



Rapport Annuel Annual Report



Chiffres clés / Key figures -2022-

Effectif /Staff	8836
Taux d'encadrement / Management rate	64,4%
Chiffres d'affaires (en million de dinars) / Turnover	616,4
Nombre de courrier (million d'envois) / Number of Mail	49
Nombre de Colis postaux (1000 colis) / Number of parcels	159
Nombre d'envois Rapid Poste (million d'envois) / Number of Express Mail	1,71
Nombre d'épargnants (million épargnats) / Number of savers at Post offices	4,311
Nombre de comptes courants postaux (million comptes) / Number of postal current accounts	2,127
Nombre de mandats électroniques (en million) / Number of electronic money orders	20,9
Nombre d'opérations de paiement sur Internet (million opérations) / Number of payment operation on Internet	3253
Réseau commercial de la Poste / Commercial network :	
*Nombre de bureaux de poste/ Number of Post offices	1054
*Nombre d'agences Rapid-Poste/Number of Rapid Post agencies	32
*Nombre d'agences Colis-postaux/Number of Parcels agencies	15
*Nombre de centres de distribution/Number of delivery Centers	61
*Nombre de distributeurs automatiques de billets(DAB)/ Number of ATM	436

LA POSTE TUNISIENNE

Rue Hédi Nouira 1030 Tunis
Tél : (+216)71.839.000 – Fax : (+216)71.831.174
Centre d'appels : 1828 / E-mail : ONP@poste.tn
Site Web : www.poste.tn



Rapport Annuel

Annual Report

2022

Sommaire / Summary

Avant-propos / Introduction

Chapitre un : **Introduction générale**
Part One : **General Introduction**

Présentation de la Poste Tunisienne / Introducing Tunisian Post

Gouvernance / Governance

Contrôle de la conformité / Compliance monitoring

Stratégie de La Post Tunisienne / Tunisienne Postal Strategy

Ressources humaines / Human resources

Réseau commercial postal / Postal commercial network

Coopération internationale / International cooperation

Chapitre Deux : **Activités de La Poste Tunisienne**
Part Two: **Activities of Tunisian Post**

Principaux indicateurs en 2022 / Key indicators of Tunisian Post for 2022

Services financiers / Financial services

Services postaux / Postal services

Services numériques / Digital services

Services logistiques / Logistic services

Qualité des services / Quality of services

Chapitre trois : **États financiers de l'année 2022**
Part Three: **Financial Statements for 2022**



Avant-propos

- La révolution des technologies de l'information et de la communication revêt une importance majeure dans le développement de divers secteurs économiques, car elle joue désormais un rôle central dans la réalisation du développement durable.

Dans ce contexte, La stratégie de la Poste Tunisienne tient compte des défis imposés par la phase actuelle de l'évolution du métier postal, tant au niveau mondial que régional. Elle consiste à se positionner comme un outil d'intégration financière et économique en se basant sur un réseau postal moderne et intégré, et sur sa capacité d'adaptation à la révolution numérique.

Ainsi, la Poste Tunisienne est désormais considérée comme le moteur du développement global et durable par les gouvernements, grâce à son rôle important dans le développement des services destinés aux institutions économiques et aux citoyens. Sa vision consiste essentiellement à être le vecteur de l'inclusion financière, en s'appuyant sur les technologies et les solutions numériques, tout en fournissant des services accessibles et proches de tous. La Poste Tunisienne vise également à être le partenaire privilégié des petites et moyennes entreprises ainsi que des entreprises exportatrices évoluant dans le domaine du commerce électronique.

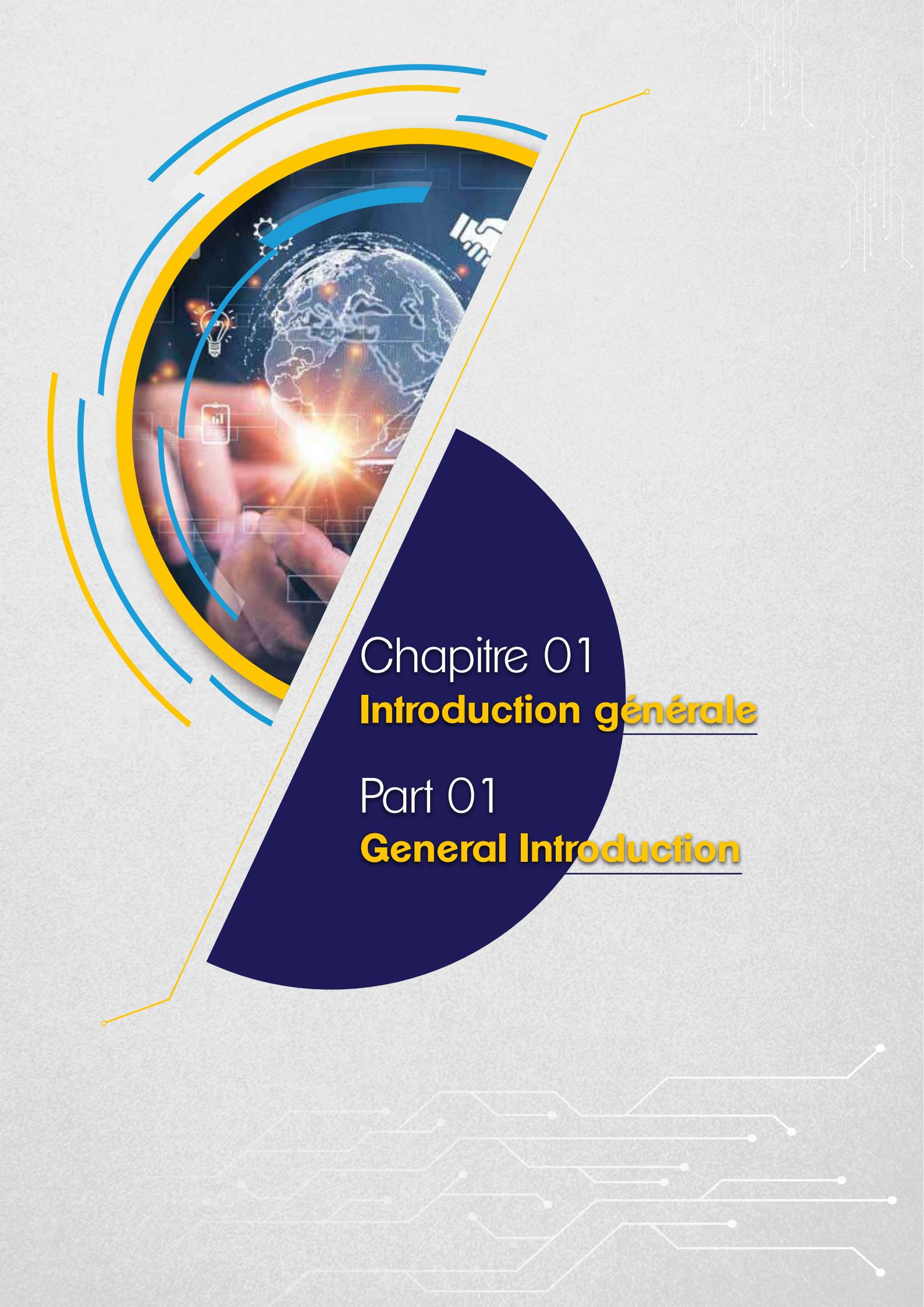
préface

- The information and communications technology (ICT) revolution is of great importance in the development of various economic sectors and has come to play a major role in achieving sustainable development.

In this context, Tunisian Post has adopted an advanced strategy that takes into account the magnitude of the challenges posed by the current state of the postal industry globally and regionally. The main focus of this strategy is to build a modern and integrated postal network that ensures the postal system keeps pace with the digital revolution, and to make it a tool for financial and economic integration, and to contribute, through its activities, to achieving the sustainable development goals.

Governments and development partners as well as international organizations have come to see Postal institutions as the engine of comprehensive and sustainable development due to the important role played by the postal sector in developing and improving services directed to economic institutions and citizens in general, stimulating development and achieving economic and financial inclusion through a variety of services and its ability to provide a communications network that ensures the speedy collection, transportation and distribution of correspondence, money and goods across the globe.

Therefore, Tunisian Post has counted on a set of reforms based on an ambitious vision: to remain a pioneer in the field of financial and social inclusion, relying on digital technologies and solutions and easy-to-access and nearby services, and to become the privileged partner for small and medium-sized companies as well as exporting companies in the field of e-commerce.



Chapitre 01

Introduction générale

Part 01

General Introduction

La Poste Tunisienne, efforts constants de rapprocher les services du citoyen

La Poste Tunisienne cherche à rapprocher ses services des citoyens à travers :

- Sa présence dans différentes zones du pays, qu'elles soient urbaines ou rurales, grâce à un réseau commercial comprenant plus de 1209 points de contact, dont 450 dans les zones rurale, la Poste tunisienne représente un point de liaison entre les différents acteurs de la société et constitue un vecteur de l'inclusion financière.
- La Poste tunisienne est également une locomotive pour le développement des services financiers numériques, Elle a ainsi réussi à transformer les services traditionnels de la Poste vers des services numériques innovants répondant aux évolutions des technologies et aux besoins des clients cibles de l'inclusion financière.
- Cette panoplie de services financiers numériques a permis de développer l'éducation financière d'une clientèle à priori non concernée par le digital (à par les étudiants) en transformant son «User experience» et en favorisant des comportements financiers plus raisonnables.

Le secteur postal joue également un rôle crucial dans la contribution au développement et à la réalisation de l'intégration économique et sociale. Cela se fait en fournissant des services postaux, financiers et logistiques intégrés et innovants au profit des petites et moyennes entreprises, ainsi qu'au citoyen en général. Ceci est rendu possible grâce à l'utilisation des dernières technologies mondiales et aux normes de qualité et d'excellence les plus élevées.

Tunisian Post: Ongoing Efforts to bring services closer to the citizen

Tunisian Post seeks to bring services closer to the citizen through:

- Its location in various urban and rural areas of the country through a commercial network that includes more than 1209 contact points , including 450 in rural areas, that provide postal services related to the fields of correspondence, express mail, parcels, and various financial services such as postal checks, transfers, and savings.
- Developing digital services based on modern means of communication that have helped improve electronic exchanges, such as electronic payment methods, mobile payment services, and other value-added services that keep up with global postal trends and with the challenges of competition and modern technology.

The postal sector also plays an important role in contributing to development and achieving economic and social inclusion by providing integrated and innovative postal, financial and logistical services for the benefit of small and medium enterprises and the citizen in general thanks to the use of the latest international technologies and the highest standards of quality and excellence.



Gouvernance

La Poste Tunisienne s'attache à mettre en œuvre les principes d'une gouvernance judicieuse, offrant un cadre de protection institutionnelle et garantissant le respect des valeurs de transparence et d'intégrité. Des mécanismes ont été mis en place pour contribuer à l'établissement d'un système intégré et efficace de gouvernance judicieuse.

Dans le cadre du renforcement de la gouvernance au sein de la Poste Tunisienne, diverses activités ont été réalisées en 2022, réparties selon les axes suivants :

Instaurer une culture organisationnelle dans le domaine de la gouvernance:

- Élaboration d'un plan d'action pour consolider les principes de la gouvernance et la prévention de la corruption :**

Une vision a été élaborée dans le but de renforcer les principes de la gouvernance et de prévenir la corruption au sein de La Poste Tunisienne, conformément aux normes en vigueur dans le domaine. Cette vision s'est principalement concentrée sur la définition des grandes lignes de l'activité de gouvernance au cours des prochaines années, et sur la révision de la structure de la cellule de gouvernance en coordination avec l'Administration générale de la gouvernance au sein des services de la Présidence du Gouvernement.

- Garantir la mise en œuvre effective des manuels de procédures :**

Au cours de l'année 2022, un guide opérationnel pour la cellule de gouvernance de La Poste Tunisienne a été élaboré et approuvé, assurant ainsi une application adéquate des directives.

- Élaborer un code de conduite et d'éthique professionnelle pour les employés du service postal :**

Un comité a été créé à cet effet pour élaborer un code de conduite spécifique aux employés de l'office national des postes. Ce code a été approuvé et est actuellement en cours de révision pour recueillir les avis de l'Administration générale de la gouvernance relevant des services de la Présidence du Gouvernement.

Améliorer le niveau d'intégrité, de transparence et de participation :

- Consacrer le droit d'accès à l'information :**

Toutes les demandes d'accès à l'information, au nombre de 42, ont été traitées en réponse au droit d'accès à l'information en tant qu'un des éléments de la gouvernance au sein de l'institution.

- Enrichir le site web et développer la plateforme de données ouvertes :**

Le programme « Hajiat » a été élaboré pour mettre à jour le site web afin de faciliter l'accès aux documents budgétaires et aux programmes d'approvisionnement.

- Créer un environnement de travail basé sur la collaboration, l'égalité et l'efficacité pour améliorer la capacité de performance et la rentabilité :**

Dix associations postales ont été financées pour mener des activités sportives, récréatives et culturelles afin de créer un climat positif au sein de l'institution. De plus, sept associations ont été financées pour dynamiser des domaines variés, en particulier ceux à caractère social et humanitaire.

Governance

Tunisian Post is keen to embody the requirements of good governance, providing a framework for the protection of agents and ensuring commitment to the values of transparency and integrity at the institutional level, where some mechanisms that would contribute to developing an integrated and effective system for good governance have been put in place.

Within the framework of strengthening governance at the Tunisian Post (National Office of Posts) in various fields, various activities were completed during 2022, distributed according to the following areas of focus, as follows:

Building an institutional culture in the field of governance:

- **Develop an action plan to uphold the principles of governance and corruption prevention:**

A vision was prepared that aims to strengthen the principles of governance and prevent corruption in Tunisian Post in accordance with the requirements of the applicable specifications in the field. This vision was based mainly on the elaboration of the broad outlines of governance activity during the coming years and the review of the structure of the Governance Cell in coordination with the Government's Directorate General for Governance.

- **Ensuring proper application of procedures manuals:**

In 2022, Tunisian Post prepared and approved a practical guide for the Governance Cell.

- **Establishing a code of conduct and professional ethics for postal agents:**

A code of conduct for the employees of the Office national des Postes (National Office of Posts) has been prepared and approved by a committee created specifically for this purpose, and is currently in the process of being reviewed for advice by the government's Directorate General for Governance.

Improving the level of integrity, transparency and participation:

- **Establishing the right of access to information:**

All 42 requests for access to information were met in accordance with the right to access information as one of the components of institutional governance.

- **Expanding the website and developing the open data portal:**

A widget program was developed to update the website in order to facilitate access to budget documents and transaction programs

- **Creating a work environment based on participation, equality and efficiency to improve performance and profitability:**

10 postal associations were funded to carry out sports, recreational and cultural activities with a view to creating a good climate inside the institution; and 7 other associations involved in social and humanitarian activities were also funded.

Création d'un climat de confiance et de satisfaction du client :

- Afin d'améliorer le taux de satisfaction des clients et des parties prenantes, et de soutenir le processus collaboratif et consultatif, un cahier des charges a été élaboré et un bureau a été sélectionné pour mener à bien les opérations de mesure de la satisfaction des clients.
- Le label "Marhaba" lié à la qualité de la réception au niveau des points de contact de la Poste Tunisienne a été renouvelé en 2021, étendant sa validité jusqu'en 2023.

Efficacité dans la gouvernance des projets :

- **Mise en place et exécution de mécanismes pour la gouvernance dans la gestion des projets:**

Afin de faciliter les procédures d'adjudication des marchés, et en réponse aux exigences du décret numéro 1061 en date du 30 décembre 2020, accordant à La Poste Tunisienne une dérogation à certaines obligations énoncées dans les articles 18 à 22 de la loi numéro 9 de l'année 1989 relative aux participations, aux établissements et aux institutions publiques, une unité d'achats a été créée conformément au guide des procédures d'achat de La Poste Tunisienne. La création de cette unité a permis de centraliser les procédures d'achat et d'assurer l'efficacité dans la réalisation des marchés publics et, par conséquent, dans la mise en œuvre des projets.

Creating a climate of trust and customer satisfaction:

- **Improving the satisfaction rate of customers and stakeholders and supporting the participatory and consultative processes:**

A specifications document was prepared and an office tasked with carrying out customer satisfaction measurement operations was designated.

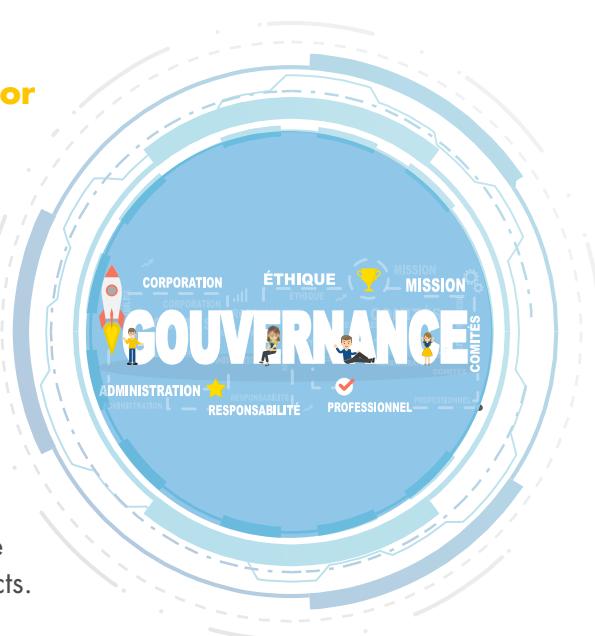
- **Maintaining the continuity of "Marhaba" label:**

The "Marhaba" label was renewed in 2021, extending its validity until 2023

Efficiency in project governance:

- **Developing governance mechanisms for project management and implementation**

As part of the efforts to add flexibility to the procurement procedures, and in response to the requirements of Order No. 1061 of 2020 dated December 30, 2020, which granted Tunisian Post an exemption from a number of obligations laid down in Chapters 18 to 22 of Law No. 9 of 1989 relating to public contributions, facilities and institutions, a purchasing unit was created in pursuance of the procurement procedures manual in Tunisian Post. The creation of this unit has made it possible to centralize procurement procedures and increase efficiency in the completion of public contracts and the implementation of projects.



Contrôle de conformité

La Poste Tunisienne s'engage à s'assurer que sa politique interne et externe est en conformité avec toutes les lois, règlements, instructions, ordres, codes de conduite, normes, et procédures financières appropriées dans le domaine de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Dans ce contexte, La Poste Tunisienne veille à respecter toutes les législations, réglementations et directives réglementaires liées à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Cela se fait en adoptant des mesures et en prenant les actions nécessaires pour garantir la conformité aux lois, circulaires et décisions émanant des différentes autorités intervenantes dans ce domaine. Cela vise à assurer la continuité de la prestation des services postaux selon les normes mondiales les plus élevées.

En conséquence, l'année 2022 a connu une évolution du nombre d'opérations de filtrage des transactions financières, via le système financier de La Poste Tunisienne, avec les listes noires des personnes physiques et morales, ainsi que des pays présentant des risques en matière de contrôle de conformité.

En 2022, 19885 opérations de contrôle et de rapprochement ont été enregistrées, contre 18361 en 2021. De plus, des normes ont été adoptées pour effectuer des opérations de profilage des transactions financières, impliquant l'attribution de critères de notation numérique (Scoring) à chaque catégorie de clients ou d'opérations, en fonction du niveau de risque ou de vigilance exigé par le devoir de diligence.

Au cours de l'année 2022, une série de sessions de formation a été assurée, ciblant les agents des guichets ainsi que les chefs des bureaux de poste des régions du Grand Tunis, Nabeul, Sousse, Mahdia, et Monastir. Le nombre total de sessions de formation s'est élevé à 11, impliquant plus de 184 agents, en plus de 29 agents ayant participé à des sessions de formation à distance. L'objectif était de sensibiliser les bénéficiaires aux pratiques, méthodes et moyens utilisés dans le domaine du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme. Ils ont également été dotés des techniques et méthodes d'analyse, d'enquête et de gestion des opérations liées à ces deux phénomènes graves.

Cette unité a également traité des déclarations suspectes liées à des opérations de virement international Swift, des transferts financiers internationaux suspects, ou envoyés par des personnes figurant sur les listes noires nationales. L'unité de conformité a mené des enquêtes afin de vérifier la source des fonds, en particulier ceux destinés au financement d'associations, ou dans le cadre de demandes d'informations émanant de la Commission Tunisienne d'analyse financière.

Compliance monitoring

Tunisian Post is working to ensure that its internal and external policy complies with all laws, regulations, instructions, orders, codes of conduct, standards and sound financial operations in the area of combating money laundering and terrorist financing.

In this framework, Tunisian Post seeks to adhere to all legislation and regulatory as well as supervisory instructions related to combating money laundering and the financing of terrorism by adopting measures and taking appropriate action to ensure compliance with the laws, circulars and decisions issued by the various parties involved in this matter in order to ensure the continued provision of postal services in accordance with the highest global standards.

Subsequently, the year 2022 witnessed an increase in the number of clearing operations, which consist in reconciling the financial operations carried out through Tunisian Post's financial system with the blacklists of natural and legal persons as well as countries considered at risk in the area of compliance monitoring. Indeed, 19885 monitoring and reconciliation operations were recorded in the year 2022, compared to 18361 operations in 2021.

A set of standards has also been adopted to carry out profiling operations for financial transactions, which are processes for scoring each type of customer or operation according to the degree of risk or vigilance required by the due diligence principle.

During 2022, a series of training sessions were organized for counter staff and postmasters in the Greater Tunis, Nabeul, Sousse, Mahdia and Monastir areas, bringing the total number of training courses to 11 and involving more than 184 agents, in addition to 29 agents who participated in distance training sessions. The objective was to enable recipients to be alert to the practices, methods and means used in the field of money laundering and terrorist financing, while providing them with analytical and investigative techniques and approaches to handle the operations associated with these two serious problems.

The Compliance Monitoring Unit also processed suspicious transaction reports on suspicious SWIFT transfers and international remittances, or remittances sent by individuals who had been on national blacklists.

The Unit also conducted searches across the media system and investigated some financial transactions, or the transfer of a significant amount of money through the Swift organization. These operations include verifying the source of funds, especially those directed towards the financing of associations, or as part of requests for information from the Tunisian Committee for Financial Analysis (CTAF).

Les membres du conseil d'administration

Board of Directors

Président du conseil d'administration / Chairman of the Board of Directors

Sami Mekki

President Directeur General de l'Office National des Postes / CEO of the Office national des Postes

Contrôleur d'État / State controller

Elyes Cherif

Comité des contrôleurs de l'État / State Controller Authority

Les administrateurs / Administrators

Islah Ouaslati

Ministère de l'Intérieur / Ministry of Interior

Sami Ghazali

Ministère des Technologies de la communication / Ministry of Communication Technologies

Mohamed ben Saleh

Ministère des Technologies de la communication / Ministry of communication Technologies

Najwa Gharisi

Ministère des Transports / Ministry of Transport

Lamia Abroug

Ministère du Commerce / Ministry of Commerce

Kalthoum Somii Bouhlel

Ministère des Finances/ Ministry of Finance

Moufida Jaaballah

Ministère de l'Économie et de la planification / Ministry of Economy and Planning

Anis Belhassan

Banque centrale de Tunisie / Tunisian Central Bank

Habib Mizouri

Union Générale Tunisienne du Travail / Tunisian General Labor Union

Commissaire aux comptes / Auditor

Chokri bel.Lakhal - Mohamed Amine Charfeddine (CBC-AMC)

Stratégie de la Poste Tunisienne : Tunisian Post Strategy:

Vision de la Poste Tunisienne / Vision of Tunisian Post

- La Poste Tunisienne vise à être le vecteur de l'inclusion financière et sociale en s'appuyant sur la technologie et les solutions numériques et en fournissant des services faciles d'accès et accessibles à tous. Elle aspire aussi à devenir le partenaire économique privilégié des petites et moyennes entreprises et des acteurs du commerce électronique.
- The Tunisian Post aims to be the leader of financial and social inclusion by relying on technology and digital solutions to provide easily accessible services to all. It also aspires to become the preferred economic partner for small and medium-sized enterprises and e-commerce stakeholders.

Axes de développement de la Poste Tunisienne/ Development axes of Tunisian Post

- La Poste Tunisienne a adopté une stratégie qui tient compte des défis auxquels le secteur postal est confronté à l'échelle mondiale et nationale et ce en développant les six axes stratégiques suivants :
- The Tunisian Post has adopted a strategy that takes into account the challenges facing the postal sector globally and nationally, by developing the following six strategic axes :

1

Renforcer l'activité existante de la Poste Tunisienne dans le but d'améliorer les acquis en matière de :

Strengthening the existing activities of the Tunisian Post with the aim of enhancing achievements in terms of:

Réseau commercial / Commercial Network:

- Continuer à moderniser le réseau commercial postal et le doter des dernières technologies de travail
- Continuously modernize the postal commercial network and implement the latest working technologies.

Développement commercial / Commercial Development:

- Élaborer une stratégie d'animation commerciale adaptée aux besoins des différents segments de clientèle cibles.
- Develop a customized commercial strategy to meet the needs of diverse target customer segments

Développement du système d'information / Information System Development:

- Continuer à améliorer le système d'information en développant un système d'information intégré.
- Continue to enhance the information system by developing an integrated information system.

Ressources humaines / Human Resources:

- Valorisation des ressources humaines et renforcer les compétences professionnelles du personnel, compte tenu de leur rôle dans la promotion de la croissance et la réalisation des objectifs fixés.
- Enhance human resources and strengthen the professional skills of staff, considering their role in promoting growth and achieving set objectives.

Qualité de service / Service Quality:

- Optimiser les processus opérationnels existants afin d'améliorer les indicateurs de mesure de la qualité de service.
- Optimize existing operational processes to enhance service quality metrics.

2

Créer la banque Postale en complétant l'offre financière existante par l'offre de crédits. Cet axe entre dans le cadre de la stratégie nationale de l'Etat en matière d'inclusion financière dans la mesure où la banque postale cible essentiellement les catégories sociales non incluses par le système bancaire en leur offrant des services financiers répondant à leur besoin. La nouvelle banque Postale permettra de diversifier et de digitaliser les services financiers et contribuera par conséquent à la réduction du cash (le decashing)

Establish the Postal Bank by complementing the existing financial offerings with credit services. This initiative aligns with the national strategy of the State regarding the financial inclusion, as the Postal Bank primarily targets social categories not included in the banking system, offering them financial services tailored to their needs. The new Postal Bank will facilitate diversification and digitalization of financial services, thus contributing to the reduction of cash transactions (de-cashing).

3

Développer des services liés au commerce électronique en offrant des solutions permettant de répondre aux exigences des entreprises actives dans le domaine du e-commerce, telles que le développement d'une plateforme "Virtual Market Place" destinée à la commercialisation des produits des artisans, des PMEs dans une vitrine digitale.

Developing e-commerce-related services by providing solutions to meet the needs of businesses engaged in e-commerce, such as the development of a "Virtual Market Place" platform for marketing products from artisans and SMEs (small and medium-sized enterprises) through a digital storefront.

4

Se positionner en tant que leader de services logistiques, par la création d'un pôle logistique moderne qui offre des solutions de la chaîne logistique nécessaires pour le commerce électronique telles que le stockage, la préparation des commandes, le transport et la livraison,

Positioning as a leader in logistics services by establishing a modern logistics hub that provides necessary logistics chain solutions for e-commerce, including storage, order preparation, transportation, and delivery.

5

Se positionner sur le marché philatélique en renforçant la responsabilité culturelle et sociale de la Poste Tunisienne via le timbre postal,

Positioning itself in the philatelic market by enhancing the cultural and social responsibility of the Tunisian Post through postage stamps,

- Tout en modernisant les services philatéliques en s'orientant vers la D-philately à travers la digitalisation du timbre-poste en réponse proactive aux besoins évolutifs des collectionneurs
- While modernizing philatelic services by shifting towards D-philately through the digitization of postage stamps in proactive response to the evolving needs of collectors

- Cet axe vise à renforcer le positionnement de la Poste Tunisienne sur le marché philatélique à l'échelle régionale, en présentant un package de services et de produits allant de la programmation à la commercialisation en passant par la fabrication au profit de ses clients étrangers.
- This strategy aims to strengthen the positioning of the Tunisian Post in the philatelic market regionally, by offering a package of services and products ranging from programming to marketing and manufacturing for the benefit of its international clients.

6

Réinventer le métier postal par la transformation digitale en développant des solutions numériques innovantes et intégrées qui diversifient et modernisent les services postaux et les services financiers tout en améliorant l'expérience client y afférente. Ces solutions seront développées essentiellement via des partenariats avec les start-ups qui feront l'objet à moyen et long terme d'un accompagnement et encadrement susceptibles d'évoluer vers une incubation.

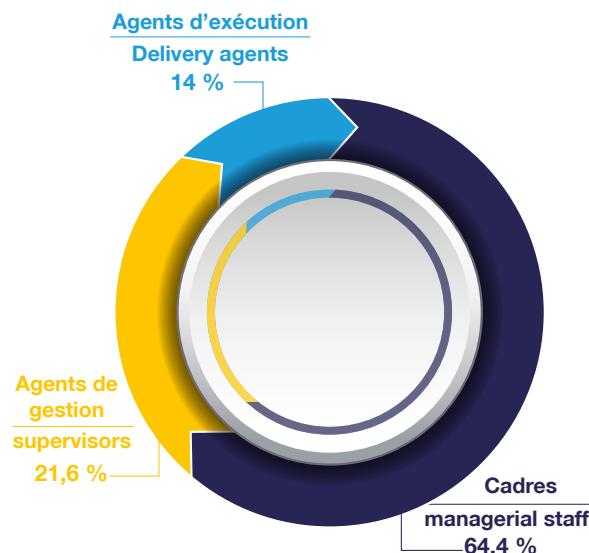
Reinventing the postal profession through digital transformation by developing innovative and integrated digital solutions that diversify and modernize postal and financial services while enhancing the corresponding customer experience. These solutions will primarily be developed through partnerships with startups, which will receive medium to long-term support and guidance, potentially evolving into incubation programs.

Ressources humaines

En 2022, des initiatives de valorisation du capital humain ont touché les 8836 employés et cadres. Ces actions visaient à améliorer les conditions de travail, élargir les perspectives professionnelles et diversifier les méthodes de formation.

Au cours de cette année, 302 employés ont été recrutés par le biais de concours externes organisés en 2019, contribuant ainsi à améliorer les conditions de travail et à alléger la pression, notamment pour les agents aux guichets et les agents de distribution.

 Répartition des ressources humaines pour la Poste Tunisienne / Breakdown
of human resources for La Poste Tunisienne



► Poursuite d'ouverture d'horizons professionnels aux salariés

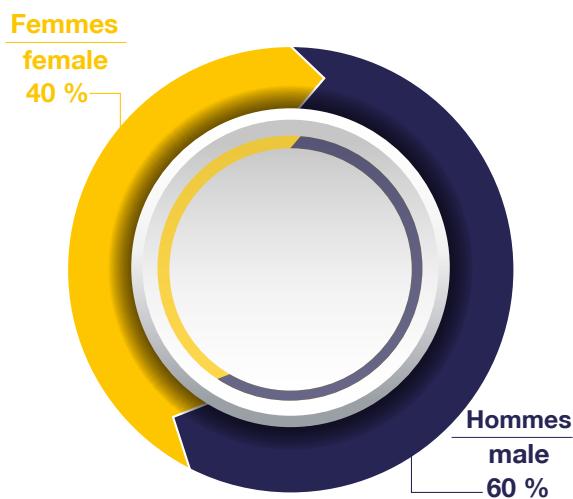
- Environ 956 assistants ont bénéficié d'une promotion professionnelle en 2022.
- Octroi de promotions exceptionnelles à 210 assistants au cours de l'année 2022.
- Reclassement de 17 assistants ayant obtenu des certificats académiques supérieurs au niveau de la catégorie à laquelle ils appartiennent.

Human Resources

In 2022 multiple steps were made towards giving greater attention to human resources in terms of improving the working conditions of 8836 postal agents and managers, opening horizons, and diversifying training and retraining mechanisms based on new technologies. During 2022, 302 new postal agents were recruited through an external competitive recruitment examination for 2019 in order to improve working conditions and relieve pressure, especially on counter staff and distribution agents.



Répartition des salariés selon la catégorie / Breakdown of postal agents according to category



► Promoting career prospects for postal agents

- About 956 postal agents benefited from professional promotion in 2022.
- Granting exceptional promotions to 210 agents during 2022.
- Reassigning 17 agents with high academic qualifications from their current categories to the appropriate categories.

► Au niveau des stages de formation et de recyclage

Les sessions de formation et de recyclage ont été intensifiées de manière continue tout au long de l'année dans tous les domaines des services postaux et financiers afin de développer les compétences professionnelles, d'améliorer l'efficacité au travail et par conséquent la qualité du service client.

Au cours de l'année 2022, le nombre de bénéficiaires de ces formations s'est élevé à 2572 employés et cadres, ce qui représente environ 33% du personnel total de la Poste Tunisienne, ayant bénéficié de 9795 jours de formation. Les crédits alloués à cette fin ont atteint 1075 mille dinars en 2022, contre 1021 dinars en 2021.

Le programme de formation a couvert plusieurs cours dans des domaines professionnels, techniques, organisationnels, commerciaux, marketing, communication interne et externe, finances, systèmes de qualité, et les domaines de l'informatique et des technologies de la communication, ciblant différentes catégories d'employés et cadres.

Dans le cadre de l'ouverture de La Poste sur son environnement externe et de sa contribution effective à la qualification des diplômés pour la vie professionnelle, l'année 2022 a permis à 3824 étudiants de réaliser des stages professionnels au sein des différentes structures de La Poste Tunisienne, comparativement à 3214 stagiaires en 2021.

► Au niveau du travail social et culturel

Plusieurs actions de soutien des activités culturelles et sociales ont été réalisées au sein de l'institution postale au cours de l'année 2022, visant à renforcer le bien-être des employés, de leurs enfants et de leurs familles. Parmi celles-ci, on peut citer notamment :

1. Diverses activités culturelles et de divertissement

- de nombreuses familles du personnel de La Poste Tunisienne ont bénéficié d'un séjour touristique de haut standing dans les principales destinations touristiques Tunisiennes, dans le cadre du programme annuel des vacances familiales.
- Des célébrations de la réussite scolaire et universitaire des enfants de postiers ont été organisées au niveau central et régional à l'occasion de la Journée du Savoir,
- Une cérémonie de reconnaissance a été organisée afin d'honorer les employés qui ont pris leur retraite en 2022 et 2021.

2. Divers services sociaux

- La Poste Tunisienne contribue à l'effort de solidarité en distribuant des aides sociales à l'occasion des fêtes religieuses, en plus des subventions scolaires au profit des familles à faible revenu,.
- Des prêts sociaux ont été accordés aux agents postaux à travers la mutuelle des PTT.

3. Diverses activités associatives

La Poste Tunisienne s'engage à soutenir le travail associatif en accordant un financement public conformément aux règlements en vigueur, notamment au profit des associations culturelle et sportive rattachées aux structures postales. Ce soutien est octroyé aux associations qui remplissent les conditions nécessaires, tout en assurant l'encadrement et la formation des responsables de ces associations. Cette politique s'inscrit dans le cadre de la poursuite du soutien à l'activité sportive, encourageant ainsi les employés de la Poste Tunisienne et leurs enfants à rejoindre les associations sportives professionnelles relevant du secteur.

► In the area of training and retraining

Training and retraining programs have been intensified on an ongoing basis and throughout the year in all aspects of postal services and financial services in order to develop the professional competence of Tunisian postal agents and managerial staff, improve work productivity and enhance customer reception. The number of beneficiaries of the training courses reached 2572 agents and managers during 2022, representing 33% of the total Tunisian postal workers, who benefited from 9795 training days. The provisions allocated to this amounted to 1075 thousand dinars in 2022, compared to 1021 dinars in 2021.

The work program included many training courses in the professional and technical fields, as well as in organization, trade, marketing, internal and external communication, finance, quality systems, and media and communication technology. The targeted recipients of these courses were the postal agents and managerial staff.

Within the framework of its openness to the external world and its actual contribution to preparing people with university degrees for their professional lives, Tunisian Post provided internships within its various offices for 3824 students in 2022, compared to 3214 interns in 2021.

► In the social and cultural areas

The cultural and social activity within Tunisian Post was reinforced in 2022 through the following achievements aimed at strengthening support for the postal agents, their children, and their families:

1. Varied Cultural and recreational activities

- Enabling many postal families to benefit from a leisure stay in the most important Tunisian tourist cities as part of the annual summer camp program.
- Organizing a Science Day celebration event at central and regional levels. On this occasion, many postal workers' children were honored for their outstanding academic performance.
- Hosting a ceremony to honor the postal employees forced into retirement in 2022 and 2021 due to the Corona pandemic.

2. Varied social services

- Providing financial aid on religious holidays and school financial support for low-income families to enhance solidarity action.
- Granting social loans to postal agents through the Mutuelle.

3. Varied Association activities

Tunisian Post is keen to support the work of associations by granting them public funding for the benefit of activists in the cultural and sporting fields of the postal sector in particular, who meet the necessary conditions in accordance with the current arrangements. It also supervises and trains the chairpersons of these associations as part of its continued support for the sporting activity, and encourages Tunisian Post's employees and their children to join the postal professional sports associations.

Réseau commercial postal

Depuis sa création, la Poste Tunisiennn'a pas cesséde fournir des efforts afin de rapprocher ses services aux citoyens et d'être présente dans toutes les zones urbaines et rurales et ce, afin garantir la continuité de l'accès aux services postaux et financiers. La Poste Tunisienneveille aussi à fournir des services de qualité dans un espace moderne répondant aux attentes des clients fréquentant les bureaux de poste.

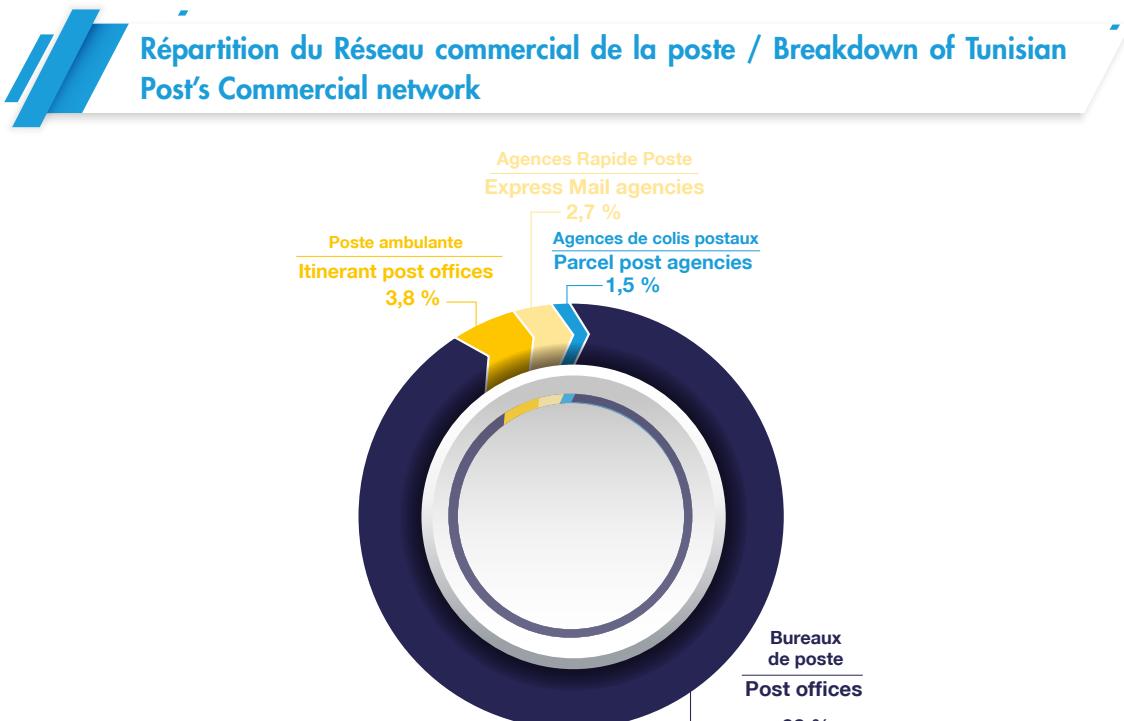
Au cours de l'année 2022, La Poste Tunisienne a poursuivi ses efforts pour entretenir son réseau commercial postal et le renforcer par la création de nouveaux bureaux de poste dans des zones à forte densité de population et à activité économique dynamique.

Ainsi, le nombre de bureaux de poste et d'agences spécialisées a augmenté pour atteindre 1148 bureaux et agences, portant la couverture postale à 10281 habitants par bureau de poste à la fin de l'année 2022.

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

- La création de 04 nouveaux bureaux de poste à plein exercice et de deux bureaux de poste supplémentaires :
 - Bureaux à plein exercice : Bureau de poste de Sousse Mall, bureau de poste de Mnihla El Bassatine, bureau de poste de Mnihla Al Nessim, et bureau de poste de Sidi Hassine Al Medina.
 - Bureaux de poste supplémentaires : Bureau de poste d'Ouled Amer et bureau de poste de Qalâa Sennan Al Maabir.
- La Construction de deux nouveaux bureaux de poste et le réaménagement et expansion de 50 bureaux de poste, ainsi que la maintenance, le renforcement de la sécurité, et la rénovation du réseau électrique pour 77 bureaux.
- Le nombre de bureaux de poste connectés au réseau informatique a également augmenté pour atteindre 1052 bureaux, ce qui représente 99 % de l'ensemble des bureaux à la fin de l'année 2022.

Afin de faciliter le retrait d'argent et de soulager l'encombrement des bureaux de poste, environ 260 distributeurs automatiques de billets ont été acquis en 2022, dont la plupart ont été alloués au renouvellement du réseau. Le nombre total de ces distributeurs s'élève à 436 à la fin de l'année 2022.



Postal commercial network

Since its creation, Tunisian Post has been working to bring services closer to the citizen and to be present in various urban and rural areas with a view to ensuring continued access to postal and financial services, while ensuring that services are delivered with all due speed and efficiency in a modern space that responds to the aspirations of customers flocking to post offices.

During 2022, Tunisian Post continued to modernize and strengthen its commercial postal network by creating new post offices in densely populated and economically active areas.

Thus, the number of post offices and specialized agencies increased to 1148 offices and agencies by the end of 2022, so that in terms of postal coverage there was a post office for every 10281 residents by the end of 2022.

Among the main achievements in this field the following can be included:

- Strengthening the postal network with 4 new fully active post offices and two additional post offices:
 - Fully active offices: Sousse Mall Post Office, Al-Mnihla Al-Basateen Post Office, Al-Mnihla Al-Nassim Post Office, and Sidi Hsseen Al-Madina Post Office.
 - Two additional post offices: Oulad Amor Post Office, and Qalaat Sinan El Maabar Post Office.
- Building two post offices; rehabilitating and expanding 50 post offices, in addition to maintaining, renewing and strengthening the safety of the electrical system of 77 offices.
- The number of post offices connected to the media network also rose to 1052 offices, representing 99% of the offices by the end of 2022.

In order to facilitate cash withdrawal and reduce the burden on post offices, about 260 cash dispensers were mostly procured in 2022 to renew the network, bringing the number of these dispensers to 436 by the end of 2022.





Coopération internationale

L'année 2022 a été marquée par la participation de la Poste Tunisienne aux grands forums internationaux et régionaux, qui a contribué à valoriser la position prestigieuse dont jouit la Poste Tunisienne auprès des organisations internationales et régionales.

1. Activité postale Tunisienne au sein de l'Union postale universelle :

- La Poste Tunisienne a participé aux travaux et réunions du Conseil d'Administration et d'Investissement Postal de l'Union Postale Universelle pour l'année 2022,
- La Poste Tunisienne a présidé les travaux de la Troisième Commission du Conseil d'Exploitation Postale en sa qualité de co-président, avec le Japon.
- La Poste Tunisienne a présidé les travaux de l'Association Mondiale pour le Développement de la Philatélie de l'Union Postale Universelle en sa qualité de Vice-Président lors de la vingt et unième session plénière de l'Association (21ème Assemblée générale de l'AMDP),
- La participation de la Poste Tunisienne à ces travaux a représenté une opportunité d'élargir le réseau de relations internationales de la Poste Tunisienne et une occasion pour tenir des rencontres bilatérales avec les institutions postales étrangères afin de soutenir la coopération dans le domaine postal et financier.
- Poursuivant le partenariat efficace et fructueux avec l'Union postale universelle, la Poste Tunisienne a signé l'annexe modificative à l'accord de coopération avec l'Union sur la plateforme de formation à distance TRAINPOST que la Poste Tunisienne héberge depuis 2004.

2. Réunions du Comité Permanent des Postes Arabes :

- La Poste Tunisienne a participé au cours du mois de juin 2022 aux réunions du Comité Permanent Arabe des Postes dans sa quarante et unième session, qui s'est tenue à Alger (Algérie). Elle a même eu l'honneur d'être élue Président du Groupe de travail sur la chaîne d'approvisionnement.
- Lors des travaux du Comité permanent des postes arabes, la Poste Tunisienne a présenté une intervention sur le commerce électronique. La Poste Tunisienne a également été invitée à participer au Forum postal arabe sous la supervision de l'Organisation arabe des télécommunications en présentant une intervention sur l'expérience réussie de la Poste Tunisiennedans les services de paiement électronique et l'inclusion financière.

3. L'activité de la Poste Tunisienne au sein de l'Union Africaine des Postes :

La Poste Tunisienne a enregistré sa présence aux réunions de l'Union Africaine des Postes, qui ont été organisées à distance avec la participation de plusieurs de ses experts, notamment dans le domaine des services postaux et logistiques et du commerce électronique.

4. Coopération bilatérale :

La Poste Tunisienne cherche à renforcer son positionnement aux niveaux régional et international en s'appuyant sur son expertise afin de bâtir une coopération bilatérale Sud-Sud fructueuse.

Les principales actions de cette coopération avec les institutions postales pour l'année 2022 sont les suivantes:

► La Poste d'Oman

- Une délégation de haut niveau de la Poste d'Oman a effectué une visite de travail à la Poste Tunisienne les 31 octobre et 1er novembre 2022. En marge de cette visite, deux ateliers ont été organisés au Centre de formation de l'Union postale universelle pour la région arabe, présentant l'expertise de la Poste dans le domaine des services logistiques numériques et postaux.
- En marge de cette visite, un accord d'échange culturel et sportif a été signé entre la Poste Tunisienne et la Poste omanaise.

International cooperation

The year 2022 was marked by the participation of Tunisian Post in major international and regional events, which contributed to enhancing the high esteem in which our institution is held by international and regional organizations.

1. Activity of Tunisian Post within the Universal Postal Union:

- Tunisian Post participated in the work and meetings of the Council of Administration and Postal Operations Council of the Universal Postal Union (UPU) for the year 2022,
- Tunisian Post presided over the work of the Third Committee of the Postal operation Council as a co-chairman with Japan.
- Tunisian Post presided over the work of the World Association for the Development of Philately (WADP) of the Universal Postal Union as Vice-President during the twenty-first plenary session of the Association
- Tunisian Post's participation in these works represented an opportunity to expand its network of international relations and hold bilateral meetings with foreign postal institutions to support cooperation in the postal and financial fields.
- Maintaining the effective and successful partnership with the Universal Postal Union, Tunisian Post signed the amendment to the cooperation agreement with the UPU on the TRAINPOST distance training platform that Tunisian Post has hosted since 2004.

2. Meetings of the Standing Arab Postal Committee:

- Tunisian Post participated in June 2022 in the meetings of the Arab Permanent Postal Committee in its forty-first session, which was held in Algiers (Algeria). Our country had the honor of being elected as Chairman of the Supply Chain Working Group,
- During the work of the Permanent Arab Postal Committee, Tunisian Post presented an intervention on e-commerce. It was also invited to participate in the Arab Postal Forum under the auspices of the Arab Telecommunications Organization by presenting an intervention on the successful experience of Tunisian Post in electronic payment services and financial inclusion.

3. Activity of Tunisian Post within the African Postal Union:

Tunisian Post asserted its presence in the teleconference meetings of the African Postal Union, with the participation of many of its experts, especially in the field of postal and logistics services and e-commerce.

4. Bilateral cooperation:

Tunisian Post seeks to extend its reach at the regional and international levels to various postal institutions by harnessing its expertise to build fruitful and successful bilateral South-South cooperation.

The following postal institutions highlight the key areas of this cooperation for 2022:

► Oman Post

- A high-level delegation from Oman Post made a working visit to Tunisian Post on October 31 and November 1, 2022. On the sidelines of this visit, two workshops were organized at the UPU Training Center for the Arab Region, where Tunisian Post provided its expertise in the field of digital and postal logistics services.
- On the sidelines of this visit, a cultural and sports exchange agreement was signed between Tunisian Post and Oman Post.

► La Poste mauritanienne :

- La Poste Tunisienne a participé, le 8 décembre 2022 à Nouakchott (Mauritanie), au lancement de la solution de paiement mobile « BaridCash », qui a été développée par les experts de la Poste Tunisienne dans le cadre du partenariat entre la Poste Tunisienne, Mauripost, la Banque Islamique de Développement et l'Agence Tunisienne de Coopération Technique.
- Cette solution a permis de faciliter les transactions financières et de développer le commerce électronique.
- La réussite de ce projet modèle facilitera son implémentation dans d'autres institutions postales et permettra de promouvoir l'expertise postale Tunisienne.



► La Poste marocaine :

- Dans le cadre de la coopération existante entre la Poste Tunisienne et la Poste marocaine en vue d'améliorer et de développer les relations postales bilatérales entre les deux institutions, la Poste Tunisienne a signé le 27 mai 2022 un protocole d'accord avec la Poste marocaine visant à renforcer les domaines de coopération entre les deux institutions, pour :
 - développer services postaux, financiers, logistiques et de commerce électronique,
 - échanger des expériences et des expertises
 - organiser les sessions de formation communes.

5. Participation aux événements internationaux et régionaux au cours de l'année 2022

• Sommet mondial sur la société de l'information « SMSI » en 2022 :

La Poste Tunisienne a reçu le premier prix dans le domaine des services numériques « e-business » en reconnaissance de son rôle d'établissement public leader dans le développement des entreprises et des services numériques « e-business » à travers l'application de paiement mobile « D17 », en marge du Sommet Mondial sur la Société d'Information «SMSI» pour l'année 2022 qui s'est tenu à Genève (Suisse) du 30 mai 2022 au 3 juin 2022.



► Société mauritanienne des postes (MAURIPOST):

- On December 8, 2022, Tunisian Post participated in Nouakchott (Mauritania) in the launching of the online payment platform via mobile phone "Barid Cash", which was developed by Tunisian Post experts within the framework of the partnership between Tunisian Post, MAURIPOST, the Islamic Development Bank, and ATCT (the Tunisian Agency for Technical Cooperation).
- This platform enables the creation of an integrated digital system that aims to provide useful solutions to the Mauritanian citizen with the aim of facilitating electronic exchanges and commerce.
- The success of this pilot project will contribute to its development in other postal institutions and to the transfer of expertise of Tunisian Post in all fields.
- On the sidelines of this visit, a working session was held between representatives of Tunisian Post and representatives of MAURIPOST on December 9, 2022 at the head office of the MAURIPOST Directorate-General to discuss ways to further develop the privileged and historic partnership between the two postal institutions, especially with regard to the exchange of expertise and the digitization of postal and financial services.



► Moroccan Post:

Within the framework of existing cooperation between Tunisian Post and Moroccan Post to improve and develop bilateral postal relations between the two institutions, Tunisian Post signed on May 27, 2022 a memorandum of understanding with Moroccan Post. This MOU aims to strengthen areas of cooperation between the two institutions to develop and strengthen postal, financial, logistics and e-commerce services, in addition to exchanging experiences and expertise and organizing joint training courses.

5. Participation in international and regional events in 2022

• 2022 World Summit on the Information Society (WSIS)

On the sidelines of the 2022 WSIS Forum held in Geneva from May 30, until June 3, 2022, la Poste Tunisienne received the first prize in e-business in recognition of its role as a leading public institution in the development of digital businesses and services through the D17 mobile payment application.



- **La 11ème Conférence des Institutions postales africaines, Marrakech - Royaume du Maroc**

La Poste Tunisienne a participé à la 11ème Conférence des institutions postales africaines, qui s'est tenue à Marrakech (Royaume du Maroc) les 27 et 28 mai 2022, en présence de délégations de haut niveau des pays africains et arabes, ainsi que d'experts internationaux, au cours duquel la délégation tunisienne a présenté l'expérience de la Poste Tunisiennedans le domaine des services de paiement électronique.



- **Exposition internationale du timbre-poste Dubaï (Émirats arabes unis)**

- La Poste Tunisienne a participé au Salon international du timbre-poste, qui s'est déroulé à Dubaï (Émirats Arabes Unis) du 19 au 23 janvier 2022, en présence de 27 pays de différentes régions du monde.
- Une telle exposition internationale constitue une opportunité importante pour la Poste Tunisienne de présenter une collection riche et diversifiée de timbres historiques et traditionnels qui reflètent la richesse du patrimoine national culturel de la Tunisie. Le Pavillon de la poste Tunisienne a reçu une forte participation de visiteurs venus admirer cette collection distinguée de timbres-postes tunisiens et de produits dérivés.

- **Conférence internationale de l'Union postale universelle sur l'avenir des timbres-poste, Le Cap (Afrique du Sud)**

- La Poste Tunisienne a reçu une invitation du Bureau International de l'Union Postale Universelle à participer à la Conférence Philatélique Internationale organisée par l'Association Mondiale pour le Développement de la Philatélie en coopération avec la Fédération Philatélique Internationale et l'Union Africaine des Postes sur le thème « Numérisation et the Business Model », qui s'est tenu au Cap (Afrique du Sud) les 9 et 10 novembre 2022.
- Cette conférence internationale a enregistré la participation de 53 pays, ainsi que de nombreux experts internationaux du secteur du timbre-poste et de son industrie, et a représenté une opportunité pour les dirigeants du secteur de discuter de l'avenir des timbres-poste à la lumière de la numérisation et de la technologie croissantes. La Poste Tunisienne, en sa qualité de Vice-Présidente de l'Association, a présenté une conférence intitulée « Le timbre-poste entre numérique et traditionnel, quel avenir ? » dans laquelle elle a présenté les solutions possibles pour développer le secteur et son impact sur les pionniers du secteur, et notamment sur les revenus des institutions postales.

- **11th Africa Postal Forum, Marrakesh - Kingdom of Morocco**

Tunisian Post participated in the 11th Africa Postal Forum, which was held in Marrakesh (Kingdom of Morocco) on May 27 and 28, 2022, in the presence of high-level delegations from African and Arab countries, as well as international experts in the area of electronic payment services, during which the experience of Tunisian Post in this field was presented.

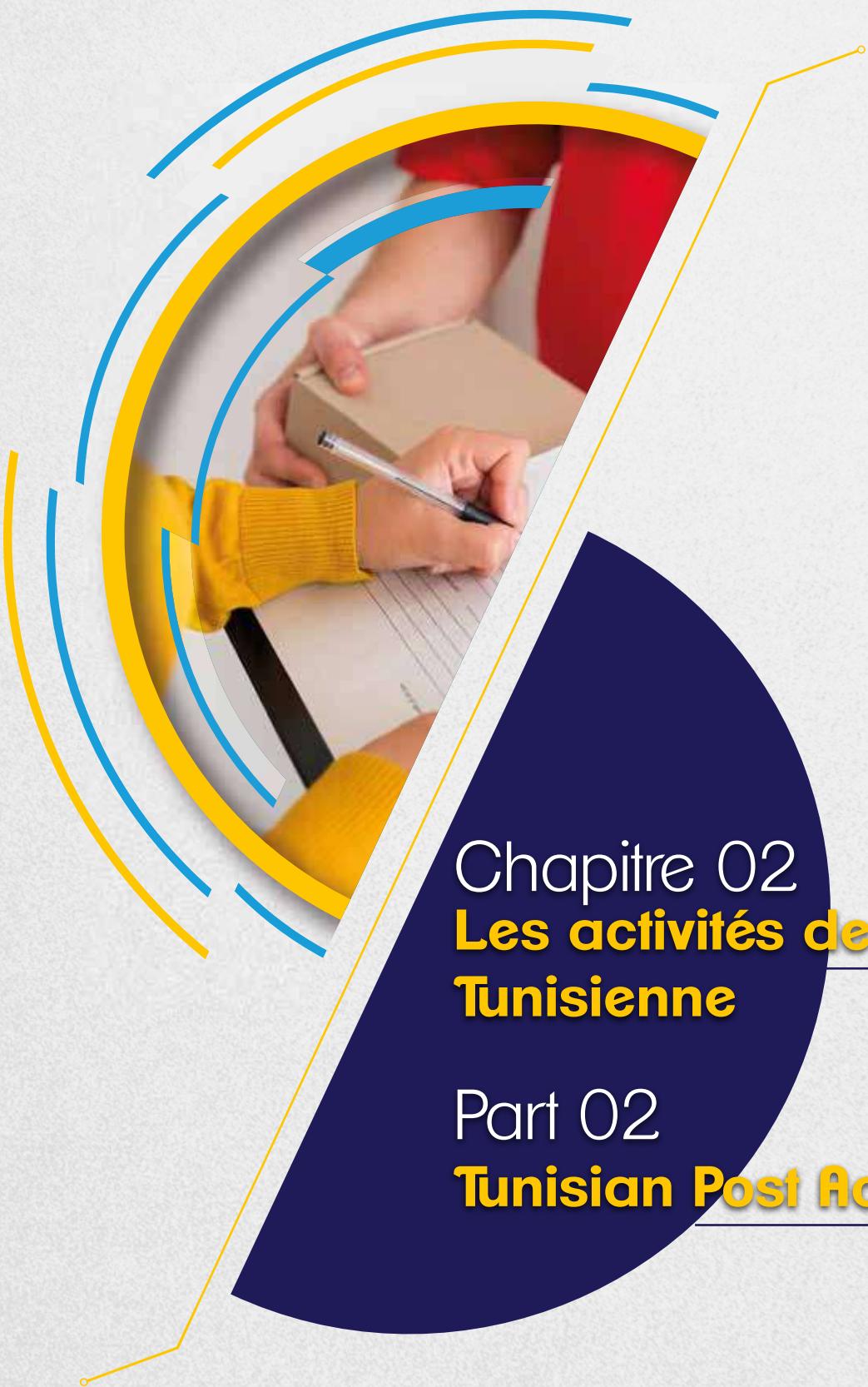


- **Emirates 2022 World Stamp Exhibition**

- Tunisian Post participated in the World Stamp Exhibition, which took place in Dubai (United Arab Emirates) from January 19 to 23, 2022, bringing together 27 countries from different regions of the world.
- The World Stamp Exhibition is an important opportunity for Tunisian Post to display a rich and diverse collection of historical and traditional stamps that reflect the richness of Tunisia's civilizational and cultural heritage. Tunisian Post's pavilion received a significant turnout from exhibition-goers to view this distinctive collection of Tunisian stamps and related products.

- **WADP International Philatelic Conference, Cape Town(South Africa)**

- Tunisian Post received an invitation from the UPU International Bureau to participate in the International Philatelic Conference organized by the World Association for the Development of Philately (WADP) in cooperation with the International Philatelic Federation and the African Postal Union on the topic "Digitalization and Business Model," which was held in Cape Town (South Africa) on 9 and 10 November 2022.
- The Conference saw the participation of 53 countries, along with many international experts in the postage stamp industry, and represented an opportunity for leaders in the sector to discuss the future of postage stamps in light of growing digitization and technology. Tunisian Post, as a Vice-President of WADP, presented a presentation entitled "The Postage Stamp between Digital and Traditional: What Prospects for the Future?" in which it proposed possible solutions for developing the sector and their impact on the leaders in the profession, especially on the revenues of postal institutions.



Chapitre 02
**Les activités de la Poste
Tunisienne**

Part 02
Tunisian Post Activities



Principaux indicateurs de la Poste Tunisienne pour l'année 2022/

Key Indicators of Tunisian Post for 2022

Résultats globaux

L'année 2022 s'est distinguée par la réalisation d'une croissance continue des revenus de l'ordre de 21,9 %, atteignant ainsi un total de 616,4 millions de dinars en 2022, comparé à 505,5 millions de dinars en 2021. Cette performance est principalement attribuée à l'évolution du volume des avoirs des comptes courants postaux et des comptes d'épargne postaux, ainsi qu'à la progression des services financiers numériques et des services de transfert de la salle de change. Ainsi, le taux de croissance des services financiers a atteint 28 % par rapport à 2021, ce qui a porté la part du secteur des services financiers de La Poste à 83,5 % du total des revenus du secteur, tandis que les revenus des services postaux ont connu une baisse de 1,5 %.

Overall results

The year 2022 was marked by a continuous increase in revenues by 21,9% with revenues reaching 616,4 million dinars in 2022 compared to TND 505,5 million in 2021. These results are mainly due to the development of the size of the balances held in current postal accounts and postal savings accounts and to the development of the volume of cash services and trading room services, and thus the rate of evolution of financial services reached 28% compared to 2021. This made the share of the postal financial services sector reach 83,5% of the sector's total revenues, while postal services revenues witnessed a decline estimated at 1,5%.

► Parmi les indicateurs importants, on peut citer / Significant indicators include the following :

Evolution du chiffre d'affaires en 2022 / Turnover evolution in 2022

+ 21,9 %

(Unité : millions de dinars) / (Unit: million dinars)



Répartition du chiffre d'affaires par activité pour l'année 2022 / Turnover breakdown for 2022

Services postaux / Postal services

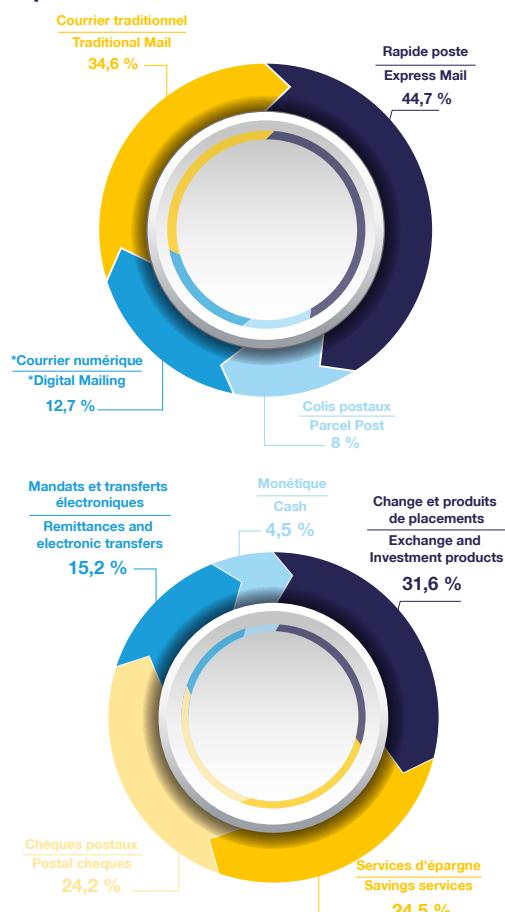
16,5 %

*Courrier numérique: web telegram,courrier hybride et livraison du Bulletin n°3

*Digital Mailing : web telegram, courier hybride and B3

Services financiers / Financial services

83,5 %



Services financiers

Epargne postale

Le service d'épargne via le réseau postal a enregistré une croissance de 8,27% au cours de l'année 2022, grâce aux efforts déployés pour sa promotion. Le volume des soldes d'épargne a atteint 7864 millions de dinars, contre 7263 millions de dinars en 2021.

Le nombre d'épargnants à la poste Tunisienne a également augmenté, d'environ 104 mille nouveaux épargnants en 2022, portant le nombre total de comptes d'épargne ouverts à 4,311 millions de comptes, contre 4,206 millions de comptes en 2021.

Évolution des avoirs des comptes d'épargne / Evolution of savings assets volume

(Unité : millions de dinars) / (Unit: million dinars)



Chèques postaux

Ce secteur a connu un développement en termes de taux d'évolution des soldes des personnes physiques et morales d'environ 4,91% pour atteindre 2378 millions de dinars au cours de l'année 2022, contre 2267 millions de dinars au cours de l'année 2021. Le nombre de comptes courants postaux est également passé de 2,06 millions de comptes à la fin de l'année 2021 à 2,127 millions de comptes en 2022, soit un taux de croissance estimé à 3,27%, grâce à l'amélioration des services au profit des clients des chèques postaux, la mise à leur disposition d'un réseau moderne de distributeurs automatiques de billets, en plus de l'offre d'un pack de services comprenant diverses cartes électroniques adossées aux comptes courants postaux.

Services de transfert d'argent

- Le nombre de transferts électroniques (mandats sans papier) au niveau national, payés de manière sécurisée par le bénéficiaire dans n'importe quel bureau de poste, a dépassé les 20,908 millions de transactions, par rapport à 20,322 millions de transactions en 2021 (Mandat minute ou transfert émis par les organismes), avec un taux de croissance estimé à 2,88%.
- Ce service de transfert a migré vers un transfert digital via l'application applications D17 dans le cadre de la transformation digitale des services et de leur rapprochement au client.

Evolution du montant des transferts au niveau national / Evolution of transfer amounts at the national level

(Unité : millions de dinars) / (Unit: million dinars)



Financial services

Postal savings

The post office savings service increased by 8.27% during 2022, thanks to the efforts made to introduce this important service, in addition to disseminating information and improving and modernizing the services, as the volume of savings assets increased to TND 7864 million, compared to TND 7263 million in the year 2021.

The number of savings account holders in La Poste Tunisienne also increased by 104 new holders in 2022, bringing the total number of savings accounts to 4,311 million, compared to 4,206 million in 2021.

Postal cheques

There has been an evolution in terms of the growth rate of natural and legal persons' assets by approximately 4.91% to reach TND 2378 million in the year 2022, compared to TND 2267 million during the year 2021. The number of postal current accounts also increased from 2,06 million accounts by the end of 2021 to 2,127 million accounts in 2022, a growth rate estimated at 3,27%, thanks to the important improvements and modernization programs introduced for the benefit of postal cheque customers, in addition to the provision of a modern network of automatic dispensers, and of a variety of electronic withdrawal and payment cards.

(Unité : millions de dinars) / (Unit: million dinars)

Evolution du nombre de comptes courants postaux / Evolution of the number of postal current accounts



Money transfer services

The number of domestic non-paper based electronic transfers, which the beneficiary receives from any post office electronically and securely, has exceeded 20,908 million transfers, compared to 20,322 million transfers in 2021 (one transfer per minute or one transfer issued by institutions), with an estimated growth rate of 2,88%.

Within the framework of digitizing services and bringing them closer to the customer, the domestic transfer service has made a qualitative leap, as paper transfers have been completely eliminated and replaced with electronic transfers that can be processed through advanced digital systems within the D17 and MyPOSTE applications.

- Le nombre des mandats payés et effectués sur le niveau international a connu une évolution estimée à 9,26%, atteignant plus de 2,821 millions de transactions en 2022, contre 2,582 millions en 2021. Le montant des mandats a également augmenté à 2529 millions de dinars en 2022, contre 2130 millions de dinars en 2021.

Services du réseau des distributeurs automatiques des billets

Le nombre de retraits à travers les distributeurs automatiques des billets de la Poste Tunisienne a augmenté pour atteindre plus de 11131 mille transactions en 2022, contre 9858 mille transactions en 2021.

Le nombre de porteurs de cartes de paiement électronique de la Poste Tunisienne a également augmenté de 8,4% à fin 2022 par rapport à 2021, pour dépasser les 2,7 millions de cartes.

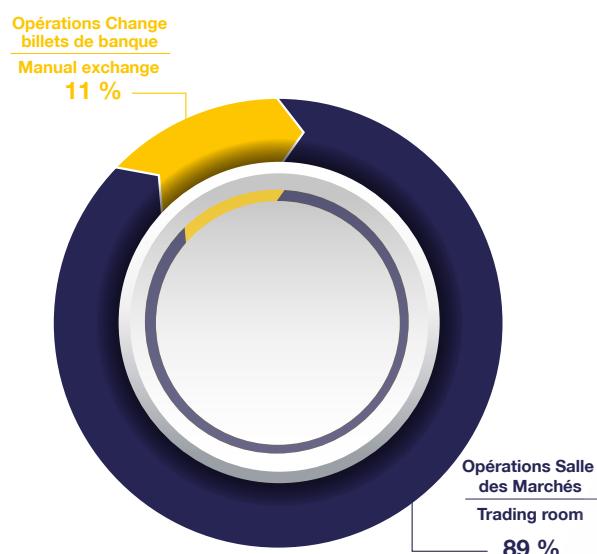
Afin de faciliter les opérations de retrait d'argent et de réduire la charge pesant sur les bureaux de poste, le réseau de distributeurs automatiques des billets de la Poste Tunisienne a atteint 436 distributeurs automatiques en 2022, contre 432 distributeurs automatiques en 2021. Dans ce contexte là et dans le cadre de la promotion de l'inclusion financière et du désencombrement des bureaux de poste, les retraités et les familles nécessiteuses peuvent percevoir le montant des pensions et des subventions allouées dans des comptes de paiement et le retirer via ces distributeurs.,

Activité change et salle de change

La "salle de change" de la Poste Tunisienne contribue à assurer les opérations d'achat et de vente des devises au profit de sa clientèle, notamment auprès des institutions économiques actives dans le domaine de l'importation et de l'exportation. Le volume des transactions de "la salle des marchés" a enregistré une hausse de 12,43%, soit environ 18612 transactions en 2022, contre 16554 transactions en 2021. Les montants des transactions de la salle de change ont également augmenté de 14,74%, pour atteindre environ 3721 millions de dinars. contre 3246 millions de dinars en 2021.

L'activité de change billets de banque au cours de l'année 2022 au niveau des bureaux de poste a également connu une évolution du nombre de transactions de 11%, puisque le nombre de transactions a atteint plus de 327965 transactions en 2022 contre 198437 transactions en 2021, soit un taux de croissance d'environ 65,27%. Le montant des opérations de change billets de banque a dépassé 446 millions de dinars en 2022, contre 276 millions de dinars en 2021, soit un taux d'évolution estimé à 61,26%.

**Répartition des activités de change /
Breakdown of the volume of exchange transactions**



- The number of international processed transfers witnessed an estimated evolution of 9.26%, reaching more than 2,821 million transactions in 2022, compared to 2,582 million transactions in 2021. The volume of transfers also increased to TND 2529 million in 2022, compared to TND 2130 million in 2021.

Evolution des montants des transferts sur le niveau international / Evolution of international transfer amounts

(Unité : millions de dinars) / (Unit: million dinars)



Automatic Cash Dispenser Network Services

The number of withdrawals through La Poste tunisienne's automatic dispensers has increased to reach more than 11131 thousand transactions in 2022, compared to 9858 thousand transactions in 2021.

The number of La Poste tunisienne's e-payment card holders also increased by 8.4% at the end of 2022 compared to 2021, thus exceeding 2.7 million cards.

In order to facilitate money withdrawal operations and reduce the burden on post offices, the cash-dispenser network of La Poste tunisienne has been strengthened to reach 436 automatic dispensers in 2022. In this context and within the framework of improving the quality of services and reducing overcrowding inside post offices, it has become possible to extract pension payments and grants allocated to needy families through these dispensers.

Exchange and international services

The modern trading room of La Poste tunisienne contributes to securing the purchase and sale of hard currency for the benefit of its customers, especially among the economic institutions active in the import-export field. The volume of trading room transactions recorded an increase of 12.43%, as the number of transactions reached about 18612 transactions in 2022, compared to 16554 transactions in 2021. The amounts of exchange hall transactions also increased by 14,74%, reaching about TND 3721 million, compared to TND 3246 million in 2021.

The manual exchange activity during 2022 also witnessed an evolution by 11% in the number of transactions that were carried out, which reached more than 327965 transactions in 2022 compared to 198437 transactions in 2021, representing a growth rate of approximately 65,27%. In contrast, the amount of manual exchange exceeded TND 446 million in 2022, compared to TND 276 million in 2021 - a development rate estimated at 61,26%.



Le service de placement Sicav Tanit

Ce service est rendu au bénéfice des clients via Poste Sicav Tanit, qui est une société d'investissement à capital variable composée principalement de bons du Trésor et d'obligations émis par les meilleures entreprises, où toute personne physique ou morale peut placer son argent en souscrivant des actions de la société « Sicav Tanit » à partir de tout bureau de poste, ce service est disponible aussi en ligne via l'application MyPOSTE. Le service Sicav Tanit, dédié à la gestion des fonds, a enregistré une croissance significative en termes d'actifs, atteignant 135 millions de dinars en 2022, contre 94 millions de dinars en 2021, soit une augmentation de 42,37%.

Le nombre de souscripteurs à ce service a également augmenté pour atteindre 5 099 souscripteurs en 2022, contre 4 723 souscripteurs en 2021.

Sicav Tanit Investment Product Service

This service is provided to customers via Post Sicav Tanit, an investment company with variable capital consisting mainly of treasury bills and debt bonds issued by the best companies, where every natural or legal person can invest his/her money by subscribing to the shares of Sicav Tanit company from any post office available for this service or via the MyPOSTE application.

Sicav Tanit money investment service recorded a significant growth rate in terms of assets, which rose to TND 135 million in 2022 compared to TND 94 million in 2021, i.e. an increase rate estimated at 42.37%. The number of subscribers to this service also increased to reach 5099 subscribers in 2022, compared to 4723 subscribers in 2021.

Evolution du nombre des souscripteurs à la SICAV Tanit / Evolution of the number of subscribers to Sicav Tanit



Les services postaux

Le courrier

► Le courrier ordinaire

Au cours de l'année 2022, le service courrier a enregistré une baisse du volume d'activité de 9%, en suivant la tendance structurelle de baisse du courrier au niveau mondial et suite à la migration vers d'autres moyens communication et de la digitalisation des services. Le volume du courrier traité a atteint 49 millions correspondances en 2022 contre 44 millions en 2021.

► Courier recommandé

L'activité du courrier recommandé a enregistré au cours de l'année 2022 une évolution de 8,24%, atteignant 2903 mille correspondances recommandées, contre 2682 en 2021. Ceci est principalement dû au développement du courrier recommandé dans au niveau national de 9,5%.

Le domaine de la correspondance recommandée a connu de nombreuses améliorations grâce à l'utilisation des technologies modernes et au développement de nombreuses applications informatiques pour améliorer la qualité du traitement de la correspondance recommandée, comme la diffusion du système de suivi électronique de la correspondance recommandée (IPS) pour suivre les différents événements de traitement depuis le dépôt jusqu'à la distribution et ce au national et international.

► Courier hybride

La plateforme de courrier hybride de La Poste Tunisienne reçoit le contenu des correspondances émises par les grandes institutions économiques de manière électronique, puis les imprime au niveau de la plateforme de courrier hybride. Ces correspondances sont ensuite mis en plis de manière sécurisée et rapide, pour être distribuées aux destinataires.

Cependant, l'activité du courrier hybride a enregistré une légère baisse de 2 % en 2022. La plateforme du courrier hybride a traité à distance plus de 14 000 correspondances au cours de l'année 2022. Cette régression est principalement due à la digitalisation des envois de masse issus de certaines institutions bancaires.

► Publipostage

Le service de publipostage est considéré comme un service de marketing direct et s'adresse principalement aux entreprises et aux institutions pour les aider à présenter et promouvoir leurs produits. Le nombre de dépliants distribués au cours de l'année 2022 a enregistré une croissance du volume d'activité de 30% par rapport à l'année 2021, en raison de la croissance du nombre d'envois publicitaires sans adresse de 66%, puisque plus de 891 milles correspondances publicitaires ont été distribuées en 2022, contre environ 538 milles correspondances en 2021.

En revanche, le volume des envois publicitaires adressés a diminué d'environ 30 % en raison essentiellement de la digitalisation des services publicitaires : les clients se tournent de plus en plus vers les services de publicité numérique en raison de leur coût nettement inférieur par rapport au coût des envois publicitaires adressés et non adressés.

Postal services

Mailing

► Regular mail

During 2022, the mailing service recorded a decline in the volume of its activity by 9%. This is mainly due to the downward trend in the letter mail service at the international and national levels as a result of the explosion of modern means of communication and the digitization of services, as the volume of processed post mail reached 49 million mails in 2022 compared to 44 million mails in 2021.

► Registered mail

During 2022, the registered mail activity recorded an evolution of 8.24%, reaching 2903 thousand registered mails in 2022, compared to 2682 in 2021. This is mainly due to the evolution of domestic registered mail by 9,5%.

The field of registered mail has undergone many improvements through the use of modern technologies and the development of many media applications to enhance the quality of registered mail processing such as the dissemination of the electronic monitoring system at the level of registered mail (IPS) to follow all stages of processing from deposit to distribution in the domestic and international systems.

► Hybrid Mail

Tunisian Post's hybrid digital mail platform 'Courrier Hybride' receives the content of mail items sent by major economic institutions electronically, which are then printed at the hybrid mail system level and placed in envelopes in a secure and rapid way, so that Tunisian Post distributes them to the addressees.

Furthermore, the hybrid mail activity witnessed a slight decline estimated at 2%, as the hybrid mail base received and processed remotely more than 14000 thousand mail items during 2022. This decline is mainly due to the decline in the volume of processed mail of some banking institutions.

► Advertising Mail

The advertising mail service is considered a direct marketing service and is primarily provided to companies and institutions to help them introduce and market their products. The number of direct mail items during 2022 recorded a growth in volume by 30% compared to 2021, due to the growth in the number of unaddressed advertising mail by 66%, as more than 891 thousand advertising mail items were distributed in 2022, compared to about 538 thousand in 2021.

On the other hand, the volume of addressed advertising mail decreased by approximately 30% for the following reasons:

- Many customers have turned to digital advertising services due to their very low cost compared to the cost of the addressed advertising mail service.
- Many economic sectors have not returned to their normal activity, including the exhibition organizing sector, which constitutes one of the most important markets to which this service is directed.
- The nature of advertising mail service customers, more than 90% of which are small and medium enterprises facing major financial difficulties, which has affected their investment in advertising and marketing.
- The absence of campaigns to promote advertising mail services and the lack of training in this area.
- Due to the increase in the tariff of addressed advertising mail (compared to unaddressed advertising), and the decrease in their number, the total revenues from advertising mail have plummeted by 20% .

Rapid-Poste

Le réseau de Rapid-Poste propose plusieurs services essentiels principalement destinés aux institutions administratives et économiques, leur permettant de recevoir leurs envois selon des normes précises de qualité de service. Au cours de l'année 2022, le réseau Rapid-Poste a assuré la distribution de 1,711 millions d'envois, contre 1,699 millions d'envois en 2021, soit une légère augmentation d'environ 0,7%. Cette évolution est principalement due à l'augmentation du nombre d'envois au niveau national, atteignant 6,4%.

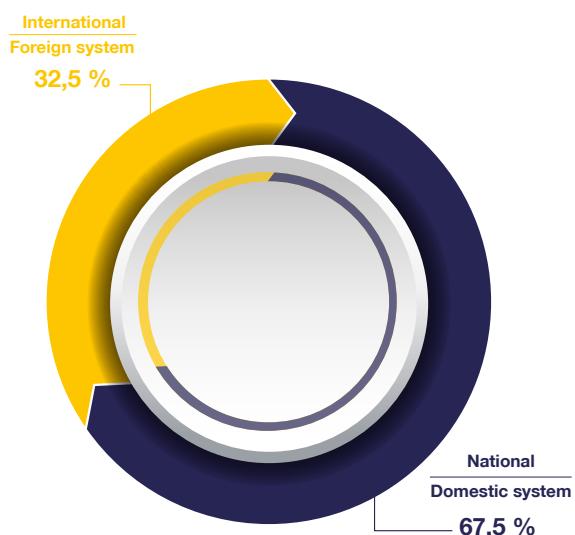
De plus, le réseau de Rapid Poste a également distribué 7 294 bouquets de fleurs en 2022, comparativement à 6 190 bouquets en 2021, enregistrant une croissance de l'ordre de 18%.

Express Mail

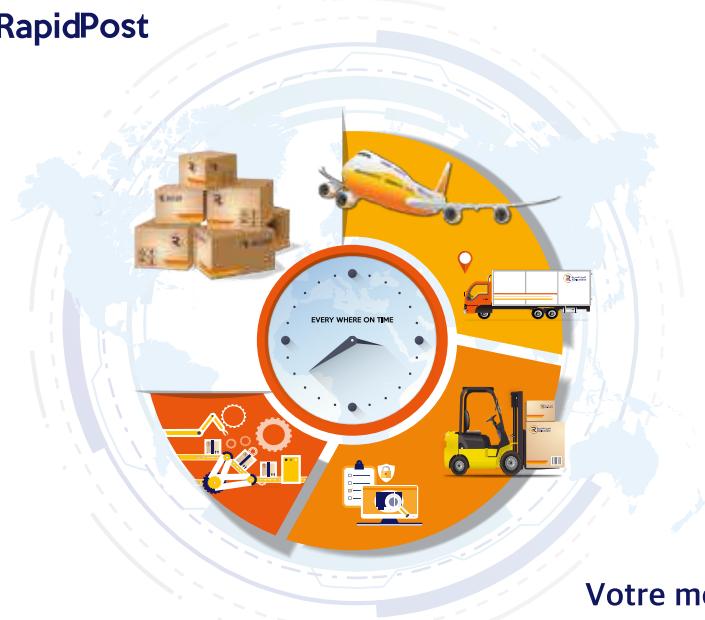
The Express Mail network provides several important services directed primarily to administrative and economic institutions, enabling them to deliver their items according to precise quality standards. During 2022, the Express Mail network distributed 1,711 million items, compared to 1,699 thousand items in 2021, with a slight evolution rate of approximately 0.7%, and this evolution is mainly due to an increase in the number of mail shipments in the domestic system to 6.4%.

The Express Mail network also distributed 7294 flower bouquets in 2022, compared to 6190 in 2021, representing an increase of 18%.

**Répartition de l'activité Rapide-poste /
Breakdown of Express Mail activity**



RapidPost



**Votre meilleur partenaire pour
la livraison de vos envois express**

Colis postaux

Le secteur des colis postaux a enregistré une baisse de 47,4 % en 2022, où le réseau de colis postaux a traité 159 mille colis, comparativement à 302 mille en 2021. Cette régression est principalement due à la réduction du volume de colis traités soit au niveau national ou international.

Le nombre d'envois au niveau national a diminué d'environ 58 % en raison de plusieurs facteurs, dont les répercussions continues de la pandémie de la COVID-19 sur l'économie nationale et les entreprises, ainsi que les problèmes liés à la distribution, tels que le recours à la distribution des avis d'arrivée sans livraison effective des colis et le dépôt du colis au bureau d'instance, ou encore la difficulté liée à la joignabilité du destinataire lors de la livraison du colis. Cette baisse s'oppose à une concurrence qui n'a pas cessé de croître notamment dans les zones urbaines en offrant une variété d'offres de livraison avec des conditions et des procédures de distribution plus souples que ceux de la Poste Tunisienne.

Le nombre de colis régime international a également diminué, avec une baisse d'environ 13 % pour les envois à l'export et de 27 % pour les envois à l'import. Cette baisse s'explique par plusieurs raisons, notamment le développement de la concurrence des transporteurs internationaux (agrées et non agréées), la complexité des procédures douanières et l'absence de certaines destinations demandées, que ce soit par la compagnie aérienne (Tunisair) ou en raison des circonstances de guerre pour les destinations russes et ukrainiennes.

Web Télégramme

La plateforme Web Télégramme permet aux institutions économiques et administratives d'adresser leur correspondance de manière électronique et sécurisée via Internet. La Poste Tunisienne se charge d'imprimer électroniquement le contenu du télégramme, de le mettre sous plis et de le distribuer au destinataire dans un délai n'excédant pas 24 heures.

Les revenus de ce service ont connu une croissance d'environ 42,5% entre les années 2021 et 2022, suite à une augmentation de 10% du nombre de dépôts. Au cours de l'année 2022, 1438 mille télégrammes électroniques ont été traités, contre 1308 mille en 2021.

Timbre-poste

Les timbres-poste sont se diversifiés au cours de l'année 2022 à travers de nouvelles émissions comportant 45 timbres-poste répartis en 15 séries, qui se distinguent par leur diversité et leur intégration dans le cadre culturel tunisien. Ces émissions concernent un certain nombre de thèmes à dimensions culturelle, économique et politique, et contribuent à la diffusion de la réserve civilisationnelle et culturelle distinguée et diversifiée dont regorge notre pays et à la commémoration des événements nationaux et internationaux de l'année 2022.

Au cours de l'année 2022, environ 8,566 millions de timbres-poste ont été fabriqués à l'imprimerie de la Poste Tunisienne, contre 9 millions de timbres en 2021. La Poste Tunisienne continue également à exporter des timbres-poste au profit de pays étrangers. Environ 356 mille timbres ont été fabriqués pour la Poste de Madagascar.

L'année 2022 a également été marquée par le succès du processus d'audit de suivi des certificats de qualité ISO 14298 et ISO 9001 liés à la sécurité dans le cadre des travaux du système intégré de fabrication des timbres-poste à l'imprimerie de la Poste Tunisienne, comme point culminant des efforts déployés par le secteur postal et de sa participation constante visant à développer et diffuser le timbre-poste Tunisien et ouvrir de nouveaux horizons dans ce secteur, comme l'obtention de nouveaux marchés, afin de suivre le rythme des évolutions mondiales et de la concurrence dans ce domaine.

Parcel Post

Parcel post activity witnessed a decline of 47,4% in 2022, as 159000 postal parcels were processed through the parcel post network, compared to 302000 in 2021.

This decline is mainly due to a decrease in the volume of parcel post processed in the domestic and foreign systems. The number of parcels in the domestic system decreased by approximately 58% due to several factors, the most important of which are the continued repercussions of the Corona pandemic on the national economy and institutions, and the problems raised in connection with distribution, such as sending an arrival notice and depositing the package at the parcel depot of the post office, or the complexity of procedures for delivering parcels. This problem is exacerbated by the increasingly fierce competition to provide a wide variety of unconditional offers, simplified distribution procedures, and distribution deadlines comparable to Express Mail services.

The number of international postal parcels also decreased (by approximately 13% for the outgoing parcels and by 27% for incoming parcels) due to several reasons, including the increase in the number of competing companies and private international carriers (licensed and unlicensed) working in the field, in addition to the complexity of customs procedures and the suspension of activity with some destinations requested by the air carrier (Tunisian Airlines) or due to the ongoing war conditions regarding the Russian and Ukrainian destination.

Web Telegram

The WEB TELEGRAM system has been favourably received by economic and administrative institutions, which are enabled to address their correspondence electronically and securely via the Internet. Tunisian Post is responsible for printing the content of the telegram electronically, putting it into an envelope, and delivering it to the addressee within a period not exceeding 24 hours.

Revenues from this service saw an evolution of approximately 42.5% between 2021 and 2022 as a result of a 10% increase in the number of deposits. Indeed, during 2022, 1438 thousand electronic telegrams were sent, compared to 1308 thousand telegrams in 2021.

Postage stamps

During 2022, philatelic products diversified through new issues which included 45 Postage stamps within 15 series characterized by their diversity and complementarity. These issues deal with a number of cultural, economic and political topics, within the framework of Tunisian Post's contribution at the domestic and foreign levels in giving greater visibility to our country's cultural and civilizational diversity, promoting its natural riches, products and economic services, and commemorating national events, as well as keeping up with the important events of 2022.

During 2022, about 8,566 million postage stamps were manufactured at La Poste Tunisienne's printing shop, compared to 9 million stamps in 2021. La Poste tunisienne also continues to issue postage stamps for foreign countries, as about 356 thousand stamps were made for the Madagascar Post.

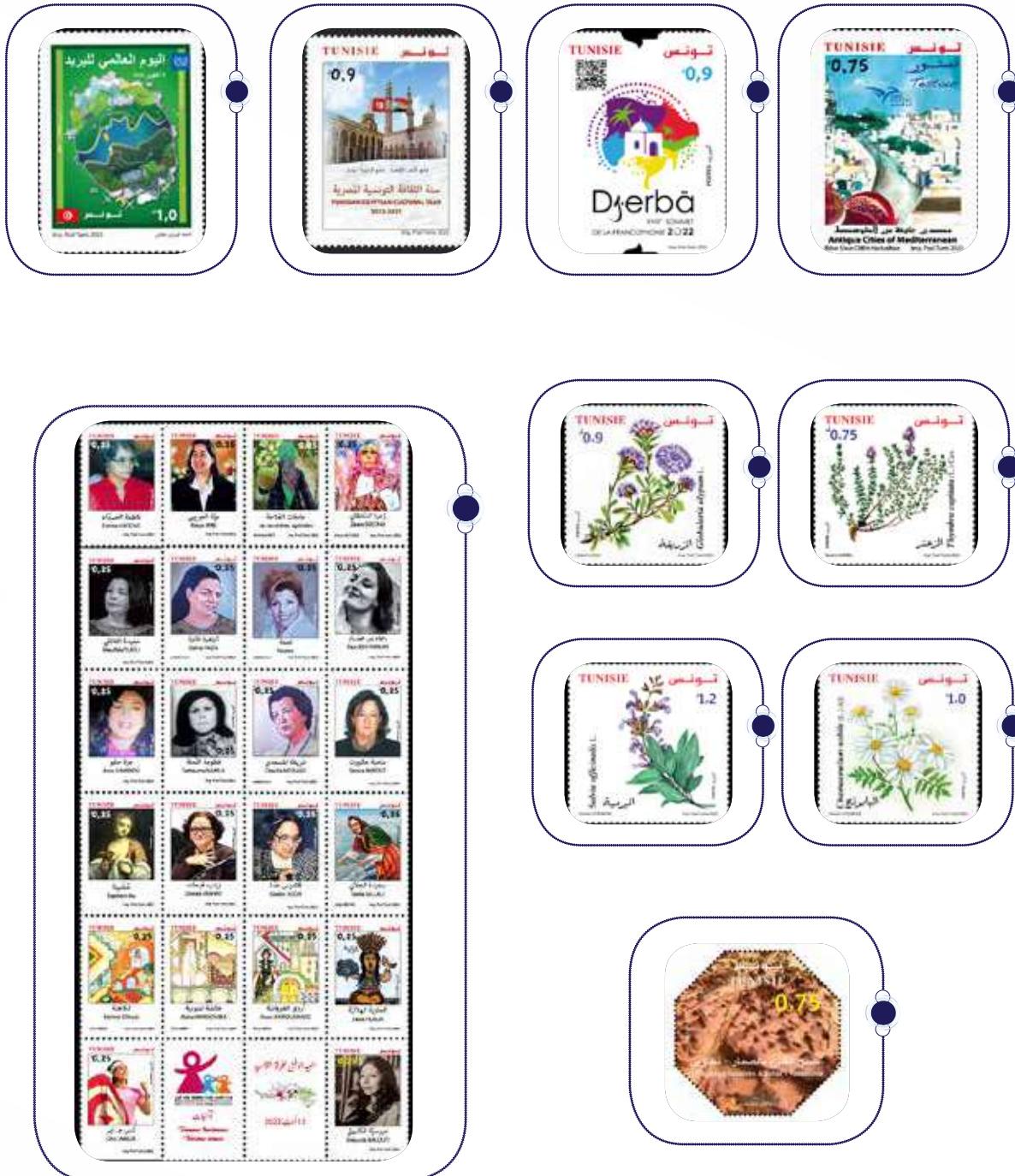
The year 2022 was also marked by the success of the ISO 14298 and ISO9001 quality certification follow-up audit obtained by La Poste tunisienne relating to safety, as part of the integrated system adopted for the manufacture of postage stamps at La Poste Tunisienne's printing center. This success was the culmination of the efforts made by the postal sector and its constant endeavor to develop and promote the tunisian postage stamp and open new horizons in this sector such as conquering new external markets to keep pace with global developments and competition in this field.

Dans le cadre de ses efforts continus pour développer et promouvoir le Timbre-Poste Tunisien et afin de satisfaire ses clients et de leur proposer de nouveaux produits répondant à leurs attentes, le Centre de philatélie a cherché à diversifier et enrichir son activité commerciale par le soutien des activités et travaux des associations de collectionneurs de Timbres-Poste et la participation à plusieurs manifestations et expositions nationales, telle que le Hackathon organisée par la Poste Tunisienne en partenariat avec le ministère de l'Éducation nationale, et Internationale, en participant à l'Exposition internationale des Timbres-Poste au Cap, en Afrique du Sud.

As part of its continuous efforts to develop and promote the Tunisian postage stamp, ensure customer satisfaction and provide new products that meet their expectations, the Philately Center sought to diversify and enrich its commercial activity by supporting the activity and work of philatelists' associations and participating in several national and international events and exhibitions such as Hackathon, which Tunisian Post held in partnership with the Ministry of Education, and the International Stamp Exhibition in Cape Town, South Africa, in which it has participated.



Timbre -poste / Postage Stamps





Services numériques

Paiements électroniques via mobile

Dans le cadre de l'accompagnement de la stratégie de la Poste Tunisienne de développement de services numériques innovants, la Poste Tunisienne a entrepris les actions suivantes :

- La généralisation de l'utilisation de l'application D17 pour différentes catégories sociales, en particulier les détenteurs cartes électroniques virtuelles, notamment les étudiants, les commerçants et les employés des entreprises. Cette application a contribué à changer le mode de fourniture des services financiers traditionnels vers les canaux numériques. Le nombre d'inscrits sur l'application D17 a atteint environ 566 mille utilisateurs fin 2022, parmi lesquels plus de 300 000 sont répartis entre les étudiants et les bénéficiaires du programme national d'aide aux familles démunies, ainsi que les clients des institutions de micro finance.



- L'application D17 a également permis à ses utilisateurs d'effectuer plus de 7 millions de transactions en 2022, contre 3,9 millions en 2021, dans divers domaines (virements financiers, envoi et paiement de mandats électroniques, paiement de microcrédits, paiement de factures et opérations liées à la recharge de téléphones mobiles...). Le volume des différents transferts à travers cette application virtuelle est d'environ 306 millions de dinars.

- Consolider et poursuivre les efforts déployés en matière de promotion de la plateforme numérique « My Poste », via le téléphone mobile et Internet. Cette plateforme est la vitrine numérique par excellence de la Poste Tunisienne, car elle fournit des services financiers à distance liés aux comptes de dépôt (comptes courants, comptes d'épargne, comptes SICAV TANIT, comptes du bouquet « Je suis tunisien ») au profit de toutes les segments de la population Tunisienne, telle que:

- Ouvrir facilement un compte courant postal, un compte d'épargne ou un compte Sicav Tanit grâce à un échange d'informations numériques sécurisé.
- Consultation instantanée des soldes des comptes postaux.
- Suivi des opérations financières réalisées.
- Effectuer des virements financiers.
- Accès à de nombreuses informations, telles que la localisation du bureau de poste ou du distributeur automatique de billets le plus proche et les taux de change.

Digital services

Electronic payments via mobile phone

Within the framework of consolidating its strategy in developing innovative digital services, Tunisian Post has undertaken the following:

- Generalizing the use of the D17 system for various social groups who own virtual mail, especially students, merchants, and officials of institutions. This application has contributed to improving the way financial services are provided, especially sending and receiving a remittance, transferring money, and changing the method of providing it from the postal network to digital channels. The number of customers registered for the D17 application at the end of 2022 reached about 566 thousand, including more than 300 thousand students and beneficiaries of the national program to help needy families and clients of microfinance institutions.



- Enabling the D17 system users to perform more than 7 million transactions in 2022, compared to 3.9 million transactions in 2021, in various fields (financial transfers, sending and cashing of electronic remittances, microloan cashing, bill collection, and operations related to mobile phone charging...). The volume of various transfers through this virtual system reached about TND 306 million.

- Working to further promote and activate the digital platform "MyPoste", via mobile phone and the Internet. This system is the digital interface par excellence of Tunisian Post, as it provides remote financial services linked to deposit accounts (current accounts, savings accounts, Sicav Tanit accounts, "I am Tunisian" package accounts) for all segments of Tunisian society, such as:

- Opening a postal current account, or a savings account, or Sicav Tanit account in a user-friendly manner through a secure digital information exchange,
- Accessing postal account balances on a real time basis,
- Following up on completed financial operations,
- Making financial transfers,
- Accessing a range of information, such as locating the nearest post office or automatic distributor and checking exchange rates.

Au cours de l'année 2022, le nombre d'abonnés à cette plateforme avancée a atteint environ 147 000, contre environ 67 000 abonnés en 2021. Cette application a permis à ses utilisateurs d'ouvrir à distance 123 comptes (pour les chèques postaux, l'épargne et les services Sicav Tanit) et d'obtenir environ 4 100 cartes de paiement électronique.



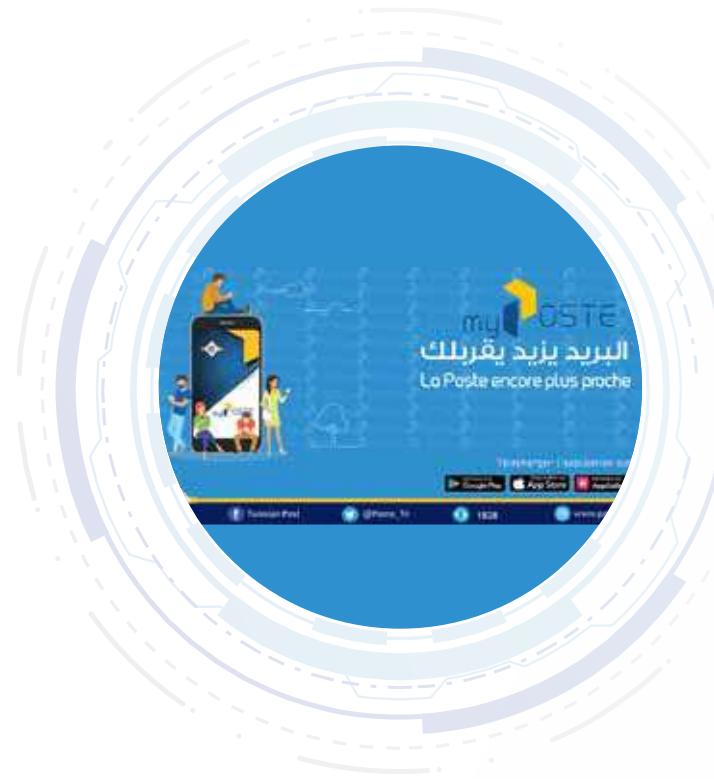
تحويلات مالية بصفة حينية

من حساب بريدي جار إلى:

- حساب بريدي جار آخر
- دفتر الادخار
- e-DINAR

- Généralisation de l'usage de la carte de paiement électronique « e-Dinar Corporate » au profit des salariés des structures publiques ou d'établissements privés. Il s'agit d'une carte prépayée multifonctionnelle offrant plusieurs portefeuilles électroniques afin de numériser les avantages en nature et les subventions à caractère social.
- Développement de portefeuilles monétaires virtuels (Wallet) permettant aux bénéficiaires de aides sociales d'y encaisser cette allocation, puis de les retirer, soit directement depuis les bureaux de poste, soit depuis des distributeurs automatiques de billets afin d'éviter toute encombrement. Dans ce contexte, plus de 95% des bénéficiaires d'aides sociales ont choisi de traiter avec la Poste Tunisienne en créant plus de 870000 portefeuilles numériques 2020 et fin 2022, alors les 5% restants des bénéficiaires ont choisi les institutions bancaires.
- Le développement du service 'Sahhalli Jirayati' vise à faciliter les services financiers destinés aux bénéficiaires de pensions de retraite émises par les caisses sociales CNSS et CNRPS. Ce service a permis d'encourager le décashing. En effet, ces pensionnaires ont bénéficié gratuitement d'une carte prépayée pour y recevoir les montants de pensions et pouvoir ainsi soit les retirer à partir des distributeurs automatiques de billets (DAB) soit réaliser leurs transactions financières via les canaux de paiement électronique.

The number of subscribers to this advanced system in 2022 reached about 147000, compared to about 67000 subscribers in 2021. This system enabled its users to open 123 accounts with La Poste Tunisienne remotely (for postal checks, savings, and Sicav Tanit services) and obtain about 4100 electronic payment cards in addition to many digital services, such as financial transfer services, Sicav Tanit, and operations related to electronic payment cards.



- Generalizing the use of the electronic payment card "e-Dinar Corporate" for public servants or private sector employees. It is a multi-functional prepaid card that can be used to pay via terminal machines. Each card provides multiple electronic wallets in order to digitize in-kind privileges and social grants.
- Developing virtual cash wallets for the purpose of withdrawing social assistance money from automatic dispensers. The virtual wallet enables the creation of a virtual digital account via mobile phone that allows beneficiaries of social assistance to receive their benefits from this digital wallet and then withdraw them, either directly from post offices or from automatic dispensers, in order to avoid overcrowding in offices. Within this framework, more than 95% of those concerned with aid chose Tunisian Post, while banking institutions shared the remaining 5%. In this respect, more than 870000 digital wallets were created from 2020 until the end of 2022.
- Developing a service called "Sahilli Jirayti" ("Give me easier access to my pension") to facilitate financial services aimed at retirees with pensions disbursed by the social funds CNSS and CNRPS, in order to enable them to withdraw their pensions from the automatic dispensers of Tunisian Post thanks to the virtual accounts assigned by Tunisian Post to this particular class of customers. In 2022, holders of retirement pensions were given prepaid Jirayti ("My pension") cards free of charge in order to receive the amount of their remittances issued for their benefit, and were encouraged to use electronic payment channels to reduce the circulation of cash at post offices.

Paiements électroniques via Internet

- Dans le cadre du développement du système de paiement électronique visant à dynamiser le commerce électronique et à promouvoir l'économie numérique, la Poste Tunisienne a commercialisé le système de paiement numérique "MPGS", qui a été déployé et activé fin 2020. Il permet d'accepter tous les modes de paiement électroniques nationaux et internationaux, conformément aux normes et spécifications mondiales de sécurité et répondant aux exigences des entreprises opérant dans le secteur de la navigation aérienne.

De nombreux commerçants se sont affiliés à ce système en intégrant leurs sites commerciaux sur cette plateforme, tels que Jumia, CERT, Groupe Indigo. Le système de paiement numérique "MPGS" a permis aux entreprises de commerce électronique exportatrices telles que Tunisair et CTN d'encaisser dans leurs comptes postaux en devise, les fonds en devises étrangères provenant des ventes à l'étranger réalisées à partir de cartes de paiement internationales via le système "MPGS".

- Le nombre de sites marchands inscrits au système de paiement électronique de la Poste Tunisienne s'élève à 300 en 2022. Environ trois millions de transactions électroniques ont été effectuées via Internet.
- Le nombre de détenteurs de cartes de paiement électronique de la Poste Tunisienne a augmenté de 3% en 2022 par rapport à 2021, atteignant 2,751 million de cartes utilisées pour des transactions à distance ou via des terminaux de paiement électronique (TPE).

Evolution du nombre d'opérations de paiement en ligne / Evolution of the number of online payments

(Unité : millions de dinars) / (Unit: million dinars)



E-Payments

- Within the framework of developing the electronic payments system for the purpose of stimulating electronic commerce and advancing digital economy, Tunisian Post worked to market the digital payment system MPGS (Mastercard Payment Gateway Services), which was set up and activated at the end of 2020 in order for all national and international electronic payment methods to be accepted in accordance with new international safety standards and specifications and with the requirements of companies active in the field of air navigation, in order to make payments for various purchases on the e-commerce sites affiliated to this system.

Many business owners have engaged in this system by linking it to their commercial websites, such as Jumia, CERT Group Inditex, and Indigo.

The digital payment system MPGS has enabled exporting e-commerce institutions such as Tunisair and CTN to transfer multi-currency funds generated from sales operations abroad by means of international payment cards through MPGS system into their current postal accounts in hard currency.

- The number of commercial websites engaged with La Poste Tunisienne's electronic payment system reached 300 commercial websites by the end of 2022. About more than two million electronic payments have been made via the Internet.
- The number of e-payment card holders affiliated to Tunisian Post increased by 3% in 2022 compared to 2021, reaching 2,751 million cards that are used in payment operations either remotely or via electronic payment terminals (EPT).

e-đinar
*Le paiement en ligne
sur le bout du doigt!*



Les services logistiques

Les services logistiques représentent une priorité majeure dans la stratégie de la Poste Tunisienne à travers une vision renouvelée du secteur du transport postal et des services logistiques, en accord avec les nouvelles exigences du marché et en respectant les normes internationales. L'objectif est de renforcer la capacité concurrentielle de l'institution dans le secteur du transport postal et du last mile. Cette vision renforce le rôle de la Poste Tunisienne en matière de soutien des secteurs commerciaux et industriels, favorisant l'activité économique dans différentes régions du pays. La Poste Tunisienne doit ainsi explorer des opportunités prometteuses dans ce domaine, en tirant parti de l'infrastructure du service postal, des réseaux de distribution et des services électroniques, tout en tenant compte des défis technologiques et de la transformation numérique auxquels est confronté le secteur des services logistiques.

Dans ce cadre, un certain nombre de projets connexes ont été définis, comme suit :

1- Préparer l'infrastructure en fournissant une plateforme logistique dédiée au e-commerce à l'échelle internationale:

Cette plateforme "e-com@africa" permettra de traiter les colis du commerce électronique en provenance de la Tunisie ou à destination de la Tunisie ou transitant via la Tunisie dans le cadre du Programme Régional Modèle de Développement du Commerce électronique en Afrique, supervisé par l'Union Postale Universelle. Cette plateforme permettra de répondre aux besoins de sécurité et de sûreté du transport aérien selon les normes de l'Union Postale Universelle S58/S59. L'implémentation de cette plateforme comprendra les étapes suivantes :

- La construction et l'aménagement de la plateforme logistique. À la fin de l'année 2022, le taux de réalisation a atteint environ 95%, De divers ajustements d'aménagement liés à l'introduction de processus opérationnels efficaces restent à mettre en place.
- Mécanisation de la plateforme : Parallèlement au projet de mise en place de la plateforme, un appel d'offres international a été lancé afin d'équiper cette plateforme d'une machine de tri intelligente.
- Finalisation de l'équipement de la plateforme avec divers équipements pour le traitement et la conservation des colis ainsi que l'entretien.
- Achèvement des étapes de déploiement de la machine de tri automatique par la réalisation des tests nécessaires.

L'e-commerce à portée de main!



Logistic services

Today, logistics services constitute a major priority in the strategy of Tunisian Post through a renewed vision for the postal transport and logistics services sector in line with the new requirements of the market and with international standards aiming to enhance the competitiveness of the institution.

The postal transport, shipping and logistics services sector is among the important services of Tunisian Post due to its pivotal role in supporting the commercial and industrial sectors and bolstering the economic activity in various regions of the country. In this connection, Tunisian Post has been seeking promising opportunities in this field based on the postal infrastructure, distribution networks and electronic services, especially with regard to the technical challenges and digital transformation facing the logistics industry and the role of rapid transportation in supporting the national economy.

In this context, a number of related projects have been set up, including:

1- Preparing the infrastructure by providing logistics platforms to process e-commerce mailings by relying on a smart system for processing and storage:

- Providing an international logistics platform "ecom@africa" to process incoming and outgoing e-commerce parcels within the scope of the regional pilot program for the development of trade in Africa under the supervision of the Universal Postal Union. By the end of 2022, the completion rate of the project has reached about 95%, with various amendments being made related to the introduction of effective operational processes for e-commerce mailings.
- In parallel with the platform construction project, an international call for tender for equipping it with a smart sorting machine, was announced.
- Completing the installation of the various equipment of the platform and the parcel processing, preserving, and maintaining supplies.
- Completing the automatic sorting machine installation stages and carrying out the necessary experiments.



2- Un projet d'installation des boîtes automatiques de distribution d'articles e-commerce (PIKPAK Box).

Le projet vise à renforcer le réseau de distribution de La Poste Tunisienne avec un système intelligent de distribution des colis issus du commerce électronique à travers des batteries de consignes de livraison automatique. Cette solution permettra d'optimiser la distribution en offrant aux destinataires la possibilité de recevoir leurs colis à n'importe quelle heure de la journée et ceci 7 jours par semaine. La mise en place de 8 batteries est en cours de finalisation, et un programme d'acquisition de 20 autres batteries de consignes automatiques de distribution est prévu pour les années 2024-2025.

3- Mise en place du projet de distribution intelligente :

La mise en place du système de distribution numérique "Digi facteur" est en cours pour contrôler la dernière étape à l'aide des appareils périphériques PDA. Ce système vise à améliorer la qualité de service des envois enregistrés (lettres recommandées, colis, paquets postaux et envoi express) en surveillant les délais de distribution (depuis le point de dépôt jusqu'au point de livraison). Il vise également à mettre en place des mécanismes efficaces pour l'optimisation des tournées de distribution grâce à la géo localisation numérique des adresses.

4- Créer un centre de transport flexible et multimodal et se concentrer sur le système de gestion du transport (TMS).

5- Développer le service « Frêt Aérien » et apporter des solutions pour répondre aux exigences du marché.



2- "PIKPAK Box" Parcel Lockers Installation Project

The project aims to strengthen the distribution network of Tunisian Post with a smart delivery system for depositing and retrieving e-commerce packages through automated parcel lockers which are accessible 24 hours a day and 7 days a week. Procedures related to the installation of 8 booths have been completed and the acquisition of 20 others has been planned for the years 2024 - 2025.

3- Awarding the Smart Delivery Project:

Setting up a digital delivery system called "Digi facteur" ("digital postman") to manage the 'last mile' of delivery service using PDAs (Personal Digital Assistant).

This system aims to improve the quality of services for registered items (registered letters, packages, postal parcels and express mail) by monitoring delivery deadlines (from deposit to delivery point) and to set up effective mechanisms for the flexible handling of delivery cycles through geolocation.

4- Creating a center for flexible and multimodal transport and setting up the Transport Management System (TMS).

5- Developing the freight shipping service "Frêt Aérien" and providing solutions to respond to market requirements.



Qualité des services

La Poste Tunisienne a mis en place un programme visant à améliorer la qualité des services, à en augmenter l'efficacité et à les rapprocher davantage des citoyens, en plus d'adopter les normes internationales pour la prestation de services.

- **Obtention du certificat de conformité ISO9001 version 2015 par un certain nombre de bureaux de poste**

Dans le cadre de sa contribution au programme national visant à moderniser l'administration publique en offrant des services de haute qualité aux citoyens, la Poste Tunisienne a maintenu la certification de conformité pour les services de change, d'épargne et de mandat-minute. Cette certification a été réalisé grâce à un processus d'audit de suivi numéro 1 au niveau de 22 bureaux de poste relevant de 8 directions postales régionales, à savoir Ariana, Manouba, Sousse, Monastir, Mahdia, Bizerte, Sfax et Gabès.

Ces réalisations s'inscrivent dans la stratégie de La Poste Tunisienne visant à s'engager dans l'excellence organisationnelle et à respecter davantage les normes de qualité internationales afin de préserver la confiance des citoyens et améliorer la compétitivité de La Poste.

Il convient de noter que la Poste Tunisienne participe au programme du label "Marhaba" pour l'accueil, le Bureau des Relations avec le Citoyen et 33 bureaux de poste ont réussi à préserver la certification de conformité dans le domaine de l'accueil après un processus d'audit réalisé par l'Institut National des Normes et de la Propriété Industrielle.

- **Indice de satisfaction de la clientèle**

En réponse aux exigences de la norme qualité ISO 9001, version 2015, la Poste Tunisienne continue de réaliser annuellement des enquêtes de satisfaction pour mesurer le degré de satisfaction des clients concernant la qualité des services rendus. L'indice de satisfaction client en 2022 a atteint environ 88 %, contre 89 % en 2021.

- **Développement de l'activité du centre d'appels 1828 dans le domaine de l'assistance aux clients.**

Afin d'améliorer la prise en charge des clients et l'écoute de leurs préoccupations, le centre d'appels téléphoniques 1828 de la Poste Tunisienne informe et guide les clients sur tous les services postaux et financiers, traite leurs réclamations et répond à leurs demandes d'information. Ce centre a traité environ 1 017 000 appels téléphoniques en 2022, dont 82% sont liés aux services financiers, (essentiellement à l'activité monétique). En 2022, le centre d'appels a traité plus de 117 000 demandes par mail, principalement liés aux services de l'application D17 et My Poste...



Quality of services

Tunisian Post has strengthened its programs aimed at improving the quality of services and bringing them closer to the citizen, in addition to adopting international standards and specifications for service delivery and strengthening mechanisms for listening to customers in order to respond to their expectations and aspirations, which made it possible to realize important achievements in this area:

- **A number of post offices obtained ISO9001:2015 Quality Certification**

Within the scope of its contribution to the program aimed at modernizing public administration through the provision of high-quality services to the citizen, Tunisian Post has successfully extended its compliance certification for money exchange, savings and instant remittance services through the follow-up audit process number 1 at the level of 22 post offices related to 8 regional postal administrations. They are, respectively, Ariana, Manouba, Sousse, Monastir, Mahdia, Bizerte, Sfax and Gabes.

These achievements fall within La Poste Tunisienne's strategy aimed at committing to institutional excellence and further adhering to international quality standards in order to maintain citizen confidence and provide distinguished services with a view to improving the postal competitiveness.

It is also worth noting that Tunisian Post is engaged in the "Marhaba" label system for reception, as the Bureau des Relations avec les Citoyens (Citizen Relations Office) awarded the certificate of conformity in the field of reception to 33 post offices following a follow-up audit conducted by the Institut national de la normalisation et de la propriété industrielle (National Institute for Standardization and Industrial Property.)

- **Customer satisfaction index**

In response to the requirements of the ISO 9001:2015 quality system, Tunisian Post continues to annually conduct customer satisfaction questionnaires among post office clients regarding the quality of services provided. In 2022 the customer satisfaction index reached about 88%, compared to 89% in 2021.

- **Development of the activity of Call Center 1828 in the area of customer support**

In the context of further assisting customers and responding to their various concerns, the Call Center 1828 of Tunisian Post informs its customers and provides them with guidance on postal and financial services. It also addresses their complaints, and responds to their inquiries. The Center received about 1,017 thousand phone calls in 2022, most of which related to financial services, at a rate estimated at 82% (particularly in the area of cash). During 2022, more than 117 thousand emails, mainly related to the D17 application and the MyPoste system services were processed.



Chapitre 03

États financiers **année 2022**

Part 03

Financial statements for 2022



Bilan (au 31 Décembre 2022) Balance sheet

(till December 31 st, 2022)

(Unité / Unit : Dinars)

Actifs/Assets	Exercice 2021 Financial Year 2021	Exercice 2022 Financial Year 2022
Actifs non courants / Non current assets		
Immobilisations incorporelles / Untangible assets	20 788 746	21 706 637
Moins : Amortissements / Less : Amortizations	-18 544 383	-19 599 000
	2 244 363	2 107 637
Immobilisations corporelles / Tangible assets	602 930 724	643 320 786
Moins : Amortissements / Less:Amortizations	-319 786 044	-338 893 569
Moins : provisions / Less: provisions	-3 657 947	-3 574 953
	279 486 734	300 852 263
Immobilisations financières / Financial fixed assets	299 082 644	552 290 505
Moins : provisions / Less: provisions	-1 572 696	-1 572 696
	297 509 948	550 717 809
Autres actifs non courants	159 972	159 972
Total des actifs non courants / Total of non current assets	579 401 016	853 837 681
Actifs courants / Current assets		
Compte de Trésor / Account of Treasure (CCP &CEP)	10 157 698 044	10 396 066 156
Stocks/stocks	8 555 804	10 130 516
Moins : provisions / Less : provisions	-145 209	-175 411
	8 410 595	9 955 105
Clients et comptes rattachés / Customers and attached accounts	44 836 980	47 718 301
Moins : provisions / Less : provisions	-16 643 638	-17 537 626
	28 193 342	30 180 675
Autres actifs courants / Other current assets	30 526 0211	356 927 737
Moins provisions /Less provisions	-15 943 261	-12 707 911
	289 316 950	344 219 826
Placements et autres actifs financiers / Investments and other financial assets	602 613 474	1 299 033 817
Liquidités et équivalents de liquidités / Liquidities and equivalent of Liquidities	597 415 223	357 505 751
Total des actifs courants / Total of currentassets	11 683 647 627	12 436 961 330
Total des actifs / Total of assets	12 263 048 643	13 290 799 011

Bilan (au 31 Décembre 2022)

Balance sheet (till December 31st, 2022)

(Unité / Unit : Dinars)

Passif / Liabilities	Exercice 2021 Financial Year 2021	Exercice 2022 Financial Year 2022
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	115 218 184	105 794 353
Résultats reportés/Reported results	-117 468 493	-96 928 385
Total des capitaux propres avant résultat Total of shareholders equities before result	187 128 750	198 245 028
Résultat de l'exercice / Financial year result	20 540 108	106 874 251
Total des capitaux propres avant affectation Total of shareholders equities before assignment	207 668 858	305 119 279
Passifs non courants / Non current liabilities		
Autres passifs non courants / Other non current liabilities	49 089	49 089
Provisions / Provisions	8 618 178	34 350 576
Total des passifs non courants/ Total of non current liabilities	8 667 267	34 399 665
Passifs courants / Current liabilities		
Avoirs CCP & CEP / PCC and CEP assets	11 336 776 573	12 304 318 559
Fournisseurs et comptes rattachés / Suppliers and attached accounts	44 668 767	59 178 928
Autres passifs courants / Other current liabilities	664 240 287	587 780 181
Concours bancaires et autres passifs financiers / Banks compositions and other financial liabilities	1 026 890	2 399
Total des passifs courants/ Total of currentliabilities	12 046 712 518	12 951 280 067
Total des passifs/ Total of liabilities	12 055 379 785	12 985 679 732
Total des capitaux propres et des passifs/ Total of shareholders equities and liabilities	12 263 048 643	13 290 799 011

Etat de résultat (au 31 Décembre 2022)

Statement of results (till December 31 st, 2022)

(Unité / Unit : Dinars)

	Exercice 2021 Financial Year 2021	Exercice 2022 Financial Year 2022
Produits d'exploitation / Operating proceeds		
Revenus / Revenues	505 483 771	616 369 278
Autresproduitsd'exploitation / Other operating proceeds	15 779 207	12 946 963
Total des produits d'exploitation Total of operating proceeds	521 262 979	629 316 241
Charges d'exploitation / Running costs		
Variation des stocks des produits finis et des encours (en+ou-) / Finished produce stock and outstanding (in+or in-)	-1 274 062	-1 574 712
Achats de marchandisesconsommées / Purchasing of consumed goods	6 510 588	5 945 086
Achatsapprovisionnements consommés / Purchasing of consumed supplie	21 138 539	24 521 101
Charges du personnel / Staff costs	372 798 974	379 316 670
Dotations aux amortissement et aux provisions / Appropriations to amortization and reserves	31 108 286	52 186 175
Autres charges d'exploitation / Other running costs	93 625 356	80 031 198
Total des charges d'exploitation / Total of running costs	523 907 681	540 425 517
Résultat exploitation / Running result	-2 644 702	88 890 724
Produits financiers nets / Net financial proceeds	23 355 611	31 802 104
Autres gains ordinaires / Other regular incom	840 283	6 660 768
Résultat des activités ordinaires avant impôt / Result of ordinary activities before tax payment	21 551 191	127 353 595
Impôts sur les bénéfices / Tax on benefits	-1 011 083	-20 479 345
Résultat des activités ordinaires après impôts / Results of ordinary activities after tax payment	20 540 108	106 874 251
Elements extraordinairesextraordinary items	0	0
Résultat net de l'exercice / Net result of the financial year	20 540 108	106 874 251
Effets des modifications comptables (net d'impôt) / Consequences of accounting modifications (net from taxes)	0	0
Résultat après modifications comptables / result after accounting modifications	20 540 108	106 874 251

Etat des flux de trésorerie (au 31 Décembre 2022)

Cash flows statement (till December 31 st, 2022)

(Unité / Unit : Dinars)

	Exercice 2021 Financial Year 2021	Exercice 2022 Financial Year 2022
Flux de trésorerie liés à l'exploitation / Operating cash flows		
Encaissementsreçus des clientsordinaire/ cashing from ordinary customers	285 617 263	410 026 847
Sommes versées aux fournisseurs / sumspaid to suppliers	- 91 534 944	- 80 844 522
Sommesversées au personnel / sumspaid to staff	-361 898 649	-373 942 988
Intérêts perçus / interest received	75 273 579	155 479 563
Intérêts payés/ interest paid	- 44 918	-85 891
Impôts payés/ taxes paid	-23 075 514	- 44 525 669
Sommes provenant de l'activité mandat/sums from money order activities	8 862 096 640	9 347 577 392
Sommes payées liées à l'activité mandat/sumspaid to money order activities	- 8 811 662 503	- 9 294 542 710
Flux de trésorerie liés à l'exploitation/ treasury flows coming from running	-65 229 045	119 142 022
Flux de trésorerie liés aux activités CEP&CCP * / treasury flows coming from CEP&CCP		
Sommesreçues des clients CCP/ sums from customers CCP	87 876 966 352	63 574 635 515
Sommes décaissées liées aux opérations CCP / sums Withdrawal from CCP opérations	-87 621 227 622	- 63 447 294 567
Sommesreçues des clients CEP/ sums from customers savings	4 079 138 727	4 718 990 533
Sommesverséesaux clients CEP/sums paid to customers savings	-3 933 279 993	- 4 532 241 826
Sommesreçues du Trésor/sums from treasury	62 056 552 505	34 867 762 963
Versement Trésor (CCP et CEP)/Deposit Treasure (CCP and CEP)	- 61 680 830 432	-34 677 791 712
Autres flux de trésoreries liés aux activités CCP et CEP	-108 759 694	81 334 651
Flux de trésorerie liés aux activités CEP&CCP / treasury flows coming from CEP&CCP	668 559 842	585 395 557
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement/ Cash flows related to investment activities		
Encaissements provenant des cessions des immobilisations/ Cashing from assets acquisitions	184 729	385 113

Décaissements provenant des acquisitions des immobilisations/ Withdrawal from assets acquisitions	-20 442 157	-36 024 855
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	-152 230 000	-252 755 700
Autres flux de trésorerie liés à l'investissement		
Flux de trésorerie liés à l'activité d'investissement/ treasury flows coming from investment activities	-172 487 427	-288 395 442
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	21 000 000	10 000 000
Encaissements provenant des emprunt/Cashing from borrowing	0	0
Remboursement d'emprunts / Loan repayment	0	0
Intérêts des prêts mutuelle/Interests of mutualloans	0	269 633
Encaissement/Décaissements liés au activités de placements/Cashing / Withdrawal Coming From Investment Activities	-134 943 642	- 697 444 593
Flux de trésorerie liés à l'activité de financement/ treasury flows related to financing activities	-113 943 642	-687 174 960
Effet de cours de change / Effect of exchange rate	23 184 792	31 123 589
Variation de trésorerie/Treasury variation	340 123 570	-239 909 234
Trésorerie de début de l'exercice / Treasury at the beginning of the financial year	257 287 200	597 410 769
Trésorerie à la clôture de l'exercice/ Treasury at the closing of the financial year	597 410 769	357 501 535



LA POSTE TUNISIENNE

Rue Hédi Nouira 1030 Tunis
Tél : (+216)71.839.000 – Fax : (+216)71.831.174
Centre d'appels : 1828 / E-mail : ONP@poste.tn
Site Web : www.poste.tn

