services,*
- *Support the State's efforts in the field of self-employment and entrepreneurship* «Start-Up».



Soutenir les efforts de l'Etat pour réduire les effets du COVID-19

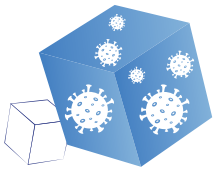
Conscient de la responsabilité sociale et en tant qu'institution publique, la Poste Tunisienne a joué un rôle central dans la mise en œuvre de la stratégie de l'État visant à réduire les répercussions sociales de la crise pandémique COVID19, notamment en ce qui concerne le paiement de divers types de prestations sociales aux bénéficiaires pendant la période de confinement qui a débuté le 23 mars 2020 et s'est poursuivie jusqu'à la fin de l'année 2020. En plus d'assurer les services réguliers, qu'ils soient financiers, comme le paiement des pensions de retraites ce qui a nécessité des efforts exceptionnels de la part des employés de la Poste Tunisienne pendant la période de ce crise. Les mesures comprenaient notamment :

- Création d'une cellule de crise et l'émission des circulaires sur la crise pandémique COVID19 pour informer et clarifier les procédures de sécurité à adopter pour protéger les agents et les clients,
- Élaboration d'un plan d'organisation, commençant par la réaffectation du personnel et fournir les solutions et lotions antiseptiques nécessaires d'une valeur avoisinante d'un million de dinar, dans l'ensemble du réseau commercial de la Poste, centres spécialisés, et administrations centrales . Ainsi que le recours à 49 postes ambulantes pour rapprocher les services des citoyens.
- Coopération avec la société civile (Scouts Tunisiens, Croissant-Rouge tunisien...) pour assurer les meilleures conditions de prévention et réduire la possibilité d'infection et sa propagation en organisant les files d'attentes et en sensibilisant à la distanciation sociale.

Afin que les aides sociales parviennent à ses bénéficiaires dans les meilleurs délais et dans les meilleures conditions compte tenu des conditions exceptionnelles de prévention sanitaire, 5722 entre agents et cadres ont été mobilisés en première ligne au service des citoyens, reparties sur l'ensemble de son réseau de 1024 bureaux dans différentes régions, avec un taux de disponibilité de 99,5 % , ainsi que 49 postes ambulante opérant quotidiennement en zones rurales.

Plus de 97 % de l'aide sociale a été versée via les différents solutions de paiement proposées par la Poste Tunisienne. En plus du paiement de plus de 45 000 pensions de retraite et des mandats au profit des citoyens âgés ou malades dans leurs lieux de résidence.

La Poste Tunisienne a été chargé également de la collecte de l'ensemble des dons déposés par les citoyens et les entreprises tunisiennes au compte courant postal 18-18 dédié à la lutte contre les conséquences de la pandémie de Covid-19.



Support the country's efforts to reduce the effects of COVID-19

Conscious of its social responsibility and as a major public institution, the Tunisian Post played a central role in implementing the State's strategy to reduce the social impact of the COVID19 pandemic crisis, particularly with regard to the disbursement of various types of social benefits to beneficiaries during the containment period which began on 23 March 2020 and continued until of the year 2020. In addition to ensuring regular services, whether financial, such as the payment of pensions which required exceptional efforts from the Post Office employees during the crisis period. These measures included:

- *Establish a crisis unit and issue Covid crisis circular to inform and clarify security procedures to protect staff and customers,*
- *Develop an integrated plan, starting with the reallocation of staff and human resources, and provide the necessary antiseptic solutions and lotions worth about 1 million dinars, throughout the network, centres and specialised services, and ending with the coupling of appropriate means to meet the requirements during the crisis, such as the use of 49 mobile units to bring services closer to citizens.*
- *Openness and cooperation with civil society (Tunisian scouts, Tunisian Red Crescent, etc.) to ensure the best conditions for prevention and to reduce the possibility of infection and its spread by organising courses and raising awareness about social distancing.*

In order to ensure that this social aid reaches its beneficiaries as soon as possible and in the best conditions given the exceptional conditions of health prevention, 5 722 employees, agents and executives were mobilised in the front line to serve citizens, and the Tunisian Post operated its network of 1 024 offices in different regions, with an availability rate of 99.5% and 49 mobile units operating daily in rural areas.

More than 97% of social assistance was paid out via the various services offered by the "Tunisian Post". In addition to the payment of more than 45 000 retirement pensions and money orders to elderly or sick citizens in their places of residence.

The Tunisian Post also made donations to the 1818 Fund, the proceeds of which were earmarked to combat the consequences of the Covid-19 pandemic.

البريد التونسي
LA POSTE TUNISIENNE

Rapport annuel
Annual report
2020

Activités de la Poste Tunisienne de l'année 2020

Tunisian Post activities during 2020

Réalisations de l'exercice 2020

Des résultats globaux encourageants

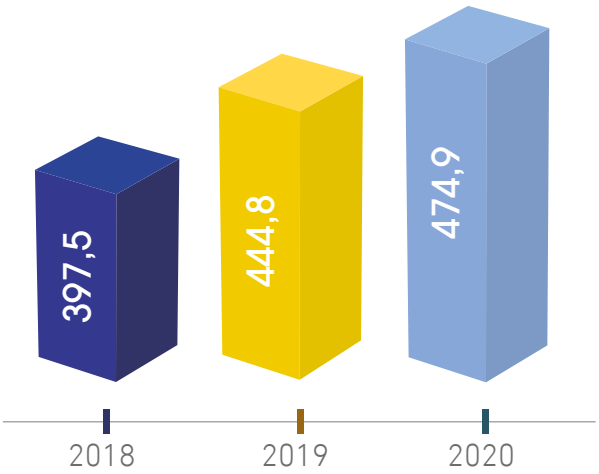
La Poste Tunisienne a enregistré des résultats globaux encourageants au cours de l'année 2020, malgré la regression de l'activité de nombreux services postaux et financiers due aux répercussions de la pandémie de COVID-19, les revenus ont ainsi atteint 474,9 millions de dinars en 2020 contre 444,8 millions de dinars en 2019 avec un taux de croissance de 6,8% .

Croissance du chiffre d'affaires 2020

Growth of the Turnover in 2020

Unité / Unit : million dinars

+6,8%



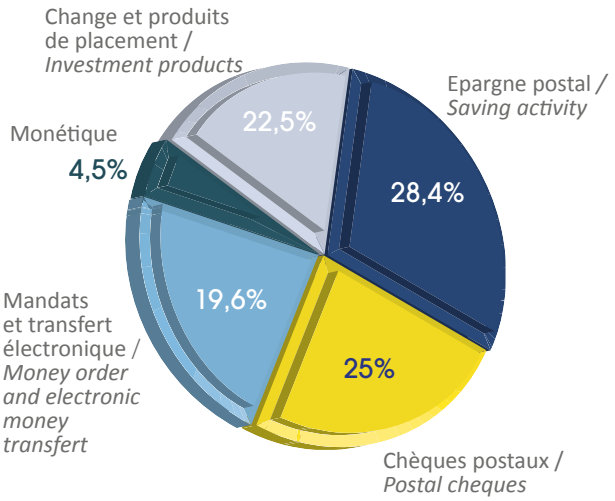
Achievements of the year 2020

Encouraging overall results

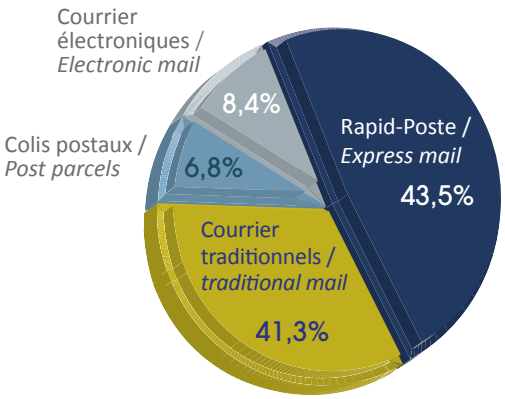
The Tunisian Post recorded encouraging overall results during the year 2020, despite the decline in activity of many postal and financial services due to the repercussions of the COVID-19 pandemic, the amount of the turnover reached 474,9 million dinars in 2020 against 444,8 million dinars in 2019, a growth rate of 6,8% .

Répartition des revenus par activité en 2020
Breakdown of incomes by activities in 2020

Services financiers *Financial services* 79%



Services Postaux *Pastal services* 21%



Les indicateurs les plus importants pour l'année 2020

1. Au niveau des services financiers

- Nombre de comptes courants ouverts auprès de la « Poste Tunisienne » : 1,996 millions comptes courants postaux.
- Nombre de comptes d'épargne à la fin de l'année 2020 : 4, 100 millions comptes d'épargne.
- Nombre de mandats électroniques au niveau national : 19,8 millions mandats
- Nombre d'opérations des transferts électroniques régime internationale : 1,87 millions opérations.

2. Au niveau des services postaux

- Nombre de correspondances régime interne : 74,2 millions de correspondances.
- Web Telegram : 1,4 millions de télégrammes.
- Nombre des envois Rapide- Poste : plus de 1,6 millions d'envois traités.
- Nombre de colis postaux : Plus de 356 000 colis ont été traités avec un taux de croissance d'environ 43,7% grâce aux envois issus du commerce électronique.

3. Inclusion financière et digitalisation des transactions financières

- Nombre des operations via l' application D17: plus de 80 mille operations.
- Nombre des operations via le système de paiement par la technologie QRCode : plus de 45 000 opérations .

4. Commerce électronique et logistique

- Nombre de sites marchands liés à la plateforme E-Dinar : 537 sites marchands.
- Nombre de transactions en ligne : environ 1,6 millions opérations.
- Nombre de porteurs de cartes de paiement électronique : 2,5 millions de cartes.
- Nombre de petites et moyennes entreprises qui ont bénéficiés des services Easy Export : 100 entreprises exportatrices.

5. Couverture postale

- Nombre de bureaux de poste : 1046 bureaux de poste
- couverture Postale : un bureau de poste pour 11 043 habitants,
- Nombre de distributeurs automatiques de billets: 427 DAB.
- Nombre de bureaux de poste connectés au réseau informatique : 1031 soit un taux de taux de couverture de 98,5%.

The most important indicators for the year 2020

1. At the financial services level

- *Number of current accounts : 1.996 million postal current accounts.*
- *Number of savings accounts at the end of 2020: 4,100 savings accounts.*
- *Number of national electronic transfer transactions: 19.8 million transactions.*
- *Number of international transfer transactions: 1.87 million transactions.*

2. At the postal services level

- *Number of ordinary internal mail: 74.2 million.*
- *Number of Web telegram: 1.4 million mail.*
- *Number of Rapid-Post items: over 1.6 million processed.*
- *Number of postal parcels: More than 356 000 parcels were processed; the activity in the has grown by about 43.7% due to the development of the number of parcels in return for the value related to e-commerce.*

3. Financial inclusion and the digitalisation of financial transactions

- *Number of registered users of the D17 application is : 80 000 customers*
- *The number of transactions by the QRCode technology payment system: more than 45 000 financial transactions .*

4. E-commerce and logistics

- *Number of merchant sites linked to the E-Dinar plateform: 537 merchant sites.*
- *Number of online transactions: approximately 1.6 million financials transactions.*
- *Number of Tunisian Post electronic payment cardholders: 2.5 million cards.*
- *Number of small and medium-sized companies involved in the Easy Export service: 100 exporting companies that exported 13 774 items.*

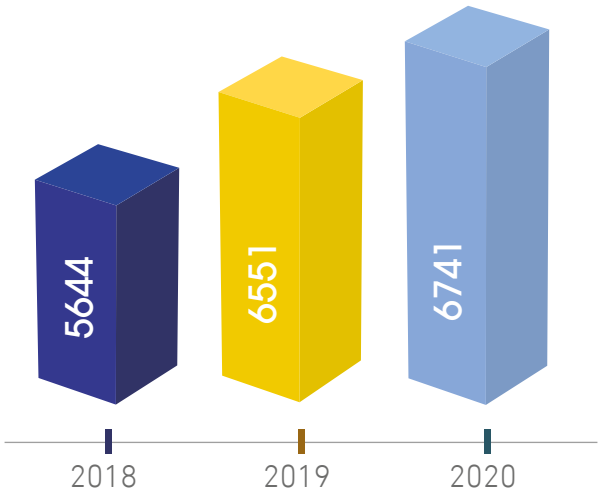
5. Postal coverage

- *Number of post offices: 1046 post offices*
- *Pastal coverage in permanent offices: 1 post office for 11043 inhabitants,*
- *Number of ATMs: 427 ATMs by the end of 2020.*
- *1 031 post offices are connected to the computer network, a rate of 98.5%.*

Développement et renforcement des services postaux existants

Au niveau des services financiers

- L'activité de l'épargne postale continue d'enregistrer une évolution du nombre des comptes d'épargne au cours de l'année 2020 pour atteindre 4,1 millions de comptes, soit une augmentation de 2,3 % contre 4 millions de comptes d'épargne au cours de l'année 2019 ; le volume des dépôts a également connu une croissance en 2020 d'environ 8,4% pour atteindre 6 741 millions de dinars.
- Le service des chèques postaux a enregistré une augmentation de 3% du nombre de comptes par rapport à 2019, portant le nombre de comptes à 1,996 millions de comptes en 2020 contre 1,938 millions de comptes en 2019. Les avoirs moyen des particuliers et entreprises ont également connu une croissance de 9,4%, atteignant plus de 1966 millions de dinars en 2020 contre 1749 millions de dinars en 2019.
- Le nombre de mandats électroniques au niveau national au cours de l'année 2020 a atteint plus de 19,8 millions de transactions (mandat minute, mandats organismes,….).
- Le nombre des transferts électroniques au niveau international a augmenté de 18,3 % pour atteindre plus de 1,8 million de transactions, pour un montant de 2182 millions de dinars, avec un taux de croissance de 88,5%.
- Le nombre de porteurs de cartes monétiques de la Poste Tunisienne a augmenté de 10,6% en 2020 par rapport à 2019 pour dépasser 2,5 millions de cartes permettant à leurs détenteurs 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.



Croissance des avoirs des comptes d' épargne

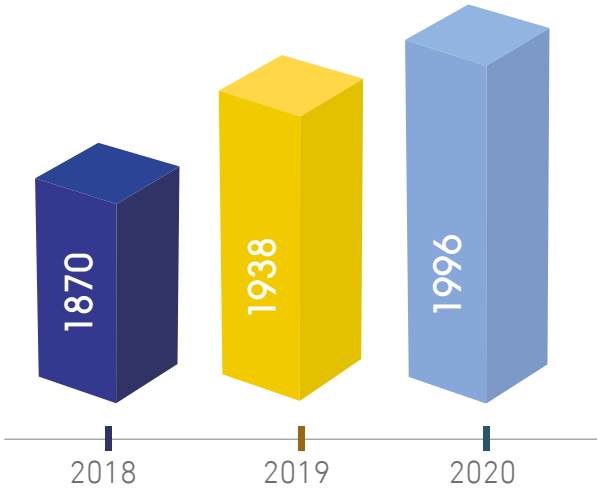
Growth rate of the postal Saving assets

Unité / Unit : million dinars

Develop and strengthen existing postal services

At the financial services level

- *Savings services achieved significant growth indicators, the number of savings accounts increased during 2020 to 4.1 million accounts, representing a growth of 2.3%, compared to 4 million savings accounts during 2019; the volume of assets savings accounts also grew in 2020 by about 8.4% to reach 6741 million dinars.*
- *The postal cheque service recorded a 3% increase in the number of postal cheque accounts compared to 2019, bringing the number of accounts to 1.996 million accounts in 2020 against 1.938 million accounts in 2019. The average assets of individuals, businesses and banks also grew by 9.4%, reaching more than 1.666 million dinars in 2020 against 1.749 million dinars in 2019.*
- *The number of national electronic money orders in the year 2020 reached more than 19.8 million transfers (money order or credit transfer).*
- *The number of international electronic money orders increased by 18.3% to more than 1.8 million transfer transactions, for an amount of 2182 million dinars, with a growth rate of 88.5%.*
- *The number of cardholders of the Tunisian Post Office increased by 10.6% in 2020 compared to 2019 to exceed 2.5 million cards used to purchase products or use for remote services.*



Evolution du nombre des comptes courants postaux

Growth of the number of Postal accounts

Unité / Unit : mille comptes

Au niveau des services postaux

- Au cours de l'année 2020, l'activité de courrier ordinaire a enregistré une baisse de 28 %, en raison de l'utilisation des moyens de communication modernes tels que le téléphone mobile et Internet, ainsi qu'en raison des répercussions de la pandémie de COVID19. Le volume du courrier postal traité a atteint 76,5 millions de lettres, dont plus de 1,4 millions courrier import et plus de 902 000 du courrier destiné à l'étranger.

- Bien que le réseau Rapide- Poste ait poursuivi son activité pendant la période de confinement, l'activité a enregistré une diminution du volume d'envois au cours de l'année 2020 par rapport à l'année 2019, avec environ 1 590 000 envois ont été distribués en 2020 contre 1 624 000 envois en 2019.

- Le réseau Post Colis ont réussi à traiter et à distribuer plus de 356 000 colis à la fin de 2020. Ainsi le nombre des colis postaux traités du régime interne a connu une évolution d'environ 43,7% grâce aux envois issus du commerce électronique.

At the level of postal services

- *In the year 2020, the correspondence service recorded a 28% decrease in business volume, mainly due to the natural downward trend in letter sending, as well as the impact of the COVID-19 pandemic, the volume of mail processed reached 76.5 million letters, of which approximately 1.4 million was incoming from abroad and more than 902 000 outgoing.*

- *Although the Rapid Post continued to operate during the containment period, we experienced a decrease in the volume of mailings during 2020 compared to 2019, with approximately 1 590 000 items delivered in 2020 compared to 1 624 000 items in 2019.*

- *The number of postal parcels processed amounted to more than 356 000 postal parcels, as the activity in the internal system increased by approximately 43.7%.*

RapidPost
Trusted Partner
Envoi RapidPost
contre remboursement
DT
24
نخدمو باش
تكسبو ثقتكم!

Numérisations des services en développant de nouveaux canaux de paiement

- Le lancement de la nouvelle application digitale «D17» qui s'inscrit dans l'axe stratégique de la transformation numérique et qui permet aux étudiants, commerçants et familles tunisiennes de bénéficier d'un pack de services financiers tels que : le transfert d'argent, le paiement des factures et le paiement des commerçants par le biais de la nouvelle technologie «scan QR code». L'application «D17» est téléchargeable gratuitement à travers App store ou Play store, et est liée à un compte virtuel. L'application D17 a contribué au développement des services financiers numériques à plus de 40 % au cours de l'année 2020

- En reconnaissance de son rôle en tant qu'entreprise publique leader dans le développement des services et solutions numériques, La Poste Tunisienne est la première institution à l'échelle internationale certifiée Masterpass QRcode dans sa nouvelle version qui permet l'intégration et l'accès universel aux services financiers mobile numériques pour les jeunes, les étudiants, les MPME, les commerçants ainsi que les citoyens non ou peu bancarisés à travers sa nouvelle plate- forme de paiement mobile D17. Ainsi le nombre des transactions financières via cette application dépassait 80 000 transactions en 2020.
  A travers la certification « Masterpass QR », l'interopérabilité de paiement via mobile est une réalité aujourd'hui en Tunisie grâce à la Poste Tunisienne.

- Dans le cadre de la crise liée à la pandémie du nouveau coronavirus Covid-19 en Tunisie. La transformation digitale en est, vraisemblablement, le grand gagnant. Et pour preuve le projet de digital wallet ou portefeuille digital sur mobile lancé par la Poste Tunisienne permettant la création d'un compte numérique virtuel via un téléphone mobile facilitant aux bénéficiaires de prestations sociales d'encaisser leurs prestations versées sur ce portefeuille numérique puis de les retirer, que ce soit dans un bureau de poste, agences bancaires ou à partir des DAB, afin d'éviter l'encombrement dans les bureaux de poste. Sachant que le citoyen avait le choix de se rendre aux bureaux de poste ou aux agences banncaire, 95 % des concernés par les aides sociales ont choisi de s'adresser à la Poste Tunisienne .
  Dans ce contexte, 420 000 portefeuilles numériques ont été créés en 2020.
  Ce service sera, par ailleurs, généralisé et utilisé pour le versement des mandats des caisses sociales (environ 800000 portefeuille numérique).

- Généralisation de l'utilisation de la carte de paiement électronique « e-Dinar Corporate» au profit des employés des structures publiques ou des entreprises privés. La carte E-Dinar Corporate offre en plus des fonctionnalités d'une carte de paiement classique la possibilité de l'encaissement de l'argent via des versements ou des virements, l'encaissement des mandats organismes et l'exécution de toute opération via mobile.

Digitalising services by developing new payment channels

- *The development of new digital financial services via the D17 application, a smartphone app (Android + iOS) has enabled access to financial services and support for financial inclusion by providing various financial operations (sending and receiving money orders, transferring money, paying bills, recharging phone bills, paying credits and various other financial operations). The D17 application has contributed to the development of digital financial services by more than 40% in the year 2020.*
- *Facilitating the adoption of the digital payment package for merchants through payment via QRCode technology that meets the international MasterPass Qr standards and generalizing its use, especially by small merchants and artisans, the number of financial transactions registered with the D17 application in 2020 reached more than 80 000 transactions, noting that the "Tunisian Post" is the first international institution to obtain the "Masterpass QR" authentication certificate for the international MasterCard Foundation in its latest version, which allows users of the D17 application to carry out operations via smartphone in a simple, secure and fast manner.*
- *As part of the fight against COVID-19, the "e-wallet" digital wallet service was launched, allowing the creation of a virtual digital account via a mobile phone, making it easier for recipients of social benefits to collect their benefits in this digital wallet and then withdraw them, whether in a post office, bank branches or ATMs, in order to avoid overcrowding in post offices. Knowing that the citizen had the choice of going to the post office or to the bank. In this context, 420 000 digital wallets were created in 2020, and the use will be generalised for the other transfers of the social funds (approximately 800 000 digital wallets).*
- *Generalisation of the use of the "e-Dinar Corporate" electronic payment card for the benefit of employees of public structures or private institutions. This is a multi-functional prepaid card that can be used to pay via terminals, and it provides several electronic wallets in order to digitalise benefits in kind and social subsidies.*

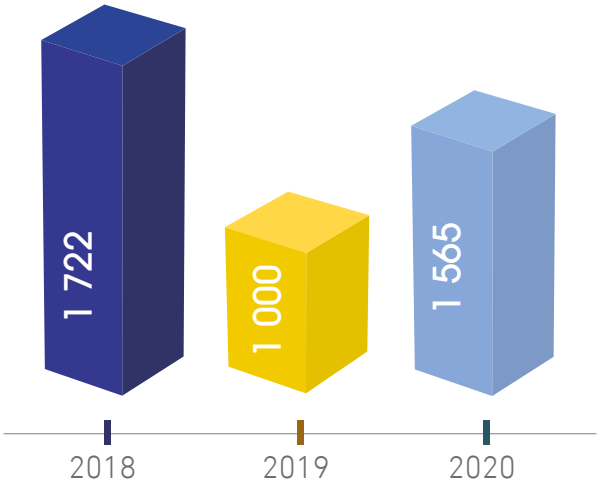
Diversification des offres liées au domaine du e-commerce

Considérant les opportunités que le commerce électronique offre aux institutions postales pour développer leurs domaines d'activité, qu'ils soient liés aux moyens de paiement électronique ou au traitement des envois et des colis, la Poste Tunisienne a accordé une place importante au commerce électronique dans sa stratégie d'être un acteur majeur de ce marché, que ce soit au niveau national, régional ou international, et de devenir le partenaire innovant et privilégié des PMEs, dans le but de contribuer à la promotion de l'exportation des produits tunisiens vers divers pays étrangers.

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

- Services de paiement électronique via la plate-forme e-Dinar ou en contre remboursement lors de la livraison (cash on delvery).
- 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 2020 par rapport à 2019 pour atteindre 2,5 millions de cartes utilisées pour acheter des produits ou des services à distance,



Evolution du nombre d'opérations de paiement sur internet

Evolution of the number of payment operations on internet

Unité / Unit : mille opérations

Diversification of offers related to the field of e-commerce

With the aim of making the professional trade of e-commerce an exclusivity of the "Tunisian Post", diversify the related offers and develop the share of the post on the national and international market. Taking into account the opportunities that e-commerce offers to postal establishments to develop their activities, whether they are related to electronic payment means or to the processing of shipments and parcels, the Tunisian Post has paid significant attention to e-commerce in its strategy in order to be a major player, whether at the internal, regional or continental level, and to make good use of Tunisia's strategic geographical position in order to contribute to the promotion of the export of Tunisian products to various foreign countries.

The Tunisian Post also plays an important role in the e-commerce system at the national level and distinguishes itself from the rest of the players in this field by providing two types of integrated services necessary for the completion and success of commercial exchange:

- *Payment services via the electronic payment system of the Tunisian Post Office E-Dinar or via the payment on delivery service,*

- *Logistics services for the collection and delivery of items sold via electronic platforms. Through 527 merchant sites linked to the E-Dinar system, Tunisian Post carried out around 1.6 million online transactions. The number of Tunisian Post's electronic payment cardholders also increased by 37% in 2020 compared to 2019 to reach 2.5 million cards that allow the purchase of products or the use of services at a distance.*

Les plus importantes réalisations dans ce domaine sont :

- Lancement de la nouvelle plateforme MPGS « MasterCard Payment Getway Services » en collaboration avec MasterCard Internationale, l'unique plate-forme numérique liée aux réseaux mondiaux de paiement (Visa, Mastercard, American Express…), en production, en Tunisie, qui accepte les moyens de paiement national et international selon les nouvelles normes et standards de sécurité internationales (3D-D Secure, PCI-DSS...). 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.

- Lancé le 21 janvier 2019, 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.

  Depuis son démarrage en Janvier 2019, le programme Easy Export a enregistré l'adhésion de plus de 100 entreprises avec un total de 13 774 envois expédiés jusqu'à la fin 2020 et ce malgré la conjoncture difficile caractérisée par la crise sanitaire liée au « covid-19 » au cours de l'année 2020.

- Ainsi, l'unité e-commerce a assuré la réalisation de la deuxième phase du projet ainsi que les actions nécessaires pour améliorer l'expérience, principalement par le déploiement de nouveaux sites de Guichet Unique Easy Export dans 10 régions supplémentaires avec lancement du service au cours du mois de juillet 2020 et d'étendre l'expérience au cours de l'année 2021 au reste des gouvernorats.

- La Poste Tunisienne a développé l'offre des «Packs e-commerce» dédiée aux entreprises spécialisées dans le 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 type de services ; le paiement et la livraison. Ainsi 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 l'e-logistique en Tunisie.

- Plateforme Simplify Commerce : Il s'agit d'une solution boutique en ligne destinée à être commercialiser pour les e-commerçants souhaitant avoir leurs propres e-shops sans investir pour le développement de leurs sites web en faisant appel à des spécialistes techniques en la matière et sans avoir même besoin de solliciter ou de recruter des profils techniques pour la mise en production. « Simplify » est une solution technique simple et facile à utiliser pour la création d'une boutique en ligne et assure le processus de paiement à travers de multiples canaux (En ligne/Mobile) en utilisant la Plateforme de paiement électronique MPGS de la Poste Tunisienne.

And among the most important achievements in this field :

- *The launch of the new digital payment system "MPGS" as part of the encouragement of e-commerce and the promotion of the digital economy, a digital platform linked to global payment networks (Visa, Mastercard, American Express...) offering secure electronic payments remotely via different digital channels (internet, mobile phone, POS...) in accordance with international security specifications and standards (3D-D Secure, PCI-DSS...). And offers a dedicated interface to merchants (Back Office Interface) to manage orders, track and retrieve payments.*

- *Facilitate the export process for small and medium-sized enterprises through the postal network by launching the Easy Export service in cooperation with the Universal Postal Union and all parties involved in export procedures at national level, in order to facilitate export procedures and reduce delays and costs, thus helping to improve the competitiveness of these enterprises in the markets.*

  In this regard, 10 export windows have been created at several locations, with the aim of extending the experience during 2021 to the rest of the governorates. 100 exporting institutions benefited from this programme, which exported about 13774 items in 2020.

- *To develop commercial offers related to e-commerce by proposing a set of services oriented towards organisations active in this field, the e-commerce package combines payment, collection, processing and distribution services for orders purchased via the Internet. To this end, agreements have been concluded with stakeholders, such as Jumia.*

- *Simplify Commerce Platform: This is a platform that allows small merchants to display their products on a commercial site in a simple and secure way that does not require investment or high technology, and provides the payment process through multiple channels (Online/Mobile) using the MPGS electronic payment platform of the Tunisian Post.*

  This platform offers a monitoring base to merchants (back office interface) that allows them to create an online shop remotely, act on orders, issue electronic invoices, track and collect payments.

- *Electronic payment via Paypal: the "Tunisian Post" is working on an electronic payment project from abroad through the PayPal wallet under the supervision of the Ministry of Communication Technologies and Digital Evolution and in coordination with the Central Bank of Tunisia and Mastercard to diversify the means of electronic payment from abroad and to promote exports through e-commerce.*

  This project consists of integrating the PayPal system into the MPGS platform to collect funds from customers through a PayPal account opened in the name of the "Tunisian Post", which then transfers the funds to the beneficiaries' accounts.

- Paiement électronique via Paypal : Dans le cadre du développement du commerce électronique en Tunisie et dans l'objectif de confirmer sa position en tant que levier de croissance de cette activité, la Poste Tunisienne a lancé un projet d'intégration de PayPal à la plateforme MPGS de la Poste Tunisienne en vue du développement de l'exportation via le commerce électronique par la diversification des canaux de paiement électronique à partir de l'étranger à travers le portefeuille PayPal. Ce projet est présidé par la Poste Tunisienne et conduit dans un cadre de collaboration avec la Banque Centrale de Tunisie et la tutelle du Ministère des Technologies de la Communication et de l'économie numérique.

- le projet ECOM@AFRICA: 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.

- 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 « Virtual Market Place » 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.

- *At the international level, the Tunisian Post is also considered as an example in the field of digitization of postal services and development of e-commerce at the African and Arab levels, since it has launched a pioneering 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 establish a regional e-commerce platform that makes Tunisia a hub and an economic destination in North Africa. This platform will meet all the requirements of the security and safety systems relating to air transport according to the standards of the Universal Postal Union.*

- *In addition, a platform for e-commerce items has been initiated as part of this programme. The Tunisian Post has also embarked on a study aimed at setting up a virtual platform for online sales. This virtual marketplace, which is available to Tunisian institutions active in the field of e-commerce, aims to promote and market products both inside and outside the country.*

Développement des services logistiques

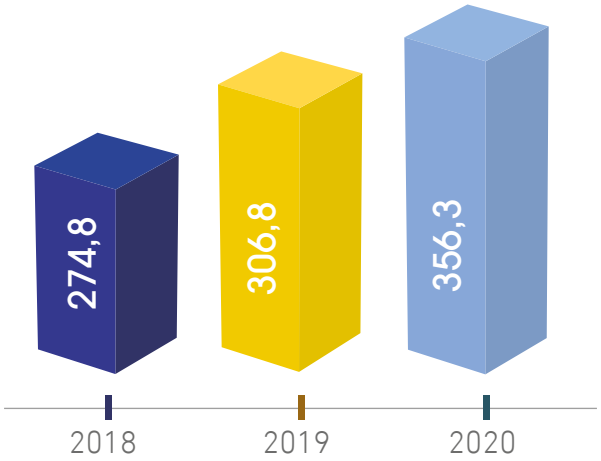
Les services logistiques représentent actuellement une grande priorité dans la stratégie de la Poste Tunisienne, et ce à travers une vision renouvelée du secteur du transport postal et des services logistiques, répondant ainsi aux nouvelles exigences du marché et s'adaptant aux normes internationales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

Pour relever les défis imposés, La Poste Tunisienne a repensé son modèle de croissance des activités relevant de la logistique, Et ce dans l'ambition de devenir d'ici 2025 le partenaire privilégié des PME en Tunisie en offrant des solutions logistique packagées répondant au contexte du marché Tunisien ; et permettent le développement des activités colis et express et faciliter les services d'exportation.

Parmi les réalisations les plus importantes dans ce domaine on peut citer:

- L'initiation de 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 publipostage 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.

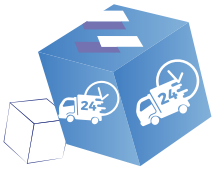
- Renforcement du réseau de la Poste Tunisienne par un système intelligent de livraison des articles e-commerce via des boîtes électroniques « Consignes Automatique » ce qui permettra d'étendre le temps de distribution à 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ce système sera mis en service dans les espaces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



Evolution du nombre des colis postaux

Evolution of the number of post parcels

Unité / Unit : mille colis / parcels



Development of logistics services

Logistics services are currently a major priority in the strategy of the "Tunisian Post" which is working to further develop and modernize its logistics services and to support the mechanisms of rapid transport and accompaniment, to enhance and provide physical, logistical and financial solutions, adaptable to new market requirements and keep pace with international standards in order to improve the competitiveness of the institution, especially in the face of the technical challenges and digital evolution facing the logistics industry and the role of transport and warehousing in supporting the national economy.

The strategy of the "Tunisian Post" is also based on the importance of the cooperation of the public and private sectors, making the postal sector a resource of jobs and services, a carrier of the national economy and an active contributor to the realization of planning and sustainable development processes. The "Tunisian Post" aspires to become by 2025 the privileged partner of small and medium enterprises in Tunisia by adopting the best solutions to provide integrated logistics services and solutions that meet the needs of our economic institutions and allow the development of parcel post services and express shipments and facilitate export services.

Among the most important achievements in this field are:

- *The initiation of the establishment of a network of relay delivery points for e-commerce items, and the creation of 10 public postal centres in Greater Tunis will be initiated as a first step. Preparations are underway to develop an IT solution to manage the entire parcel delivery supply chain as well as value-added services for the delivery point network.*

- *Strengthening the distribution network of the Tunisian Post with an intelligent system of delivery of items via automatic lockers (10 boxes), which will extend the delivery time to 24 hours a day, every day of the week. They will be available in commercial and some private spaces.*

- 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) liés à 347 terminaux utilisés au niveau de 26 agences Rapid Poste et 17 centres de distributions 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 de la distribution à travers le système de gestion de la livraison numérique. avec l'intégration du service de paiement par l'application de D17 dans un deuxième temps afin de remplacer le paiement en cash à la livraison.

- Plateforme Logistique Intégrée : Cette plateforme (Fulfillment Warehouse) offre des solutions logistiques au profit des entreprises actives dans le domaine du e-commerce (régime interne) et de nature à répondre aux impératifs de l'environnement changeant et complexe de la Poste Tunisienne, d'améliorer l'excellence opérationnelle des activités colis et express et d'ouvrir les perspectives avec des solutions et des organisations en rupture avec l'actuel par l'offre de nouveaux services logistique (Stockage, pick and pack, transport de marchandise, etc.) et garantir, ainsi, la pérennité de l'institution dans un environnement en mutation.

- L'implémentation du Hub logistique internationale Ecom@Africa pour le traitement des commandes e-commerce à destination de l'étranger et de créer des lignes d'interconnexion et de transit entre le continent africain et le continent européen pour les marchandises échangées dans le cadre du e-commerce, en incarnation du programme régional modèle pour le développement du commerce électronique en Afrique en partenariat avec l'Union Postale Universelle.

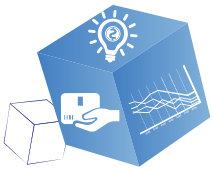
- Un Schéma Directeur Logistique sera élaboré par un cabinet d'étude et ce pour répondre aux besoins actuels et futurs en prenant en compte l'amont et l'aval de la chaine logistique postale.

  Il comprend en termes de résultats :

  - Les Routes to Market (RtM),
  - les réseaux physiques par lesquels les différents produits vont circuler,
  - un diagramme des flux futurs circulant au travers de ce réseau,
  - la définition des infrastructures logistiques en nombre, en localisation, en fonctionnalité et en dimensionnement,
  - le schéma de transport,
  - la faisabilité SI.

- *Improve the quality of ditrubition services by digitising the Digifactor to ensure the inclusion and dispatch of delivery information in real time. This programme aims to put in place an integrated system to improve the quality of the delivery of items through the implementation of a tracking system linked to 347 terminals (PDA) used at 26 Rapid-Post agencies and 17 distribution centres in order to organise the distribution circuits dynamically with the integration of the payment service through the D17 application in the system in a second phase in order to compensate for the cash payment on delivery.*
- *Integrated Logistics Platform: This platform (Fulfillment Warehouse) offers logistics solutions for companies active in the field of e-commerce (in-house system) by centralising all components of the logistics value chain, from warehousing, order reception and preparation, item processing and sorting, accounting and distribution to the processing of returned items.*
- *The E-com @ AFRICA platform is a logistics platform that aims to process e-commerce orders to foreign countries and to create interconnection and transit lines between the African and European continents for e-commerce goods, embodying the model regional programme for the development of e-commerce in Africa in partnership with the Universal Postal Union.*
- *A roadmap for logistics services is being prepared by a logistics consultancy to determine the current and future needs and mechanisms for the integrated postal supply chain, which in terms of results includes the following:*

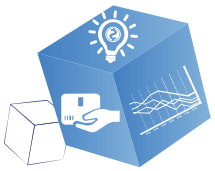
    - *Market access methods (TMR),*
    - *The physical networks through which various products will be exchanged,*
    - *A schematic diagram of the future flows in this network,*
    - *Define the logistics infrastructure in terms of number, location, function and size,*
    - *transport plan,*



Création de la Banque postale

La création de la Banque Postale vise à :

- Améliorer le taux d'inclusion financière au niveau national en développant le nombre de comptes courants et en favorisant l'usage des services financiers et en facilitant l'accès à tous les segments de la société qui ne sont pas couverts par les services bancaires.
- Développer les dépôts des fonds en comptes courants postaux et en comptes d'épargne postaux,
- Appuyer le développement de l'économie numérique en fournissant des services financiers 100% digital (de-cashing)
- Elargir et diversifier les domaines d'activités financières de la Poste Tunisienne pour réduire la migration des clients de la Poste Tunisienne des chèques postaux vers les banques à la recherche de prêts.
- Créer une nouvelle dynamique au niveau de la Banque Postale en créant un nouveau modèle d'attribution de crédits à des segments de clientèle qui ne sont pas ciblés par les banques ou les institutions de microcrédit.
- Contribuer au développement économique et social de l'État en soutenant les initiatives privées et en augmentant le taux de porteurs de projets.
- Améliorer la rentabilité de l'institution, ce qui permet d'atteindre l'équilibre financier et de se passer du soutien de l'État, assurant ainsi sa pérennité.
- Créer un dynamisme économique régional en positionnant la Poste Tunisienne dans des zones à faible couverture bancaire.



Creation of the Postal Bank

The creation of the Postal Bank aims to :

- *Improve the proportion of financial inclusion at national level by increasing the number of active postal current accounts and providing loan services in areas with low banking coverage.*
- *Develop the deposits funds in postal current accounts and postal savings accounts,*
- *Develop a new model by providing digital banking services and helping to reduce cash transactions (de-cashing).*
- *Expand and diversify the areas of financial activities of the Tunisian Post to reduce the migration of the Post's customers to the banks in search of credit.*
- *Create a new dynamic in financial banking by creating a new model for allocating credit to customer segments that are not targeted by banks or microcredit institutions.*
- *Contribute to the development of the state's economic and social development by supporting private initiatives and increasing the percentage of project owners.*
- *Improving the profitability of the institution, thus achieving financial equilibrium and dispensing with state support, thus ensuring its sustainability*
- *Create a regional economic dynamism by positioning the Tunisian Post in areas with poor banking coverage.*

Ainsi, la Poste Tunisienne a déposé une demande préalable d'agrément à la Banque Centrale de Tunisie au cours de l'année 2019, qui a chargé une équipe de travail d'étudier les aspects stratégiques du dossier (le modèle économique de la Banque Postale, la relation de la Banque Postale avec la Poste Tunisienne, les sources de financement, l'identité des actionnaires, la gouvernance de la Banque Postale…) en coordination avec les représentants de la Poste Tunisienne.

Au cours de l'année 2021, la Poste Tunisienne se chargera sur la mise en place de la Banque Postale à travers :

- Réalisation des démarches de constitution effective sous forme de société anonyme,
- Préparation de la structure organisationnelle de la Banque Postale,
- Définir les structures de gouvernance conformément aux exigences de la loi n°48 de 2016,
- Mise en place du manuel de procédures de contrôle interne et de gestion des risques,
- Choix du solution informatique des services bancaires,
- Pilotage de la transformation sur les plans humain, financier et commercial, avec le soutien et l'accompagnement d'un bureau de conseil spécialisé à cet effet,
- Soumettre le dossier final de demande d'agrément à la Banque centrale.

Knowing that the "Tunisian Post" has filed a prior application for approval to the Central Bank of Tunisia during 2019, which has charged a task force to study the strategic aspects of the file (the economic model of the Postal Bank, the relationship of the Postal Bank with the "Tunisian Post", sources of funding, the identity of shareholders, governance of the Postal Bank ...) in coordination with representatives of the "Tunisian Post".

During the year 2021, "Tunisian Post" will focus on postal banking through :

- *Carrying out the procedures for the incorporation of the branch as a limited company*
- *Preparation of the organisational structure of the Postal Bank,*
- *Monitor governance structures in accordance with the requirements of Act 48 of 2016*
- *Implementation of the internal control and risk management procedures manual,*
- *Selection of the banking IT solution and start of the installation,*
- *Management of the transformation in human, financial and commercial terms, with the support and guidance of a specialised consultancy firm,*
- *Submit the final application file to the Central Bank.*

Transformation Digitale

La Poste Tunisienne s'est engagée dans cet axe stratégique qui vise à apporter un appui technique à toutes les structures de la Poste Tunisienne afin de recréer la profession postale en s'appuyant sur des solutions numériques innovantes et intégrées afin de développer et numériser ses services. En plus de renforcer le rôle de la Poste Tunisienne comme plateforme d'évolution digitale au profit de l'État, à travers :

- développement des solutions innovantes qui diversifient et modernisent les services postaux,
- création d'un incubateur pour accueillir de jeunes entrepreneurs dans le domaine du développement de solutions renouvelables pour les services postaux et financiers,
- consolidation des efforts de l'Etat pour accompagner et encadrer les propriétaires de start-up 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.
- Accompagnement des jeunes entrepreneurs lors de la création de leurs projets (Start-up Post).

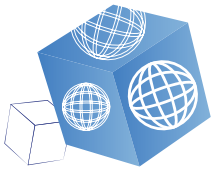
1. Développement des infrastructures

Le programme de la Poste Tunisienne dans ce domaine reposait sur l'extension et la mise en place d'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.

2. Solution informatique intégrée

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 :

- Solution informatique intégré pour gérer les domaines d'approvisionnement, de la comptabilité (générale et analytique), des ressources humaines, du contrôle de gestion et de la maintenance,…
- Solution informatique pour les services postaux via interfaces (Front Office et Back Office)
- gestion des relations avec les clients (CRM),
- Business Intelligence,
- Système de gestion et de suivi des projets.



Digital Transformation

The Tunisian Post is committed to this strategic axis which aims to provide technical support to all the structures of the Tunisian Post in order to recreate the postal profession by relying on innovative and integrated digital solutions in order to develop and digitize its services. In addition to strengthening the role of the post office as a platform for digital evolution for the benefit of the State, through :

- *Development of innovative solutions that diversify and modernise postal services,*
- *Creation of an incubator to host young entrepreneurs in the field of developing renewable solutions for postal and financial services,*
- *Support for state efforts in the field of individual work for the Start up*
- *Accompanying young missionaries when they send out their projects (Start up Post).*

1. Infrastructure development

The Tunisian Post's programme in this area was based on the extension of the cloud computing platform to offer a high virtual storage capacity that allows flexibility and a great capacity to respond quickly to the requirements of digital evolution and efficiency in solving difficulties while ensuring information security conditions according to the highest international standards and putting pressure on the volume of investment in hosting equipment and the cost of its maintenance.

2. Integrated IT solution

The project aims to unify the integrated information system of the "Tunisian Post" and improve the mechanisms of provision in the financial, commercial and human resources fields, through :

- *Installation of an integrated information system to manage the areas of procurement, accounting (general and analytical), human resources, management control and maintenance.*
- *Installation of an integrated information system for the postal services (Front Office and Back Office).*
- *Installation of a customer relationship management (CRM) system.*
- *Business Intelligence.*
- *Project monitoring system.*

3. La Poste Tunisienne est une plateforme de transformation digitale :

Dans le cadre de consolider les efforts de l'Etat pour accompagner et encadrer les propriétaires de start-up 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.

4. Digitalisation des services postaux

Dans le cadre de l'accompagnement des aspirations des institutions économiques et des clients en matière de digitalisation des correspondances sur papier, et conformément à la stratégie numérique 2020 de la Tunisie. 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.

3. Tunisian Post is a digital transformation platform

As part of its support for the State's efforts to accompany and mentor emerging business institutions, the Tunisian Post has launched a project to create an incubator for emerging Start up and active entreprise in the postal and communication technology sectors, which will support the positioning of the Tunisian Post as a national platform for digital evolution. The "Tunisian Post" wants to develop digital services in partnership with emerging institutions and digital financial institutions "fintech" by developing application programming interfaces (APIs) that allow to link their information systems to the systems of the "Tunisian Post", which allowed the development of digital financial applications that adopt various technologies such as QR code, Blockchain, ... Financial transactions, including the greeting of merchants and money transfer.

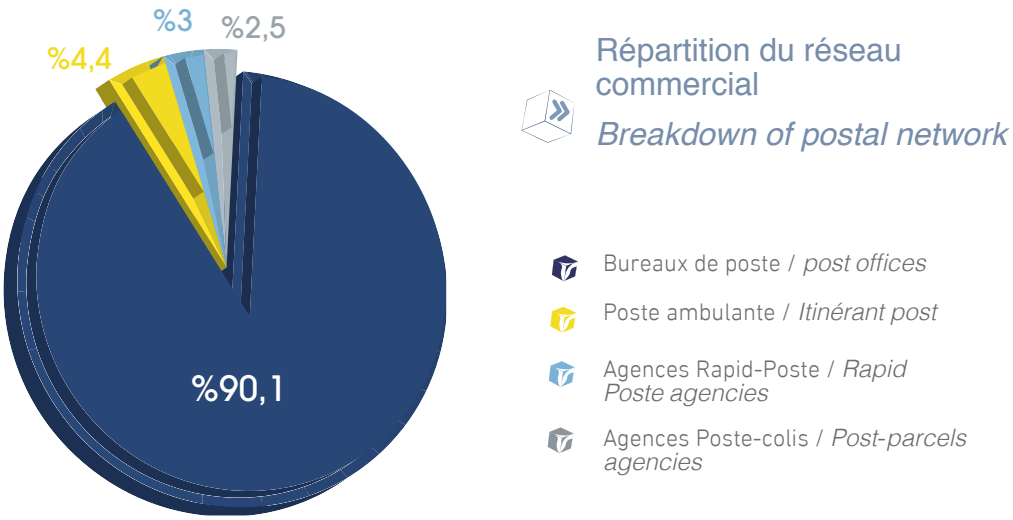
4. Digitalisation of postal services

In the context of supporting the aspirations of economic institutions and customers in terms of the digitalisation of mail, and in the context of supporting Tunisia's 2020 digital strategy, "Tunisian Post" wishes to give priority to an electronic mail service with acknowledgement of receipt that complies with the international standards set by the Universal Postal Union in the first instance, then install a digital mailbox that allows any natural or legal person to receive administrative or commercial electronic mail, such as bank statements, invoices, notifications from authorised senders, and so on, with the provision of an electronic acknowledgement of receipt as proof of sending documents to the digital mailbox. In addition to providing an electronic postage certification service in a second phase.

Réseau commercial de la Poste

La Poste Tunisienne œuvre pour rapprocher les services du citoyen, tout en assurant l'amélioration de la qualité des services, en garantissant la continuité de l'accès aux services postaux et financiers dans diverses zones urbaines et rurales, et en évitant l'encombrement et en gérant au mieux les ressources humaines dans le réseau postal.

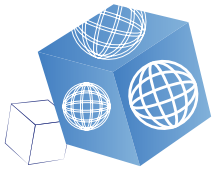
Le nombre de bureaux de poste et d'agences spécialisées est passé à 1162 en 2020, portant la couverture postale à 11043 habitants par bureau de poste en 2020.



Au cours de l'année 2020, le réseau postal a également été renouvelé et renforcé, soit avec de nouvelles créations soit avec les équipements nécessaires.

Parmi les réalisations les plus importantes, on peut citer :

- Renforcement du réseau des bureaux de poste en créant 2 nouveaux bureaux de poste plein exercice et 2 bureaux de poste supplémentaires.
- Réhabilitation et agrandissement de 64 bureaux de poste, en plus du maintien et du renforcement de la sécurité dans 56 bureaux, et du renouvellement du réseau électrique au niveau de 24 bureaux de poste.
- Extension de l'activité de 3 unités poste ambulante pour couvrir davantage de zones à Tataouine, Tozeur et Siliana.



Commercial network

The Tunisian Post is working to bring services closer to the citizen, while ensuring the improvement of the quality of services, guaranteeing the continuity of access to postal and financial services in various urban and rural areas, and avoiding overcrowding and managing human resources in the postal network as well as possible.

The number of post offices and specialised agencies has increased to 1162 in 2020, bringing the postal coverage to 11043 inhabitants per post office in 2020.

During 2020, the postal network was also renewed and strengthened, either with new developments or with the necessary equipment. Among the most important achievements in this area are the following:

- *Strengthening the post office network by creating 2 new fully operational post offices and 2 additional post offices.*
- *Rehabilitation and expansion of 64 post offices, in addition to the maintenance and reinforcement of security in 56 post offices, and the renewal of the electrical network in 24 post offices.*
- *Extension of the activity of 3 itinerant post to cover more areas in Tataouine, Tozeur and Siliana.*
- *Forwarding of roaming mail returning from Kairouan Oqba to mobile units.*
- *Inauguration of service units at the Sers post office in El Kef, the Oueslatia post office in Kairouan, the Diet Maatouk post office in Kébili and the Joumene post office in Bizerte.*
- *Connection of 1 031 post offices to the computer network, Bringing the coverage at 98.5%. Among the new acquisitions, 14 itinerant post cars have been connected to the computer network, with the remainder to be completed in the coming year.*
- *In order to facilitate the withdrawal of funds and reduce congestion in post offices,*
- *the network of the Tunisian Post Office has been strengthened to reach 427 ATMs in 2020 compared to 368 ATMs in 2019.*

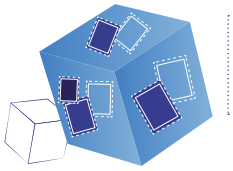
- Connexion de 1031 bureaux de poste au réseau informatique, soit un taux de couverture de 98,5%.
- Acquisitions de 14 voitures poste ambulante qui ont été connectées au réseau informatique.
- Afin de faciliter le retrait des fonds et de réduire l'encombrement dans les bureaux de poste, le réseau commercial de la Poste Tunisienne a été renforcé par l'installation de nouveaux DAB pour atteindre 427 distributeurs automatiques de Billets en 2020 contre 368 DAB en 2019.

Outre le suivi de l'activité des structures postales commerciales en coordination avec toutes les administrations centrales et régionales et centres spécialisés concernés afin defournir les moyens logistiques, humains et organisationnels nécessaires pour augmenter encore le niveau de performance globale et améliorer la rentabilité et la qualité des services fournis sur l'ensemble du réseau postal, notamment en contrôlant le bon fonctionnement des structures en période de pandémie COVID-19 et ce à travers:

- La mise en place d'une cellule de crise ainsi que l émission d'une circulaire sur la crise Covid pour informer et clarifier les procédures de sécurité à adopter pour protéger les agents et les clients,
- Élaboration d'un plan d'organisation commençant par la réaffectation du personnel et la fourniture de quantités importantes des produits de stérilisation et de lotions antiseptiques, d'une valeur dépassant le 1 million de dinars, pour l'ensemble du réseau commercial, des centres spécialisés et de toutes les structures administratives,
- Coopération avec la société civile (scouts tunisiens, Croissant-Rouge tunisien...) pour assurer les meilleures conditions de prévention de virus covid 19 et réduire la possibilité d'infection et sa propagation en organisant des cours et en sensibilisant à la distanciation sociale.

In addition to monitoring the activity of the commercial postal structures in coordination with all the relevant central and regional administrations and specialised centres in order to provide the necessary logistical, human and organisational working mechanisms to further raise the overall performance level and improve the profitability and quality of the services provided throughout the postal network, in particular monitoring the proper functioning of the structures during the COVID-19 pandemic period:

- *Set up a crisis unit and issue a circular on the Covid crisis to inform and clarify the security procedures to be adopted to protect agents and customers,*
- *Develop an integrated plan, starting with the redistribution of staff and human resources, and the allocation of significant quantities of sterilisation equipment and antiseptic lotions, worth over one million dinars, throughout the commercial network, specialised centres and all administrative structures,*
- *Openness and cooperation with civil society (Tunisian scouts, Tunisian Red Crescent, etc.) to ensure the best conditions for prevention and to reduce the possibility of infection and its spread by organising courses and raising awareness about social distancing.*



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 2020 de nombreux changements en termes de préparation du programme annuel de publications des timbres tunisiens et l'adoption de nouvelles technologies.

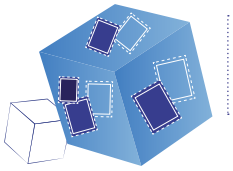
1. Programme annuel

Le Centre Philatélique, en coordination avec l'équipe de reflexion du « Thinktank » , a préparé un programme annuel axé sur un thème d'intérêt particulier pour chaque année, le programme 2020 est marqué par l'émission d'une série de timbres-poste en l'honneur d'un certain nombre de personnalités tunisiennes célèbres connues pour leur activisme pour la liberté, la dignité, l'égalité et la justice.

Au cours de l'année 2020, quinze (15)éditions de timbres-postes ont été émis, contenant 23 timbres-poste, avec une quantité estimée de 6 775 millions de timbres, contre 26,1 millions de timbres en 2019, et cette baisse est due à la baisse du service de courrier aux niveaux national et international, en plus de l'impact des répercussions de la pandémie de COVID-19.

2. Développement des méthodes de production

Dans le cadre de l'atteinte de l'objectif lié à la mise en place d'une nouvelle approche dans le domaine de la commercialisation et du design du timbre, le Centre Philatélique a continué en 2020 à adopter des moyens de communication numériques modernes pour promouvoir les timbres-poste en adoptant la technologie de Rréalité Augmentée, qui consiste à ajouter un contenu numérique, audiovisuel et textuel à l'image du timbre-poste et apporter des informations complémentaires aux utilisateurs de smartphones, et il est mis en œuvre par l'adoption d'une nouvelle application lancée par la Poste Tunisienne et portant le nom de « Tunisia Stamps » disponible et téléchargable à partir du Play Store ainsi que l'App Store.



Postal stamps

During the year 2020, the Philatelic Centre continued its activity in the implementation of the "Tunisian Post" strategy for the renewal and development of the field of stamps by adopting new formulas and methods that adopt various digital communication channels, in addition to developing methods of design, realization, organization, publicity, marketing, renewal and modernization of the printing machinery at the printing house of the Tunisian Post. "In order to diversify the stamp manufacturing techniques and improve their quality in response to the renewable needs of customers and stamp collectors, while improving the financial resources related to this vital activity.

1. Annual programme

The Philatelic Centre, in coordination with the experts" Think-tank ", has prepared an annual programme focusing on a theme of particular interest for each year, the 2020 programme is marked by the issuance of a series of postage stamps in honour of a number of famous Tunisian personalities known for their activism for freedom, dignity, equality and justice.

During the year 2020, fifteen (15) postage stamps were issued, containing 23 stamps, with an estimated quantity of 6.775 million stamps, compared to 26.1 million stamps in 2019, and this decrease is due to the decline in mail service at national and international levels, in addition to the impact of the repercussions of the COVID-19 pandemic.

2. Development of production methods

In the framework of achieving the objective related to the implementation of a new approach in the field of marketing and design of the stamp, the Philatelic Centre continued in 2020 to adopt modern digital means of communication to promote the postage stamps by adopting the technology of augmented reality, which consists in adding digital content, audiovisual and textual content to the image of the postage stamp and provide additional information to Smartphone users, and it is implemented through the adoption of a new application launched by the "Tunisian Post" concerning postage stamps under the name "Tunisia Stamps" and downloaded from the Play Store as well as the App Store.

3. Activité commerciale

L'activité commerciale du Centre Philatélique s'est distinguée par les éléments suivants :

- Renforcer les moyens de communication numériques avec les philatélistes en créant une page Facebook pour présenter les timbres-poste tunisiens et les derniers développements.
- Initier le renouvellement du magasin virtuel de vente de timbres-poste, e-stamps.poste.tn, dans le but de faciliter davantage l'accès des clients aux timbres-poste et d'encourager leur acquisition, ainsi que s'ouvrir plus sur les marchés étrangers.
- Conception d'une brochure publicitaire pour présenter les développements les plus importants qui ont eu lieu sur le timbre-poste
- Création d'une base de données pour les philatélistes en fixant une liste comme première étape, puis développer le nombre d'abonnés dans une autre étape.
- Préparer les deux audits de certification de sécurité et de qualité concernant la conception, la fabrication et la conservation des timbres-poste selon la norme internationale ISO14298 pour la sécurité et la norme internationale ISO9001 pour la qualité.
- Malgré la situation sanitaire mondiale, qui a impacté négativement de nombreuses activités postales, le Centre Philatélique a poursuivi sa participation aux plus importants événements internationaux liés au domaine des timbres-poste à distance via la technologie Webinaire.

4. Renouvellement et modernisation des équipements de l'imprimerie de la Poste Tunisienne.

Au cours de l'année 2020, les efforts d'innovation déployés pour mettre en œuvre la stratégie de la Poste Tunisienne pour le développement du domaine du Timbre Poste ont été poursuivis par le renouvellement et la modernisation des machines d'impression de l'imprimerie de la Poste Tunisienne, et ce dans le but de répondre aux attentes des clients dans ce domaine aussi bien au niveau de la sécurité qu'au niveau de la qualité du timbre, et contribuer à dynamiser les ventes et à rayonner l'image du Timbre-poste tunisien au niveau international.

3. Commercial activity

The commercial activity of the Philatelic Centre was characterised by the following elements:

- *Strengthen digital communication with philatelists by creating a Facebook page to present Tunisian stamps and the latest developments.*
- *Initiate the renewal of the virtual stamp shop, e-stamps.poste.tn, with the aim of making it easier for customers to access stamps and encouraging their acquisition, as well as opening up more to foreign markets.*
- *Prepare a publicity brochure to present the most important developments that have taken place on the postage stamp*
- *Create a database for philatelists by setting up a list as a first step, then developing the number of subscribers in another step.*
- *Prepare the two certification audits for safety and quality in the design, manufacture and conservation of postage stamps according to the international standard ISO14298 for safety and the international standard ISO9001 for quality.*

Despite the global health situation, which negatively impacted many postal activities, the Philatelic Centre continued to participate in the most important international events related to stamps, remotely via webinar technology.

4. Renewal of the printing machines of the "Tunisian Post" printing house

During the year 2020, the innovation efforts deployed to implement the strategy of the "Tunisian Post" to develop the postal domain were pursued through the renewal and modernization of the printing machines of the "Tunisian Post" printing house, in order to provide various forms, which will meet the desires and expectations of customers in this area in terms of security and quality of the stamp, and will help boost sales and enhance the image of the postage stamp internationally.

Timbre -Poste 2020
Postal stamps 2020

TUNISIE
تونس
لوحة صخرية - جبل بليجي (بمغزة)
Peinture rupestre - Djebel-Bliji
0,75

TUNISIE
تونس
2,0

TUNISIE
تونس
0,75

TUNISIE
تونس
1,5

TUNISIE
تونس
سد نبهانة (القيروان)
Barrage Nebhana(Kairouan)
2,0

TUNISIE
تونس
0,75
60
النقطية الاجتماعية
أساس العمل اللائق

TUNISIE
تونس
1,0

TUNISIE
تونس
سد وادي ملاق (الكاف)
Barrage Oued Mellegue
1,5

TUNISIE
تونس
0,75
UN75

TUNISIE
تونس
0,75

TUNISIE
تونس
سد بني مطير (جندوبة)
1,0

TUNISIE
تونس
3,0
تونس تعيش

TUNISIE
تونس
2,0

TUNISIE
تونس
سد سيدي البراق (باجة)
Barrage Sidi El BarraK (Béja)
0,75

Qualité des services

Certificat de qualité ISO 9001 version 2015

La Poste Tunisienne a réussi à maintenir le certificat de conformité de la qualité ISO9001 au niveau de 14 bureaux de poste, sous tutelle de 6 directions régionales, qui sont respectivement: Ariana, Manouba, Sousse, Monastir, Mahdia, Bizerte.

Le label d'accueil « Marhaba »

La Poste Tunisienne a réussi le processus de vérification du suivi numéro 2 du label d'accueil « Marhaba » en coordination avec l'Institut National de la Normalisation et de la Propriété Industrielle (INNORPI), au niveau du bureau des Relations avec les Citoyens et 20 bureaux de poste, relevante à 10 directions régionales, qui sont respectivement : Sousse, Ariana, Manouba, Bizerte, Béja, Kasserine, Sfax, El Kef, Jendouba et Gabès.

Enquête satisfaction client

Dans le cadre de sa stratégie visant à mettre en place un système d'écoute permanente des clients et à renforcer les canaux de communication avec eux, la Poste Tunisienne réalise annuellement des études d'enquête satisfaction clients au niveau se son réseau commercial, dans le but de mesurer le degré de satisfaction de ses clients concernant la qualité des services postaux et financiers rendus et en identifiant leurs aspirations et leurs besoins.

Les résultats obtenus au cours des cinq dernières années (2016-2020) ont révélé les résultats suivants :

Année	2016	2017	2018	2019	2020
Taux de satisfaction des clients	67,60%	67,50%	73,80%	70,61%	87%

L'amélioration des taux de satisfaction des clients, notamment des deux dernières années, est due aux efforts déployés par la numérisation et la modernisation des services dans le but d'améliorer la qualité des prestations et de favoriser aux clients l'accès aux services dans le meilleur délai possible.

Ainsi, et au cours des cinq prochaines années, les études des enquêtes satisfaction client seront élargis pour inclure de nouveaux services tels que les services numériques, les paiements électroniques, le réseau Rapide Poste et les colis postaux.

Quality of services

ISO9001 - 2015 quality certificate

The "Tunisian Post" has succeeded in maintaining the certificate of conformity to the ISO9001 quality specifications at 14 post offices, under the supervision of 6 regional administrations, which are respectively: Ariana, Manouba, Sousse, Monastir, Mahdia, Bizerte.

The Marhaba brand

The "Tunisian Post" has successfully completed the verification process of the follow-up number 2 of the "Marhaba" welcome brand in coordination with the National Institute of Standardization and industrial Property, the Office of Relations with Citizens and 20 post offices, referring to 10 regional administrations, which are respectively: Sousse, Ariana, Manouba, Bizerte, Béja, Kasserine, Sfax, El Kef , Jendouba and Gabès.

Improving the customer satisfaction index

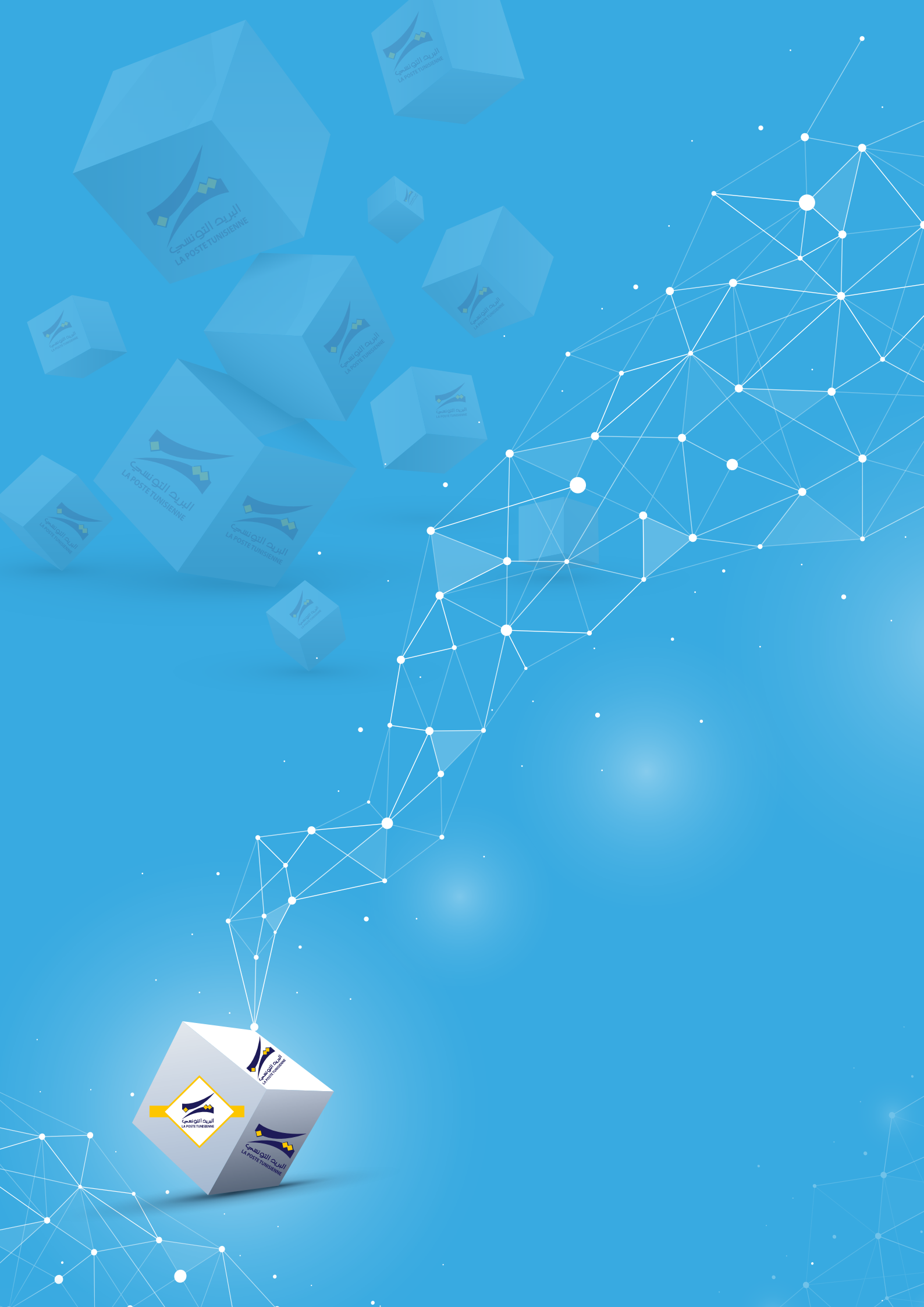
Within the framework of the strategy aiming at setting up a system of permanent listening of the customers and reinforcing the channels of communication with them, the Tunisian Post carries out annually studies to survey the opinion of the customers dealing with the postal network, with the aim of measuring the satisfaction of the customers with the quality of the financial services rendered and by identifying their aspirations and their needs.

The results achieved over the last five years (2016-2020) are as follows:

Year	2016	2017	2018	2019	2020
Customer satisfaction rate	67,60%	67,50%	73,80%	70,61%	87%

The evolution of customer satisfaction rates, especially in the last two years, is due to efforts to digitise and modernise services in order to improve quality and provide customers with fast digital mechanisms to obtain services as quickly as possible.

This, and over the next five years, the areas of study will be expanded to explore customer views to include digital services, electronic payments, the Rapid Post network and postal parcels.


البريد التونسي
LA POSTE TUNISIENNE

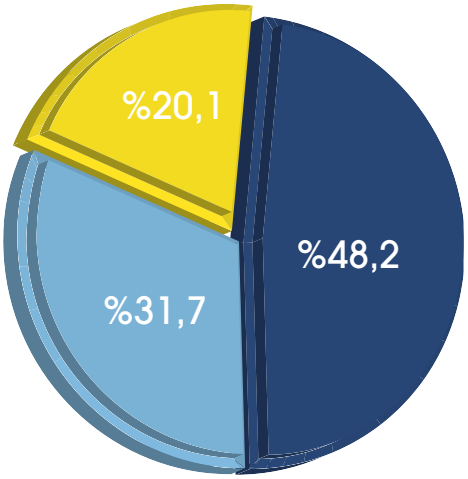
Rapport annuel
Annual report
2020

Ressources humaines

Human resources

Ressources humaines

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



Repartition du personnel de la Poste en 2020

Staff breakdown in 2020

- Cadres/ *Managerial staff*
- Agents de maitrise/ *Supervisory staff*
- Agents d'execution / *Execution staff*

Notant que le nombre d'effectifs est d'environ 9041 agents et cadres , dont 48,2% cadres, 31,7% agents de maitrise et 20,1% agents d'exécution.

Les réalisations les plus importantes pour l'année 2020 :

L'année 2020 a été marquée par un certain nombre de réalisations qui contribueront à valoriser davantage le capital humain de la Poste Tunisienne :

1. Numérisation de la gestion des ressources humaines

- Fournir des mécanismes modernes de gestion des ressources humaines.
- Rapprocher les services administratifs des agents.
- Mise à jour immediate de la base des données des ressources humaines.
- Gouvernance et attribution de dispositions décentralisées.

Human resources

The development of human resources occupies an important place within the Tunisian Post, taking into account the role played by the human element in the accomplishment of the tasks entrusted to the postal institution, noting that the number of postal agents is about 9041, of which 48.2% are managerial staff, 31.7% are supervisory staff and 20.1% are execution staff.

The year 2020 was marked by a number of achievements that will contribute to further enhancing the human capital of the Tunisian Post

The domain of Human resources

1. Digitalisation of human resources management

In the context of achieving the following objectives:

- *Provide modern human resource management mechanisms.*
- *Bringing administrative services closer to the agent.*
- *Immediate data update.*
- *Governance and decentralisation of management.*

The human resources system has been developed and made available to administrators at all levels of the structure, concerning the issuance of administrative documents and the management of leave and statistical tables.

The technical team also works on developing solutions in several other areas related to human resources (exceptional leave, updating of family situations, social services, etc.).

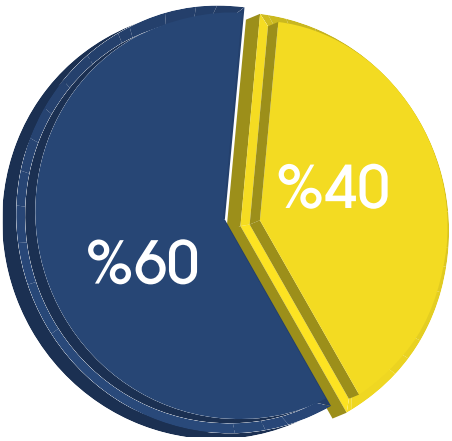
2. Draft Social assessment

The social assessment is considered to be an effective tool in the internal social dialogue, and it allows for the diagnosis of the human resources situation on an ongoing basis. The Human Resources Department has taken charge, through a specialised team, of the preparation of the social assessment for 2016 and 2017, which were approved by the Board of Directors of the Post Office, and in the course of 2021, the social assessment for 2018 and 2019 will be presented.

3. Promotions

As part of the implementation of the agreement dated 02 October 2020, automatic promotions have been awarded to 477 employees who meet the requirement of 8 years of seniority, and the status of 24 academic degree holders, with a focus on continuing this programme in 2021 and 2022.

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



Repartition des resources humaines par catégorie

Staff breakdown by category

Homme/*males*

Femme / *Females*

2. Le bilan social

Le bilan social est au service du dialogue social. C'est un outil d'information et de planification des ressources disponibles au niveau de la Poste Tunisienne et donnent une idée sur la situation de l'effectif ainsi que la situation sociale de la Poste Tunisienne.

3. Promotions

Dans le cadre de l'application du procès-verbal de l'accord en date du 02 octobre 2020, des promotions automatiques ont été attribuées à 477 agents et cadres qui remplissent l'exigence de plus de 8 ans d'ancienneté dans leurs fonctions actuelles, et l'actualisation de 24 titulaires de diplômes académiques , ainsi que l'actualisation du statut de 81 agents de sécurité et agents de nettoyage en application de l'accord signé le 23 octobre 2019.

La formation

1. Formation présentielle

- Elaboration d'un plan de formation pour l'année 2020 dans divers domaines.
- Organisation de l'événement « Summer Post School » dans la ville de Monastir durant les mois de juillet et août, avec la participation d'environ 240 chefs de bureaux de poste, chefs de centres de distribution, agents d'acceuil et agents de distribution.

The status of 81 security and cleaning agents was also settled, in application of the agreement signed on 23 October 2019 with the social party, which allowed for certain solutions to be provided to the offices and centres that complained of a lack of personnel. In addition to allowing 653 security agents and cleaning agents to evolve for the year 2020.

Important achievements in the field of training

1. Presentiel Training

- *Establish the training plan for the year 2020 in the general branches.*
- *Organisation of the Summer Post School event in the city of Monastir during the months of July and August, with the participation of approximately 240 postmasters, distribution centre managers, receptionists and professional distribution agents.*

2. In terms of strengthening distance learning via the Internet

The number of participants in UPU distance learning courses via the Trainpost platform rose to 252 agents and managers in 2020, compared with 50 in 2019, which enabled the "Tunisian Post" to rank first among 136 participating countries, even by the number of certificates of participation obtained (68 electronic certificates) after completing 77 courses in different languages in the fields of finance, post office, management techniques, postal technologies, and postal reform and organization.

In order to enable postal workers to follow interactive distance learning courses in different digital formats, the Virtual School has updated and configured the following distance learning platforms:

- *Vocational training platform (www.postelearning.poste.tn)*
- *Espace Formation platform via the TNPOST portal www.training.tnpost.tn is a platform that aims to allow all agents to follow video courses at a distance.*
- *Live distance learning platform www.meeting.poste.tn*
- *The Universal Postal Union's Trainpost postal training platform.*
- *Trainpost course platform (www.upu-trainpost.com/moodle) has been prepared to replace the old platform and allow for the issuance of certificates of attendance at a distance and to meet the future needs of the Universal Postal Union in the field of distance learning.*

Important achievements in the social and cultural field

1. *The cooperative organised the summer holidays for families, from July 2020 to September 2020, and the number of participants reached 647 families (about 2600 people), the total cost allocated to the agents was 145000 DT.*
2. *Due to the exceptional circumstances imposed by the COVID-19 pandemic, the celebrations on the occasion of the Day of Knowledge for the year 2020, did not*

2. Au niveau du renforcement de la formation à distance via Internet

Le nombre de participants aux formations à distance de l'UPU via la plateforme Trainpost est passé à 252 agents et cadres en 2020 contre 50 en 2019, ce qui a permis à la Poste Tunisienne de se classer au premier rang parmi 136 pays participants, de même pour le nombre de certificats de participation obtenus (68 certificats électroniques) après avoir suivi 77 cours de formations en différentes langues dans les domaines des services financiers et postaux, des techniques de gestion, des technologies postales et de la réforme et de l'organisation postales.

Afin de permettre aux agents de suivre des cours interactifs à distance sous différentes formes numériques, l'école virtuelle a mis à jour et a configuré les plateformes de formation à distance suivantes:

- Plateforme de formation professionnelle (www.postelearning.poste.tn)
- Plateforme Espace Formation via le portail TNPOST www.training.tnpost.tn c'est une plateforme qui a pour objectif de permettre à tous les agents de suivre les cours vidéo à distance.
- Plateforme de formation en direct à distance www.meeting.poste.tn
- Plateforme de formation postale Trainpost de l'Union Postale Universelle.
- de cours Trainpost (www.upu-trainpost.com/moodle) qui a été mise en place pour remplacer l'ancienne plateforme et permettre la délivrance d'attestations de participation à distance et répondre aux besoins futurs de l'Union Postale Universelle dans le domaine de la formation à distance.

Le domaine social et culturel

1. Dans le cadre du programme annuel des vacances familiales, 647 familles ont bénéficié de séjours touristiques de haut niveau dans les principales villes touristiques Tunisiennes (environ 2600 personnes).
2. En raison des circonstances exceptionnelles imposées par la pandémie de COVID-19, les célébrations à l'occasion de la Journée du Savoir pour l'année 2020, n'ont pas eu lieu, les prix ont été remis aux parents directement au niveau central et les administrations régionales. Le nombre de lauréats a atteint 457 pour un coût de 73.950 DT.
3. La distribution de plusieurs aides à l'occasion des fêtes religieuses en plus des aides scolaires pour les familles à faible revenu en soutien de l'action de solidarité.
4. Des prêts sociaux ont été octroyés à des agents postaux par l'intermédiaire de la mutuelle. 217 agents ont bénéficié de prêts logement et de prêts personnels.

take place, the prizes for the best students were given to the parents directly at the central level and the regional administrations, and the number of laureates in all classes reached 457.

3. *Distribution of solidarity subsidies for many low-income families (widows and orphans of former postal workers, victims of work accidents, etc.) on the occasion of Eid al-Adha and Eid al-Fitr and the start of the school year.*
   A total of TND 400 400 was also paid in the form of exceptional and urgent subsidies (death, retirement, birth, etc.) through the Cooperative of the Post Office to 621 agents.

4. *Loans and residential loans were granted to 217 agents in 2020.*

Important achievements in the field of health and safety

1. *Concerning the fight against the Corona virus :*

- *Provide all necessary personal protective measures to protect workers (masks, hydroalcoholic gel/emulsion) to prevent the Covid-19 virus,*
- *Provide the necessary equipment to decontaminate the facilities to prevent the spread of the Covid-19 virus,*
- *Educate and inform staff on how to deal with the virus and how to treat any infection,*
- *Perform PCR analysis to confirm infection,*
- *Coverage of the costs of the "COVID-19" tests,.*
- *Supports contaminated agents.*

dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail

1. Concernant la lutte contre le Corona virus Covid-19:

- Fournir toutes les mesures de protection individuelle nécessaires pour protéger le personnel (masques, gel/émulsion hydroalcolique) pour prévenir du virus Covid-19,
- Fournir le matériel nécessaire à la décontamination des locaux pour éviter la propagation du virus Covid-19,
- Sensibiliser et informer le personnel pour faire face au virus et bien le traiter tout cas d'infection,
- Effectuer des analyses PCR pour confirmer l'infection,
- Prise en charge des frais de tests « COVID-19 »,
- Soutient des agents contaminés.

Rapport annuel
Annual report
2020

Coopération internationale

International cooperation

Coopération internationale

1- Participation à des événements internationaux et régionaux

- Participation de la Poste Tunisienne aux réunions du Conseil d'Administration et de l'Investissement Postal durant les mois de mars et octobre 2020.
- Participation à distance durant le mois d'octobre 2020 aux réunions du Comité Arabe Permanent de la Poste, ainsi , la Poste Tunisienne a présidé l'équipe de travail pour le développement des produits et prestations de service.
- Participation de la Poste Tunisienne à distance durant le mois d'avril 2020 aux travaux de la session ordinaire de l'Union Postale pour la Méditerranée et ses groupes de travail.

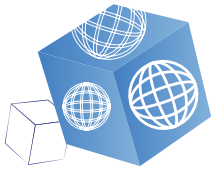
2- Participation au prix de la meilleure institution postale arabe et africaine

Pour la troisième 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 46ème au niveau mondial en 2020.

3- Activités du Centre régional de formation dans la région arabe

L'Union Postale Universelle a organisé les formations suivantes au cours de l'année 2020 :

- Atelier régional sur les services de paiement électronique avec la participation de 32 experts (18 pays arabes) du 10 au 12 mars 2020.
- Atelier régional à distance sur «Les services financiers et digitales» (17 pays arabes).
- Atelier à distance sur la préparation opérationnelle du commerce électronique au profit des pays de la région arabe (19 pays arabes)
- Atelier à distance sur la transmission électronique avancée des données et le respect des exigences associées au profit des investisseurs désignés (18 pays arabes).



International cooperation

1- Participation in international and regional events during 2020

- *The "Tunisian Post" participated in the meetings of the Board of Directors and the Postal Investment during the months of March and October 2020.*
- *The "Tunisian Post" participated remotely during the month of October 2020 in the meetings of the Permanent Arab Committee of the Post, with management of the working team for the development of products and services.*
- *The "Tunisian Post" participated remotely during the month of April 2020 in the work of the ordinary session of the Postal Union for the Mediterranean and its working groups.*

2- Participation in the Best Arab and African Postal Institution Award

The Tunisian Post, for the third consecutive time, has been awarded the prize for the best postal institution at the Arab and African levels, based on the Universal Postal Union's Postal Development Index report for the year 2020 (46th worldwide).

3- Activities of the Regional Training Centre in the Arab Region

The Universal Postal Union organised training courses during 2020:

- *Regional workshop on electronic postal payment services with the participation of 32 experts (18 Arab countries) from 10 to 12 March 2020.*
- *Regional distance learning workshop on "Financial and Digital Services" (17 Arab countries).*
- *Distance workshop on operational readiness for e-commerce for the benefit of countries in the Arab region (19 Arab countries)*
- *Remote workshop on points, advanced electronic data transmission and associated requirements for the benefit of designated investors (18 Arab countries).*

4- Coopération bilatérale

- Un accord de coopération bilatérale a été conclu avec la Poste Mauritanienne pour mettre en place une plateforme de services financiers électroniques via téléphone mobile, et une session de travail à distance s'est tenue au cours du mois de décembre 2020 pour lancer ce projet stratégique.

  Cette plateforme numérique permettra à la Poste Mauritanienne de bénéficier des services de virements, du versement des bourses universitaires, du paiement des frais d'inscription par téléphone mobile dans les établissements universitaires pour les étudiants, du versement des pensions de retraite, du paiement des factures et du paiement des prêts aux institutions de financement.

  Le succès de ce projet pionnier entre les deux institutions, permettra de nouvelle coopération avec d'autres institutions postales, en collaboration avec la Banque Islamique de Développement.

- Appui technique : Des experts de la Poste Tunisienne ont mené des formations au profit de la Poste des Emirats Arabes Unis, la Poste de Oman, la Poste de Djibouti et la Poste de l'Iraq.

4- *Bilateral cooperation:*

- *A bilateral cooperation agreement was concluded with the Mauritanian Post Office to set up a platform for electronic financial services via mobile phone, and a remote working session was held in December 2020 to launch this strategic project.*

  This digital system will enable the Mauritanian Post Office to benefit from transfer services, payment of university scholarships, payment of registration fees by mobile phone at university establishments for students, payment of retirement allowances, payment of bills and payment of loans to financing institutions.

  The success of this pioneering project between the two institutions will allow for further cooperation with other postal institutions, in collaboration with the Islamic Development Bank.

- *Technical support: Tunisian Post experts provided training to Emirates Post, Oman Post, Djibouti Post and Iraqi Post.*

البريد التونسي
LA POSTE TUNISIENNE

Rapport annuel
Annual report
2020

Etats financiers de l'année (*)
Financial statements for
2020

(*) : ETATS FINANCIERS PROVISOIRES DE L'ANNÉE 2020
(*) : PROVISIONAL FINANCIAL STATEMENTS OF THE YEAR 2020

Bilan (au 31 Décembre 2020) (*)

Balance sheet (till December 31st, 2020)

(Unité / *Unit* : Dinars)

Actifs/*Assets*	Exercice 2019 *Financial Year 2019*	Exercice 2020 *Financial Year 2020*
Actifs non courants / ***Non current assets***		
Immobilisations incorporelles / *Untangible assets*	18 319 097	18 948 713
Moins : Amortissements / *Less: Amortizations*	-16 848 455	-17 606 106
	1 470 642	**1 342 607**
Immobilisations corporelles / *Tangible assets*	564 070 938	586 831 672
Moins : Amortissements / *Less: Amortizations*	-285 295 009	-301 127 304
Moins : provisions / *Less: provisions*	-3 657 947	-3 657 947
	275 117 983	**282 046 422**
Immobilisations financières / *Financial fixed assets*	79 297 271	166 647 271
Moins : provisions / *Less: provisions*	-1 400 863	-1 576 012
	77 896 407	**165 071 258**
Autres actifs non courants	**159 972**	**159 972**
Total des actifs non courants /***total of non current assets***	**354 645 003**	**448 620 259**
Actifs courants / ***Current assets***		
Compte de Trésor / *Account of Treasure (CCP &CEP)*	10 182 305 157	9 824 090 267
Stocks/*stocks*	8 632 735	7 408 062
Moins : provisions / *Less : provisions*	-145 379	-145 379
	8 487 357	**7 262 683**
Clients et comptes rattachés / *Customers and attached accounts*	41 365 103	49 806 013
Moins : provisions / *Less : provisions*	-14 298 234	-15 282 969
	27 066 869	**34 523 044**
Autres actifs courants / *Other current assets*	256 621 757	371 022 551
Moins : provisions / *Less : provisions*	-11 238 381	-11 488 411
	245 383 376	**359 534 140**
Placements et autres actifs financiers / *Investments and other financial assets*	509 945 523	447 474 346
Liquidités et équivalents de liquidités / *Liquidities and equivalent*	72 510 986	256 908 813
Total des actifs courants / ***Total of current assets***	**11 045 699 268**	**10 929 793 293**
Total des actifs / ***Total of assets***	**11 400 344 271**	**11 378 413 551**

(*) : ETATS FINANCIERS PROVISOIRES DE L'ANNÉE 2020
(*) : PROVISIONAL FINANCIAL STATEMENTS OF THE YEAR 2020

Bilan (au 31 Décembre 2020) (*)

Balance sheet (till December 31st, 2020)

(Unité / *Unit* : Dinars)

Passif / Liabilities	Exercice 2019 Financial Year 2019	Exercice 2020 Financial Year 2020
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*	104 249 948	115 503 271
Résultats reportés/*Reported results*	-101 640 812	-120 300 488
Total des capitaux propres avant résultat ***Total of shareholders equities before result***	**191 988 195**	**184 581 842**
Résultat de l'exercice / ***Financial year result***	**-18 611 519**	**9 605 811**
Total des capitaux propres avant affectation ***Total of shareholders equities before assignment***	**173 376 676**	**194 187 653**
Passifs non courants / ***Non current liabilites***		
Autres passifs non courants / *Other non current liabilities*	49 089	49 089
Provisions / *Provisions*	7 589 814	7 728 733
Total des passifs non courants/ ***Total of non current liabilities***	**7 638 903**	**7 777 821**
Passifs courants / *Current liabilities*		
Avoirs CCP & CEP / *PCC and CEP assets*	10 744 080 940	10 508 157 894
Fournisseurs et comptes rattachés / *Suppliers and attached accounts*	49 779 540	48 486 387
Autres passifs courants / *Other current liabilities*	425 459 824	619 803 164
Concours bancaires et autres passifs financiers / *Banks compositions and other financial liabilities*	8 387	632
Total des passifs courants/ ***Total of current liabilities***	**11 219 328 692**	**11 176 448 077**
Total des passifs/ ***Total of liabilities***	**11 226 967 595**	**11 184 225 898**
Total des capitaux propres et des passifs/*Total of share holders equities and liabilities*	**11 400 344 271**	**11 378 413 551**

(*) : ETATS FINANCIERS PROVISOIRES DE L'ANNÉE 2020
(*) : PROVISIONAL FINANCIAL STATEMENTS OF THE YEAR 2020

Etat de résultat (au 31 Décembre 2020) (*)
Statement of results (till December 31st, 2020)

(Unité / *Unit* : Dinars)

	Exercice 2019 Financial Year 2019	Exercice 2020 Financial Year 2020
Produits d'exploitation / *Operating proceeds*		
Revenus / *Revenues*	444 804 400	474 997 955
Autres produits d'exploitation / *Other operating proceeds*	12 955 555	13 791 190
Total des produits d'exploitation *Total of operating proceeds*	**457 759 955**	**488 789 145**
Charges d'exploitation / Running costs		
Variation des stocks des produits finis et des encours (en+ou-) / *Finished produce stock and outstanding (in+or in-)*	-1 842 026	0
Achats de marchandises consommées / *Purchasing of consumed goods*	8 262 326	3 142 544
Achats approvisionnements consommés / *Purchasing of consumed supplie*	20 663 607	19 129 484
Charges du personnel / *Staff costs*	343 210 701	369 302 044
Dotations aux amortissement et aux provisions / *Appropriations to amortization and reserves*	26 540 382	23 579 530
Autres charges d'exploitation / *Other running costs*	79 818 312	79 316 883
Total des charges d'exploitation / *Total of running costs*	**476 653 302**	**495 695 158**
Résultat exploitation / Running result	**-18 893 347**	**-6 906 014**
Produits financiers nets / *Net financial proceeds*	529 625	17 331 724
Autres gains ordinaires / *Other regular incom*	642 085	42 983
Résultat des activités ordinaires avant impôt / *Result of ordinary activities before tax payment*	**-17 721 637**	**10 468 693**
Impôts sur les bénéfices / *Tax on benefits*	-889 882	-862 883
Résultat des activités ordinaires après impôts / *Results of ordinary activities after tax payment*	**-18 611 519**	**9 605 811**
Elements extraordinaires/*Extraordinary items*	0	0
Résultat net de l'exercice / *Net result of the financial year*	**-18 611 519**	**9 605 811**
Effets des modifications comptables (net d'impôt) / *Consequences of accounting modifications (net from taxes)*	0	0
Résultat après modifications comptables / *result after accounting modifications*	**-18 611 519**	**9 605 811**

(*) : ETATS FINANCIERS PROVISOIRES DE L'ANNÉE 2020
(*) : PROVISIONAL FINANCIAL STATEMENTS OF THE YEAR 2020

Etat des flux de trésorerie (au 31 Décembre 2020) (*)

Cash flows statement (till December 31st, 2020)

(Unité / *Unit* : Dinars)

	Exercice 2019 Financial Year 2019	Exercice 2020 Financial Year 2020
Flux de trésorerie liés à l'exploitation / *Operating cash flows*		
Encaissements reçus des clients ordinaires/ *cashing from ordinary customers*	319 355 054	348 139 493
Sommes versées aux fournisseurs /*sums paid to suppliers*	-98 383 470	-82 192 798
Sommes versées au personnel /*sums paid to staff*	-342 009 354	-359 137 779
Intérêts perçus / *interest received*	61 707 525	78 485 553
Intérêts payés/ *interest paid*	-3 074	-5 923
Impôts payés/ *taxes paid*	-20 625 080	-22 457 169
Sommes provenant de l'activité mandat/*sums from money order activities*	6 794 544 958	7 789 409 889
Sommes payées liées à l'activité mandat/*sums paid to money order activities*	-6 693 946 115	-7 604 480 312
Flux de trésorerie liés à l'exploitation/ treasury flows coming from running	**20 640 444**	**147 760 954**
Flux de trésorerie liés aux activités CEP&CCP */ *treasury flows coming from CEP&CCP*		
Sommes reçues des clients CCP/ *sums from customers CCP*	110 925 564 588	93 864 593 598
Sommes décaisées liées aux opérations CCP /*sums Withdrawal from CCP opérations*	-110 118 965 325	-94 552 504 907
Sommes reçues des clients CEP/ *sums from customers savings*	4 095 029 591	3 700 197 783
Sommes versées aux clients CEP/*sums paid to customers savings*	-3 826 065 146	-3 522 239 691
Sommes reçues du Trésor/*sums from treasury*	90 277 216 562	73 300 903 674
Versement Trésor (CCP et CEP)/*Deposit Treasure (CCP and CEP)*	-91 281 473 126	-72 682 411 904
Autres flux de trésoreries liés aux activités CCP et CEP	23 432 349	-66 114 209
Flux de trésorerie liés aux activités CEP&CCP / *treasury flows coming from CEP&CCP*	**94 739 493**	**42 424 343**
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement/*Cash flows related to investment activities*		
Encaissements provenant des cessions des immobilisations/ *Cashing from assets acquisitions*	7 413	851 565
Décaissements provenant des acquisitions des immobilisations/ *Withdrawal from assets acquisitions*	-33 917 214	-25 383 400
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*	-34 450 000	-87 350 000
Autres flux de trésorerie liés à l'investissement	-	-
Flux de trésorerie lies à l'activité d'investissement/*treasury flows coming from investment activites*	**-68 359 801**	**-111 881 835**
Flux de trésorerie liés à l'activité de financement/*treasury flows related to financing activities*		
Encaissements provenant de l'Etat/*Cashing from goverment*	0	0
Subventions provenant de l'Etat/*grants from goverment*	0	1 000 000
Encaissements provenant des emprunt/*Cashing from borrowing*	0	0
Remboursement d'emprunts / *loan repayment*	0	0
Intérêts des prêts mutuelle/*Interests of mutual loans*	192 347	0
Encaissement/Décaissements liés au activités de placements/ Cashing/ *Withdrawal coming from investment activities*	-84 469 492	62 292 719
Flux de trésorerie liés à l'activité de financement/ *treasury flows related to financing activities*	**-84 277 145**	**63 292 719**
Effet de cours de change / *Effect of exchange rate*	**107 246**	**17 209 755**
Variation de trésorerie/*Treassury variation*	**-37 149 762**	**158 805 936**
Trésorerie de début de l'exercice/*treasury at the beginning of the financial year*	**109 651 918**	**72 502 156**
Trésorerie à la clôture de l'exercice/ *treasury at the closing of the financial year*	**72 502 156**	**231 308 092**

(*) : ETATS FINANCIERS PROVISOIRES DE L'ANNÉE 2020

(*) : PROVISIONAL FINANCIAL STATEMENTS OF THE YEAR 2020

www.conceptplus.tn
71 710 019

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