

# Sommaire

# الفهرس

Réseau Commercial de la Poste



الشبكة التجارية للبريد

Activités financières



الخدمات المالية للبريد

Services Postaux



الخدمات البريدية

Qualité de service et écoute client



جودة الخدمات وآليات الإصغاء للحريف

Ressources humaines



الموارد البشرية



# الشبكة التجارية للبريد

## Réseau Commercial de la Poste

	2015	2014	2013	
<b>Nombre total des bureaux de poste</b>	<b>1 054</b>	<b>1 051</b>	<b>1 047</b>	<b>العدد الجملي لمكاتب البريد</b>
• bureaux urbains	573	568	560	• مكاتب حضرية
• bureaux ruraux	441	441	443	• مكاتب ريفية
• poste ambulante	40	42	44	• بريد متجول
Nombre d'agences Rapid-Poste	36	35	35	• عدد وكالات البريد السريع
Nombre d'agences poste-colis	29	28	28	• عدد وكالات الطرود البريدية
<b>Nombre total du réseau commercial</b>	<b>1 119</b>	<b>1 114</b>	<b>1 110</b>	<b>العدد الجملي للشبكة التجارية</b>
<b>Couverture Postale</b>	<b>10 583</b>	<b>10 473</b>	<b>10 406</b>	<b>التغطية البريدية لكل مكتب بريد</b>
Nombre de Centres de distribution	63	64	64	• عدد مراكز التوزيع
Nombre de publipostes	246	246	246	• عدد المراكز العمومية للبريد
<b>Couverture Postale (nombre d'habitants/bureau et centre)</b>	<b>7 691</b>	<b>7 650</b>	<b>7 589</b>	<b>التغطية البريدية (ساكن/ نقطة اتصال)</b>
Nombre de bureaux informatisés	868	791	742	عدد مكاتب البريد المجهزة بالإعلامية
<b>Nombre de boites de commerce dans les :</b>				<b>عدد الصناديق التجارية المتوفرة بـ :</b>
• bureaux de poste	78 971	78 971	78 971	• مكاتب البريد
• publipostes	6 400	6 400	6 400	• المراكز العمومية للبريد
<b>Nombre de boites postales</b>	<b>3 098</b>	<b>3 098</b>	<b>3 098</b>	<b>عدد الصناديق البريدية</b>

RÉPARTITION DU RÉSEAU COMMERCIAL DE LA POSTE  
PAR GOUVERNORAT EN 2015توزيع الشبكة التجارية للبريد حسب الولايات  
إلى موفى سنة 2015

Gouvernorat	عدد الموزعات الآلية للأوراق المالية DAB	المراكز العمومية للبريد Publipostes	مراكز التوزيع Centres de distribution	وكالات الطرود البريدية Agences colis postaux	وكالات البريد السريع Agences Rapid poste	المجموع Totaux des bureaux	البريد المتجول ambulante	مكاتب بريد ريفية Bureau de poste ruraux	مكاتب بريد حضرية Bureau de poste urbain	الولاية
Tunis	38	9	13	2	6	63	1	2	60	تونس
Ariana	9	3	6	3	3	24	0	3	21	أريانة
Ben Arous	12	7	7	1	2	30	0	1	29	بن عروس
Manouba	6	12	3	1	1	25	1	8	16	منوبة
Bizert	6	0	3	1	1	48	2	18	28	بنزرت
Nabeul	14	1	3	2	2	70	3	31	36	نابل
Zaghouan	3	2	1	1	1	22	2	11	9	زغوان
Sousse	16	7	4	1	1	50	2	15	33	سوسة
Monastir	15	15	2	1	1	54	1	21	32	المنستير
Mahdia	10	11	1	1	1	46	2	21	23	المهدية
Sfax	10	45	4	1	3	82	2	32	48	صفاقس
Gabès	6	7	1	1	1	53	1	23	29	قابس
Médenine	9	47	4	3	3	67	2	30	35	مدنين
Jandouba	7	4	1	1	1	43	3	26	14	جندوبة
Le Kef	7	7	1	1	1	30	1	16	13	الكاف
Beja	4	14	1	1	1	34	2	16	16	باجة
Siliana	3	0	1	0	0	35	2	19	14	سليانة
Kairouan	6	18	1	1	1	51	3	27	21	القيروان
Kasserine	6	3	1	1	1	47	2	27	18	القصرين
Sidi Bouzid	6	4	1	1	1	48	3	26	19	سيدي بوزيد
Gafsa	6	14	1	1	1	42	2	15	25	قفصة
Tozeur	4	2	1	1	1	20	1	8	11	توزر
Kébili	4	8	1	1	1	32	1	18	13	قبلي
Tataouine	4	6	1	1	1	38	1	27	10	تطاوين
<b>Total</b>	<b>211</b>	<b>246</b>	<b>63</b>	<b>29</b>	<b>36</b>	<b>1 054</b>	<b>40</b>	<b>441</b>	<b>573</b>	<b>المجموع</b>



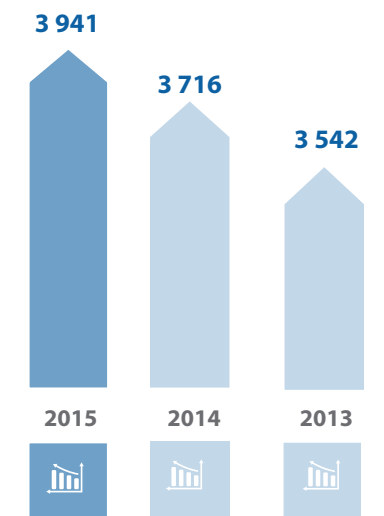
# الخدمات المالية للبريد

## Activités financières

EPARGNE POSTAL

حسابات الإيداع

	2015	2014	2013	
Nombre d'épargnants à la Poste (mille epargnant)	3 871	3 764	3 647	عدد المدخرين (ألف مدخر)
Volume des avoirs (million de dinars)	3 941	3 716	3 542	حجم أرصدة الإيداع (مليون دينار)
Nombre de comptes en dinar convertible	13 166	13 170	13 177	عدد حسابات الإيداع بالدينار القابل للتحويل
Volume des avoirs des comptes en dinar convertible (million de dinars)	7,90	8,50	8,40	حجم أرصدة حسابات الإيداع بالدينار القابل للتحويل (مليون دينار)



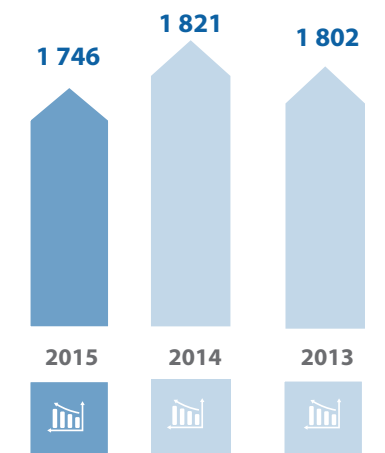
تطور حجم أرصدة الإيداع  
(الوحدة : مليون دينار)

Evolution des avoirs des épargnants  
(unité : million de dinars)

LES CHÈQUES POSTAUX

الشيكات البريدية

	2015	2014	2013	
<b>Nombre de comptes courants postaux (mille)</b>	<b>1 746</b>	<b>1 821</b>	<b>1 802</b>	<b>عدد الحسابات الجارية البريدية (ألف)</b>
Avoir moyen des particuliers et des entreprises (en million de dinars)	1 427	1 422	1 407	معدل أرصدة الخواص و الشركات و البنوك (مليون دينار)
Nombre d'appels reçus par le serveur vocal 88402727 (mille appel)	728	696	640	عدد المكالمات الواردة عبر الموزع الصوتي 88402727 (ألف مكالمة)



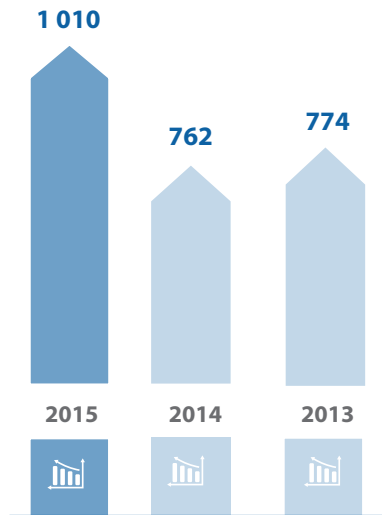
تطور عدد الحسابات الجارية البريدية  
(الوحدة: ألف)

Evolution du nombre de comptes  
courants postaux  
(unité : mille)

LES CHEQUES POSTAUX VIA INTERNET CCPNET

الشبكات البريدية عبر شبكة الأنترنت

	2015	2014	2013	
Nombre de virements à travers le site CCPNet (mille)	393	397	563	عدد العمليات المنجزة عبر موقع CCP Net (ألف)
Montant des virements à travers le site CCPN et (million de dinars)	3 765	3 982	4 001	مبلغ التحويلات المنجزة عبر موقع CCP Net (مليون دينار)
Nombre d'adhérents au service CCP Net	24 672	22 215	19 702	عدد المنخرطين بخدمة CCPNet
Nombre de certificats électroniques vendues au niveau du réseau de la poste	1 010	762	774	عدد الشهادات الإلكترونية المباعة بالشبكة البريدية



تطور بيع الشهادات الإلكترونية

Evolution Vente des certificats électroniques

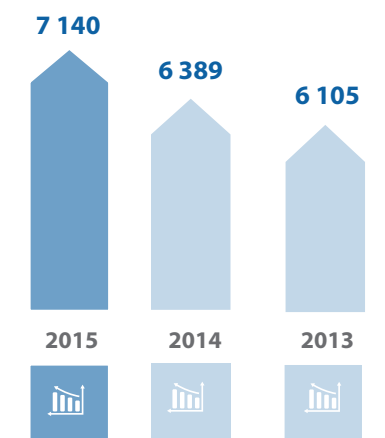


المعاملات عبر منظومة المقاصة الإلكترونية  
LES OPERATIONS FINANCIERES VIA LA TELECOMPENSATION

(unité : mille opérations)

(الوحدة : ألف عملية)

	2015	2014	2013	
<b>Nombre de Virements</b>				<b>التحويلات</b>
• reçus	3 292	2 819	2 452	• عدد العمليات المقبولة
• remis	2 834	2 528	2 619	• عدد العمليات المودعة
<b>Nombre de chèques</b>				<b>الشيكات</b>
• reçus	180	189	194	• عدد الشيكات المقبولة
• remis	786	798	794	• عدد الشيكات المودعة
<b>Nombre de Traités et effets</b>				<b>الكمبيالات</b>
• reçus	47	54	45	• عدد الكمبيالات المقبولة
• remis	0,64	0,85	0,78	• عدد الكمبيالات المودعة
<b>Total des opérations</b>	<b>7 140</b>	<b>6 389</b>	<b>6 105</b>	<b>مجموع العمليات</b>



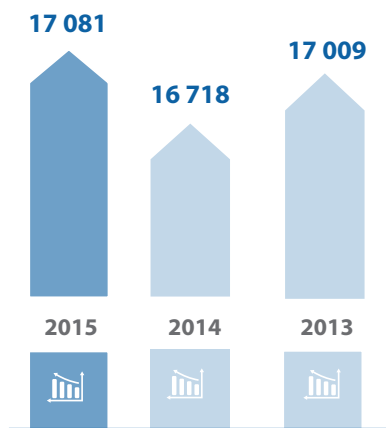
تطور عدد العمليات عبر منظومة المقاصة الإلكترونية سنة 2015

Evolution du nombre des opérations via le système de la télécompensation en 2015

MANDATS ELECTRONIQUES  
A L'ECHELLE NATIONALE

الحوالات الإلكترونية  
على الصعيد الوطني

	2015	2014	2013	
<b>Nombre mandat minute (mille)</b>	<b>3 823</b>	<b>3 625</b>	<b>3 344</b>	عدد الحوالات العاجلة في دقائق (ألف)
Montant des mandats minute (millions de dinars)	1015	954	839	مبلغ الحوالات العاجلة في دقائق (مليون دينار)
<b>Nombre mandat e-pension (mille)</b>	<b>11 102</b>	<b>10 682</b>	<b>10 796</b>	عدد الحوالات الصادرة عن الصناديق الإجتماعية e-pension (ألف)
Montant des mandats e-pension (million de dinars)	1 791	1 593	1 508	مبلغ حوالات e-pension (مليون دينار)
<b>Nombre mandat e-bourse (mille)</b>	<b>373</b>	<b>412</b>	<b>403</b>	عدد الحوالات الصادرة عن دواوين الخدمات الجامعية e-bourse (ألف)
Montant mandat e-bourse (million de dinars)	95	100	91	مبلغ حوالات e-bourse (مليون دينار)
Nombre mandat organismes (mille)	1 201	1 405	1 752	عدد الحوالات الصادرة عن مؤسسات أخرى (ألف)
Montant (million de dinars)	234	278	308	مبلغ الحوالات الصادرة عن مؤسسات أخرى (مليون دينار)
<b>Nombre total des mandats életroniques (mille mandats)</b>	<b>17 081</b>	<b>16 718</b>	<b>17 009</b>	مجموع الحوالات الإلكترونية (ألف حوالة)
<b>Montant total des mandats életroniques (million de dinars)</b>	<b>3 214</b>	<b>3 003</b>	<b>2 812</b>	المبلغ الجملي للحوالات الإلكترونية (مليون دينار)



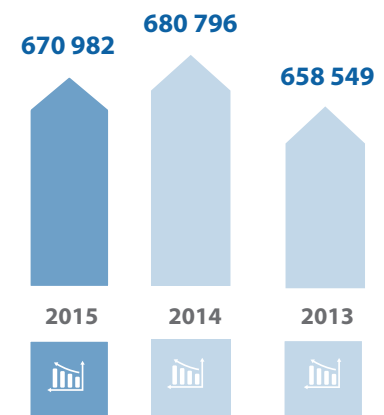
تطور عدد الحوالات الإلكترونية  
(الوحدة: ألف حوالة)

Evolution du nombre  
des mandats électroniques  
(unité : mille mandats)

TRANSFERT ELECTRONIQUE D'ARGENT  
A L'ECHELLE INTERNATIONALE

التحويلات المالية الإلكترونية  
على الصعيد الدولي

	2015	2014	2013	
<b>Nombre d'opérations de transfert électronique d'argent via le réseau Western Union</b>	<b>998 378</b>	<b>972 151</b>	<b>948 446</b>	<b>عدد التحويلات عبر شبكة ويسترن يونيون</b>
• destinés à l'étranger	26 376	32 792	34 565	• صادرة إلى الخارج
• reçus de l'étranger	972 002	939 359	913 881	• واردة من الخارج
<b>Nombre de mandats Eurogiro :</b>	<b>56 747</b>	<b>73 286</b>	<b>84 602</b>	<b>عدد التحويلات عبر شبكة أورو جيرو</b>
• destinés à l'étranger	7 350	7 393	7 603	• صادرة إلى الخارج
• reçus de l'étranger	49 397	65 893	76 999	• واردة من الخارج
<b>Nombre de mandats IFS/IMO</b>	<b>53 220</b>	<b>45 856</b>	<b>46 490</b>	<b>عدد التحويلات عبر منظومة IFS/IMO</b>
• destinés à l'étranger	148	218	244	• صادرة إلى الخارج
• reçus de l'étranger	53 072	45 638	46 246	• واردة من الخارج
<b>Total des opérations de Transfert électronique d'argent</b>	<b>1 108 345</b>	<b>1 091 293</b>	<b>1 079 538</b>	<b>مجموع التحويلات المالية الإلكترونية</b>
<b>Montant total des opérations de Transfert électronique d'argent (million de dinars)</b>	<b>670 982</b>	<b>680 796</b>	<b>658 549</b>	<b>مجموع مبالغ التحويلات (ألف دينار)</b>

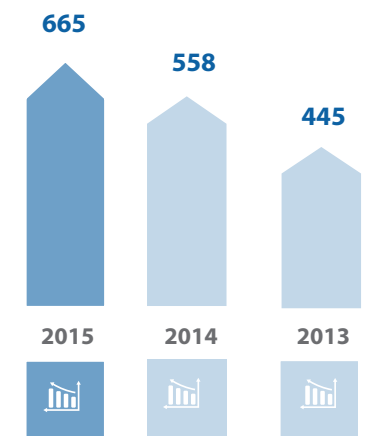


تطور مبالغ التحويلات  
المالية الواردة من الخارج  
Evolution du montant des  
transferts d'argent reçu  
de l'étranger

MONETIQUE

النقديات

	2015	2014	2013	
Nombre de DAB de la Poste	212	178	178	عدد الموزعات الآلية للأوراق المالية
Nombre de cartes électroniques de La Poste Tunisienne :	665 188	558 315	444 944	عدد البطاقات الإلكترونية للبريد التونسي
• e-Dinar Smart	542 099	447 661	340 898	• بطاقة e-Dinar Smart
• DINARPOSTE VISA ELECTRON	113 441	103 677	103 076	• دينار البريد فيزا إلكترون
• BON VOYAGE	1 836	1 384	970	• BON VOYAGE
• Carte salaire	7 812	5 593	510	• بطاقة شهريتك
• Carte CTI	1 334	-	-	• بطاقة CTI
Nombre d'opérations de retrait à partir des DAB de la Poste (mille opérations) avec les :	3 835	3 934	3 657	عدد عمليات السحب من الموزعات الآلية البريدية للأوراق المالية بواسطة (الف عملية)
• cartes de la Poste Tunisienne	3 047	3 283	3 068	• بطاقات البريد التونسي
• cartes bancaires	642	523	486	• بطاقات المؤسسات البنكية
• cartes Visa International et Master Card	146	128	103	• البطاقات الدولية فيزا وماستر كارد



تطور عدد البطاقات الإلكترونية  
(الوحدة : ألف)

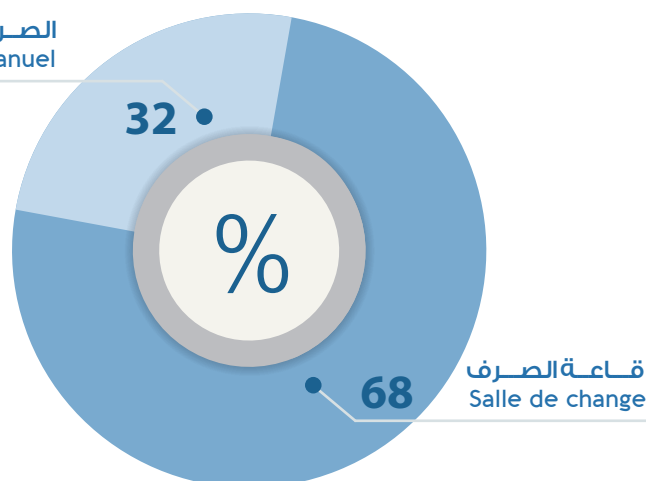
Evolution du nombre  
des cartes électroniques (unité : mille)

## CHANGE

## الصرف

	2015	2014	2013	
<b>Activité de la salle de change</b>				<b>نشاط قاعة الصرف</b>
Nombre d'opérations	9 223	10 260	9 543	عدد المعاملات
Montant des opérations (mille dinars)	706 371	625 274	649 231	مبلغ المعاملات (ألف دينار)
<b>Change manuel dans les bureaux de Poste</b>				<b>الصرف اليدوي بمكاتب البريد</b>
Nombre d'opérations d'achat et de vente de devises	385 579	460 660	440 221	عدد عمليات بيع وشراء العملة
Montant des opérations d'achat et de vente de devises (mille dinars)	335 110	441 922	431 724	مبالغ عمليات بيع وشراء العملة (ألف دينار)
<b>Bénéfice sur change (mille dinars)</b>	<b>7 722</b>	<b>7 012</b>	<b>8 604</b>	<b>أرباح الصرف (ألف دينار)</b>

الصرف اليدوي  
Change manuel



توزيع نشاط الصرف  
Répartition activité change

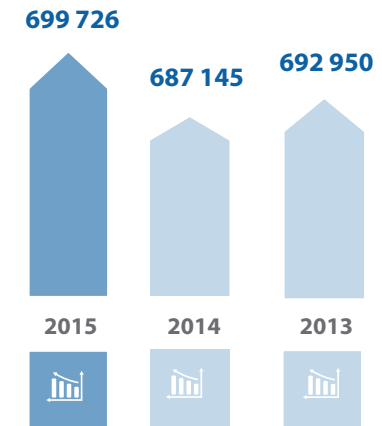
SERVICES NUMERIQUES

LES PAIEMENTS ELECTRONIQUES

الخدمات الرقمية

الدفوعات الإلكترونية

	2015	2014	2013	
<b>Nombre de cartes e-Dinar Smart</b>	<b>542 099</b>	<b>447 661</b>	<b>340 898</b>	<b>عدد بطاقات e-Dinar Smart</b>
Nombre de sites de commerce électronique utilisant la plateforme e-dinar	347	321	303	عدد مواقع التجارة الإلكترونية التي تعتمد منظومة الدينار الإلكتروني
<b>Nombre total d'opérations de paiement via Internet</b>	<b>699 726</b>	<b>687 145</b>	<b>692 950</b>	<b>عدد عمليات التجارة الإلكترونية عبر شبكة الأنترنت</b>
• à l'échelle Nationale	697 062	684 853	690 486	• على الصعيد الوطني
• à partir de l'étranger	2 664	2 292	2 464	• من الخارج
• Vente des fleurs de la Poste via Internet	2 736	2 535	2 477	• بيع زهور البريد عبر الأنترنت



عدد عمليات التجارة الإلكترونية عبر شبكة الأنترنت

Nombre total d'opérations de paiement via Internet

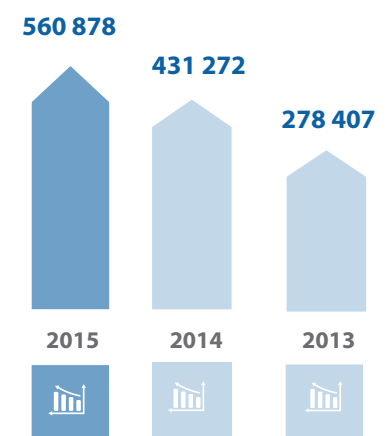
## SERVICES NUMERIQUES

MOBIPOST

## الخدمات الرقمية

الخدمات عبر الهاتف الجوال

	2015	2014	2013	
Activité Mobile				الدفع بواسطة الهاتف الجوال
• Nombre d'adhérents	560 878	431 272	278 407	• عدد المنخرطين
• Nombre d'opérations	17 517 943	19 959 277	17 427 759	• عدد العمليات
• Nombre mandat via Mobile	67 917	80 601	32 751	• عدد الحوالات المستخلصة عبر الهاتف الجوال



تطور عدد المنخرطين  
Evolution du nombre  
d'adhérents

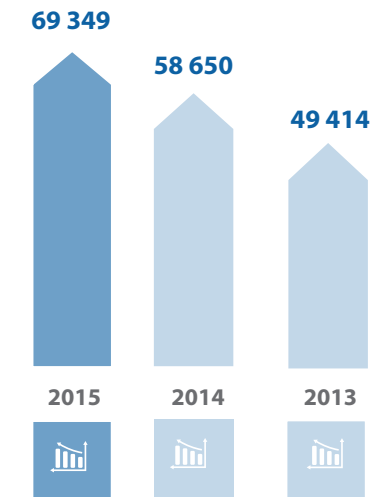
SERVICES A VALEUR AJOUTÉE

خدمات ذات قيمة مضافة

POSTE-ASSURANCE

ادخار التأمين عبر البريد

	2015	2014	2013	
<b>Service «Minha»</b>				<b>خدمة «منحة»</b>
Nombre de comptes d'épargne «Minha»	8 547	8 069	7 560	عدد حسابات الإيداع «منحة»
Montant des avoirs (mille dinars)	1 549	1 575	1 560	المبالغ المودعة (الف دينار)
<b>Service «Motmen»</b>				<b>خدمة «مطمأن»</b>
Nombre de comptes d'épargne «Motmen»	1 076	1 035	986	عدد حسابات الإيداع «مطمأن»
Montant des avoirs (mille dinars)	467	468	482	المبالغ المودعة (ألف دينار)
<b>Service postassistance voyage</b>				<b>خدمة إحاطة عند السفر للخارج</b>
Nombre d'opérations	69 349	58 650	49 414	عدد العقود المكتتبة
Commission (mille dinars)	277	234	199	العمولة (ألف دينار)



تطور خدمة إحاطة  
عند السفر للخارج  
Evolution du Service  
postassistance voyage



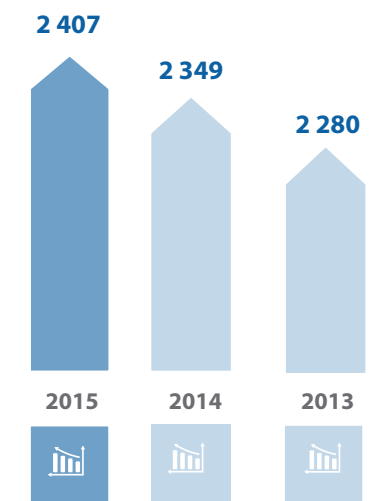
SERVICES A VALEUR AJOUTÉE

خدمات ذات قيمة مضافة

SICAV TANIT

سيكاف تانيت

	2015	2014	2013	
Nombre d'actionnaires Sicav Tanit	2 407	2 349	2 280	عدد حسابات سيكاف تانيت
Montant des actifs (mille dinars)	49 668	45 180	44 485	الأصول الصافية (ألف دينار)



تطور عدد حسابات سيكاف تانيت  
Evolution du nombre d'actionnaires Sicav Tanit

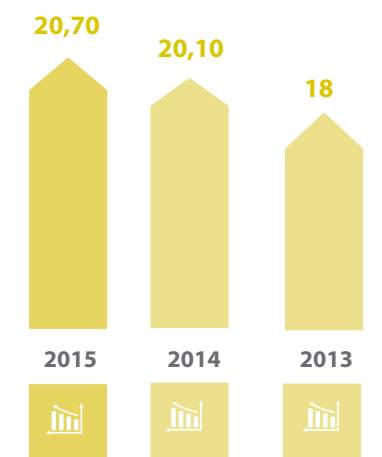


# الخدمات البريدية Services Postaux

## TIMBRE POSTE

## الطوابع البريدية

	2015	2014	2013	
Nombre des émissions	12	19	21	عدد الإصدارات
Nombre de timbre poste émis par l'imprimerie de la Poste tunisienne (million)	20,70	20,10	18	عدد الطوابع البريدية المصنعة بمطبعة البريد التونسي (الوحدة : مليون) منها
• à l'échelle nationale	16,80	18,10	14,50	• على المستوى الداخلي
• au profit des pays étrangers	3,90	2	3,50	• لفائدة الدول الأجنبية



تطور عدد الطوابع البريدية المصنعة بمطبعة البريد التونسي (الوحدة : مليون)

Evolution du nombre de timbre poste émis par l'imprimerie de la Poste tunisienne (unité : million)

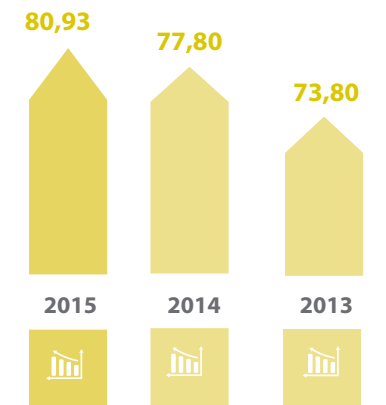
## COURRIER

## المراسلات

Unité : (million d'envoi)

(الوحدة : مليون مراسلة)

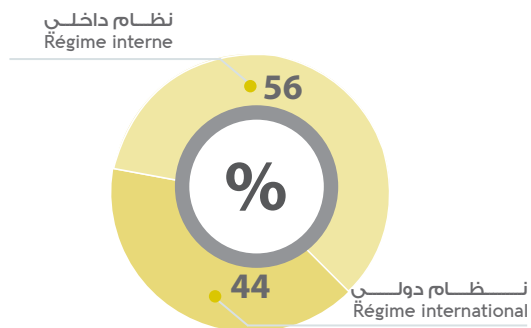
	2015	2014	2013	
Nombre de courrier ordinaire de régime interne	72,40	68,13	64,66	عدد المراسلات العادية في النظام الداخلي
Nombre de courrier recommandé de régime interne	2,60	3,50	3,24	عدد المراسلات المسجلة في النظام الداخلي
<b>Total du courrier de régime interne</b>	<b>75</b>	<b>71,63</b>	<b>67,90</b>	<b>مجموع المراسلات في النظام الداخلي</b>
Nombre de courrier ordinaire de régime international				عدد المراسلات العادية في النظام الدولي
• destiné à l'étranger	2,22	2,38	2,19	• الصادرة إلى الخارج
• reçu de l'étranger	3,06	3,33	3,36	• الواردة من الخارج
<b>Nombre de courrier recommandé de régime international</b>				<b>عدد المراسلات المسجلة في النظام الدولي</b>
• destiné à l'étranger	0,22	0,24	0,25	• الصادرة إلى الخارج
• reçu de l'étranger	0,13	0,12	0,11	• الواردة من الخارج
<b>Total du courrier de régime international</b>	<b>5,63</b>	<b>6,07</b>	<b>5,91</b>	<b>مجموع المراسلات في النظام الدولي</b>
<b>Nombre total de courrier</b>	<b>80,93</b>	<b>77,80</b>	<b>73,80</b>	<b>العدد الجملي للمراسلات</b>
Volume du courrier de régime international (mille kg)	208,85	238,50	235	حجم المراسلات في النظام الدولي (ألف كغ)

العدد الجملي للمراسلات  
(الوحدة : مليون مراسلة)Nombre total du courrier  
(unité : million d'envois)

## RAPID-POSTE

## البريد السريع

	2015	2014	2013	
<b>Nombre d'envois EMS (en milliers)</b>	<b>794,60</b>	<b>769,37</b>	<b>709,60</b>	<b>البريد السريع العادي (ألف بعيثة)</b>
• régime interne	774,50	748	688,20	• عدد البعثات في النظام الداخلي
• régime international dont :	20,10	21,37	21,40	• عدد البعثات في النظام الدولي
* Import	19,70	21	20,30	* واردة من الخارج
* Export	0,40	0,37	1,08	* موجهة إلى الخارج
<b>Nombre d'envois personnalisés (en milliers)</b>	<b>574,90</b>	<b>626,24</b>	<b>691,40</b>	<b>البريد السريع المشخص (ألف بعيثة)</b>
• régime interne	0,50	0,24	0,40	• عدد البعثات في النظام الداخلي
• régime international dont :	574,40	626	691	• عدد البعثات في النظام الدولي منها
* Import	311,70	343	411	* واردة من الخارج
* Export	262,70	283	280	* موجهة إلى الخارج
<b>Nombre total des envois (EMS+Personnalisé) (en milliers)</b>	<b>1 369</b>	<b>1 395</b>	<b>1 401</b>	<b>العدد الجملي للبعثات (عادي+مشخص) (الف بعيثة)</b>
<b>Nombre d'entreprises abonnées aux services de Rapid-Poste</b>	4 306	4 306	4 275	عدد المؤسسات المتعاقدة مع شبكة البريد السريع
<b>Nombre total de bouquets de fleurs distribués par Rapid-poste</b>	<b>7 970</b>	<b>6 422</b>	<b>6 772</b>	<b>عدد باقات زهور البريد المباعه</b>



توزيع نشاط البريد السريع خلال سنة 2015  
Répartition de l'activité Rapid-Poste en 2015

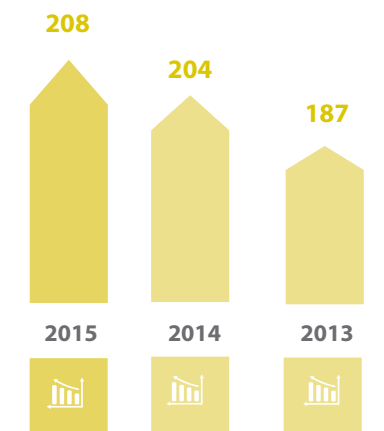
## COLIS POSTAUX

(Unité : mille colis)

## الطرود البريدية

(الوحدة : مليون طرد)

	2015	2014	2013	
<b>Nombre de colis de régime interne</b>	<b>99,50</b>	<b>92</b>	<b>73</b>	<b>عدد الطرود في النظام الداخلي</b>
Nombre de colis de régime international dont	108,50	112	114	عدد الطرود في النظام الدولي
• Import	66,50	58	61	• الواردة من الخارج
• Export	42	54	53	• الصادرة إلى الخارج
<b>Total du trafic des Colis-Postaux</b>	<b>208</b>	<b>204</b>	<b>187</b>	<b>مجموع الطرود البريدية</b>



تطور عدد الطرود البريدية  
Evolution des colis-postaux

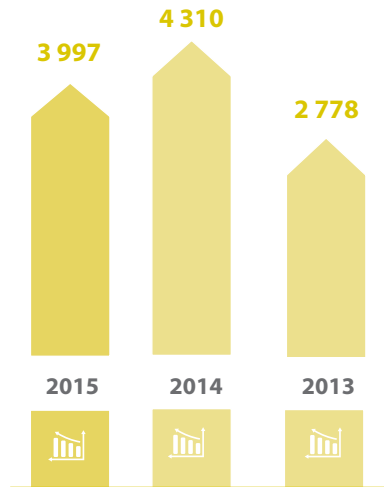
## PUBLIPOSTAGE

(Unité : mille envois)

## الإشهار عبر البريد

(الوحدة : ألف مراسلة)

	2015	2014	2013	
Nombre d'envois "sans adresse"	3 115	3 590	2 151	عدد المطويات الغير معنونة
Nombre de mailings adressés	682	720	627	عدد المراسلات الإشهارية المعنونة
<b>Total du courrier publicitaire</b>	<b>3 997</b>	<b>4 310</b>	<b>2 778</b>	<b>مجموع المراسلات الإشهارية</b>
Nombre d'entreprises abonnées	380	447	388	عدد المؤسسات المتعاقدة



تطور عدد المراسلات الإشهارية  
خلال سنة 2015

Evolution des envois  
publicitaires 2015

## SERVICES A VALEUR AJOUTEE

## COURRIER HYBRIDE

(Unité : million d'envois)

	2015	2014	2013	
Nombre de courrier traité par la plateforme de courrier hybride	23,50	24,70	23,40	عدد مراسلات البريد اللامادي
Nombre d'entreprises abonnées	17	17	17	عدد المؤسسات المتعاقدة

## خدمات ذات قيمة مضافة

## البريد اللامادي

(الوحدة : مليون مراسلة)

## SERVICE WEB TELEGRAM

	2015	2014	2013	
Nombre de télégrammes via WebTelegram (mille)	1 423	1 335	1 335	عدد المراسلات عبر منظومة الواب تلقرام (ألف)
Nombre d'entreprises abonnées	122	107	107	عدد المؤسسات المعتمدة لمنظومة Web Telegram

## المراسلات البرقية

## SERVICE M@ILPOST

	2015	2014	2013	
Nombre d'utilisateurs M@ilPost (mille)	201	189	98	عدد العناوين الإلكترونية المفتوحة (الألف)
Nombre de documents électroniques échangés (mille)	546	540	490	عدد الوثائق الإلكترونية المتبادلة M@ilPost (الألف)

## خدمة التراسل الإلكتروني M@ilPost

## OPÉRATIONS DE DÉDOUANEMENT

	2015	2014	2013	
Nombre d'opérations de dédouanement	4 114	3 090	3 843	عدد عمليات التسريح الديواني
Nombre d'entreprises abonnées au service de dédouanement fourni par la Poste	685	685	685	عدد المؤسسات المتعاقدة في خدمة التسريح الديواني

## التسريح الديواني



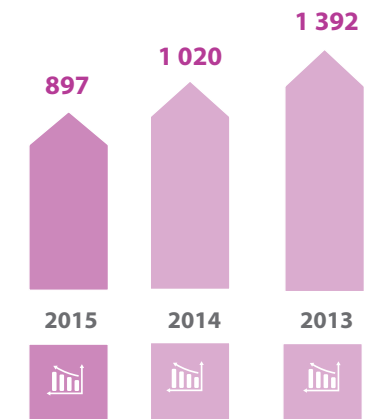


## جودة الخدمات وآليات الإصغاء للحريف Qualité de service et écoute client

CENTRE D'APPEL 1828

مركز النداء 1828

	2015	2014	2013	
<b>Activité centre d'appel (mille appel)</b>	<b>897</b>	<b>1 020</b>	<b>1 392</b>	<b>نشاط مركز النداء (ألف مكالمة)</b>
• appels entrants	706	943	1 276	• واردة
• appels sortants	149	42	87	• صادرة
<b>Nombre des réponses par e-mail (mille)</b>	<b>42</b>	<b>35</b>	<b>28</b>	<b>رسائل الكترونية e-mail موجهة للحرفاء (ألف)</b>



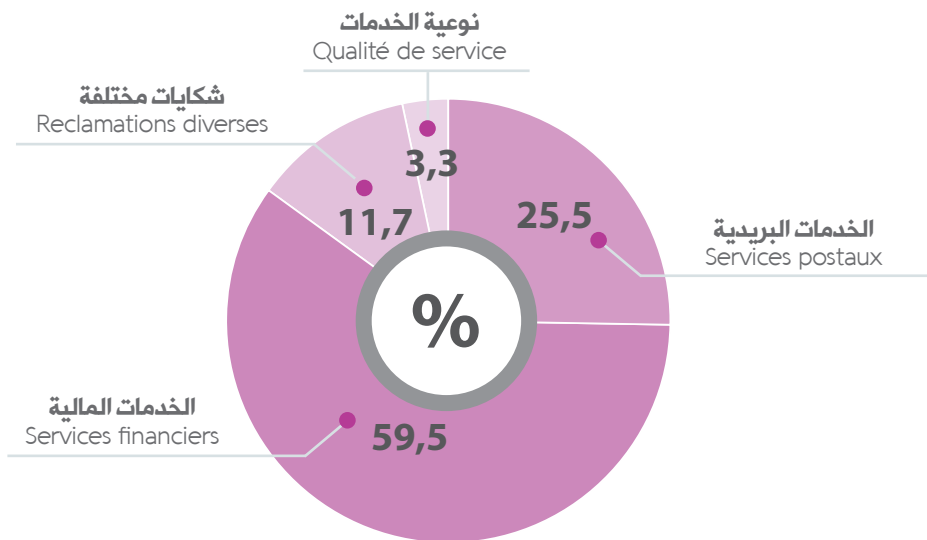
تطور نشاط مركز النداء 1828  
(الوحدة: ألف مكالمة)

Evolution de l'activité  
du centre d'appel 1828  
(unité : mille appels)

BUREAU DES RELATIONS AVEC LE CITOYEN

مكتب العلاقات مع المواطن

	2015	2014	2013	
<b>Ttotal des réclamations reçus:</b>	<b>963</b>	<b>835</b>	<b>1611</b>	<b>مجموع الشكايات الواردة:</b>
• Services postaux	246	186	385	• الخدمات البريدية
• Services financiers	572	530	586	• الخدمات المالية
• Qualité de service	32	34	208	• نوعية الخدمات
• Divers	113	85	432	• شكايات مختلفة
<b>Demandes de renseignements</b>	<b>6 299</b>	<b>3 442</b>	<b>4 142</b>	<b>طلب إرشادات</b>

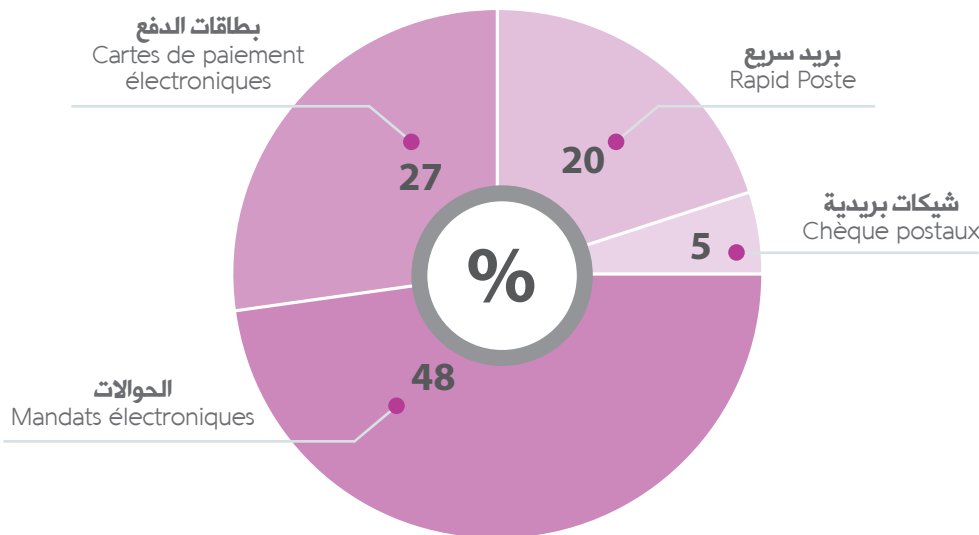


توزيع النشاط حسب الخدمة 2015  
Répartition de l'activité du BRC

SERVICE M-POSTE

خدمة الرسائل القصيرة

	2015	2014	2013	
<b>Nombre de SMS envoyés aux clients des services (mille)</b>	<b>1 337</b>	<b>1 007</b>	<b>995</b>	<b>مجموع الرسائل القصيرة منها موجهة لـ (ألف)</b>
• Rapid-Poste	275	403	225	• البريد السريع
• Chèques postaux	64	63	123	• الشيكات البريدية
• Mandats électroniques	637	416	612	• الحوالات الإلكترونية
• Cartes de paiement électronique	361	125	35	• بطاقات الدفع الإلكتروني

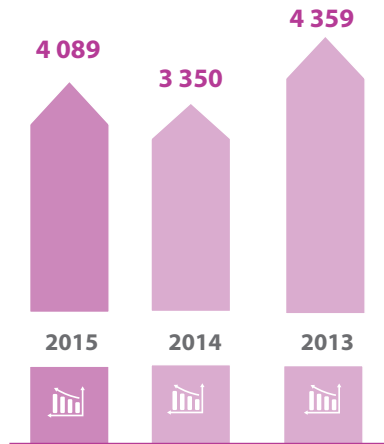


توزيع الرسائل القصيرة حسب الخدمة لسنة 2015  
Répartition des SMS envoyés par type de service en 2015

AUDIT DU CITOYEN SUPERVISEUR

ملاحظات فريق المواطن الرقيب

	2015	2014	2013	
Nombre de visites effectuées par l'équipe du citoyen superviseur dans le réseau de la Poste	515	423	567	عدد الزيارات التي قام به فريق المواطن الرقيب للشبكة البريدية
Nombre de remarques positives enregistrés par le citoyen superviseur	4 089	3 350	4 359	عدد الملاحظات الإيجابية لفريق المواطن الرقيب



تطور عدد الملاحظات الإيجابية لفريق المواطن الرقيب  
Evolution du nombre de remarques positives enregistrés par le citoyen superviseur



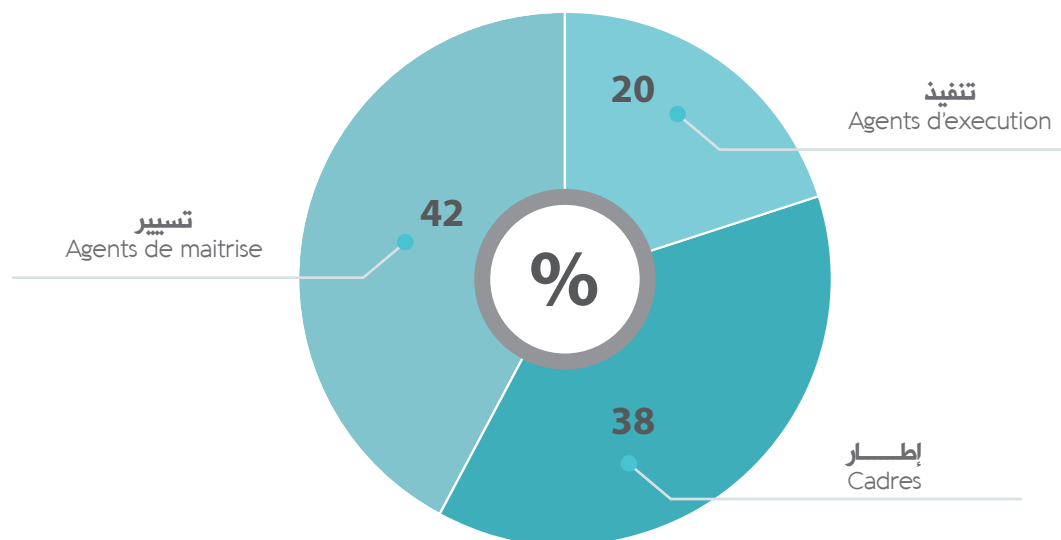
# الموارد البشرية

## Ressources humaines

## RESSOURCES HUMAINES

## الموارد البشرية

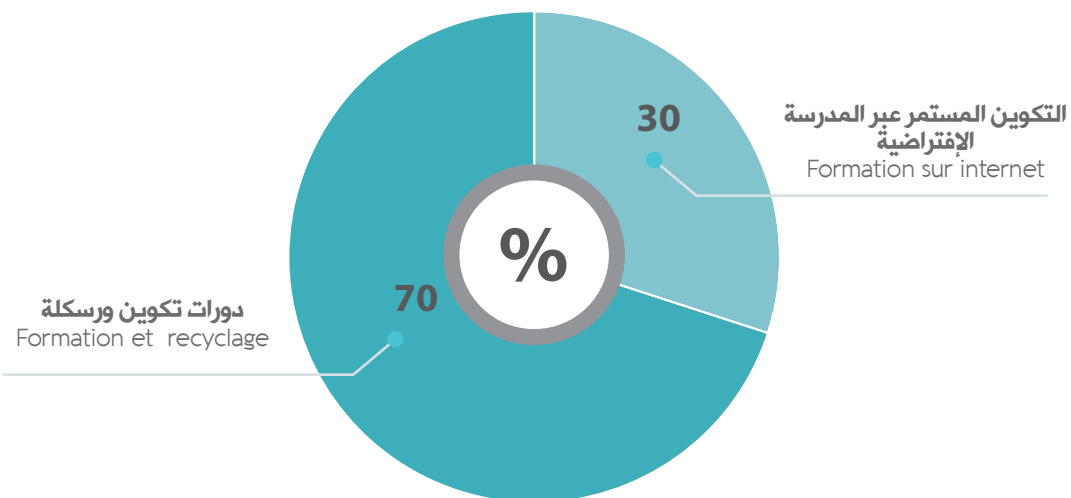
	2015	2014	2013	
<b>Effectif total</b>	<b>9 633</b>	<b>9 706</b>	<b>9 005</b>	<b>العدد الجملي للموارد البشرية :</b>
• cadres(bac+4 et plus)	3 650	3 519	3 519	• صنف إطار (مستوى بكالوريا + 4 واكثر )
• agents de maîtrise(bac+2)	4 039	4 170	4 436	• صنف تسيير (مستوى بكالوريا + 2)
• agents d'exécution(bac)	1 944	2 017	1 050	• صنف تنفيذ (مستوى بكالوريا)
<b>Taux d'encadrement (%)</b>	<b>37,89</b>	<b>36,30</b>	<b>39,08</b>	<b>نسبة التأطير (%)</b>
<b>Nombre de recrutements/an</b>	<b>329</b>	<b>251</b>	<b>313</b>	<b>مجموع الإنتدابات :</b>
• cadres	39	5	-	• صنف إطار
• agents de maitrise	242	55	180	• صنف تسيير
• agents d'exécution	48	191	133	• صنف تنفيذ



## CYCLE DE FORMATION ET DE RECYCLAGE

## دورات التكوين والرسكلة

	2015	2014	2013	
Nombre de participants aux cycles de formation et de recyclage	2 389	2 955	2 969	عدد المشاركين في دورات تكوين ورسكلة
<b>Nombre de jours de formation</b>	<b>8 305</b>	<b>7 736</b>	<b>7 589</b>	<b>عدد أيام التكوين والرسكلة</b>
Fonds alloués à la formation (million de dinars)	0,65	0,61	0,45	اعتمادات التكوين (مليون دينار)



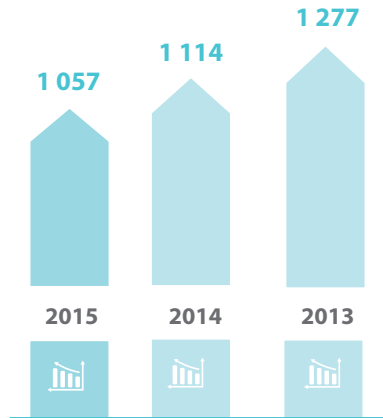
توزيع المتكويين  
حسب أليات التكوين 2015  
Répartition des actions  
de formation 2015



## L'ÉCOLE VIRTUELLE DE LA POSTE TUNISIENNE

## التكوين عن بعد عبر شبكة الأنترنت

	2015	2014	2013	
<b>Personnel inscrit à l'école virtuelle de la Poste</b>	<b>1 057</b>	<b>1 114</b>	<b>1 277</b>	<b>عدد المتكويين بالمدرسة الافتراضية للبريد</b>
Nombre d'heures d'enseignement à distance (mille)	0,97	2,50	8,50	العدد الجملي لساعات التعلم عبر الأنترنت (ألف)
Nombre de visites des apprenants au site (mille) www.postelearning.poste.tn	4	22,50	45,50	عدد زيارات الأساتذة والمتكويين للموقع (ألف) www.postelearning.poste.tn
Nombre des e-mails échangés entre les apprenants et leurs tuteurs (mille)	11	49	58	عدد الرسائل الإلكترونية المتبادلة بين المتكويين والمدرسين (ألف)
Nombre des agents promus :	35	56	37	عدد الأعوان الناجحين :



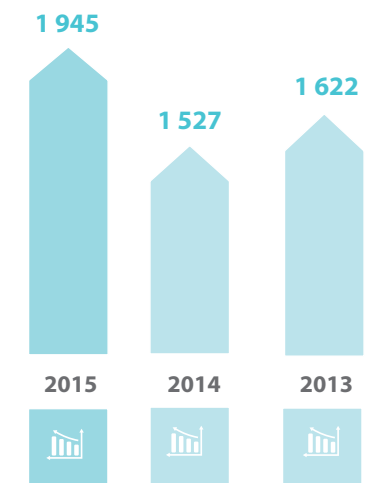
تطور عدد المتكويين بالمدرسة الافتراضية  
للبريد لسنة 2015

Nombre de Personnel inscrit à l'école  
virtuelle de la Poste en 2015

## FORMATION À DISTANCE TRAINPOST

	2015	2014	2013	
Nombre d'apprenants au niveau de TRAINPOST	1 945	1 527	1 622	* عدد المتكويين بمنظومة TRAINPOST
<b>Nombre d'heures d'enseignement via Internet</b>	<b>63 507</b>	<b>54 634</b>	<b>41 099</b>	* العدد الجملي لساعات التعلم عبر الأنترنت
Nombre de pays adhérents à TRAINPOST	122	123	120	* عدد الدول المنخرطة في منظومة TRAINPOST
Nombre de cours via TRAINPOST	34	34	38	عدد الدروس التي تؤمنها المدرسة الافتراضية TRAINPOST

## منظومة التكوين عن بعد TRAINPOST



تطور عدد المتكويين عبر موقع  
TRAINPOST

Evolution du nombre d'apprenants  
à TRAINPOST



## LA COUVERTURE POSTALE

Ce ratio est calculé en rapportant la population totale  
au nombre de points de contact :

$$\text{Couverture postale} = \frac{\text{Population totale}^{(*)}}{\text{Nombre de points de contact}^{(**)}}$$

(\*) Population totale selon l'institut National de la statistique.  
(\*\*) Nombre de points de contact = (Nombre de bureaux de Poste + Nombre d'agences Colis Postaux + Nombre d'agences Rapid-Poste + Nombre de Centres de distribution + Nombre de publipostes).

## التغطية البريدية

يتم احتساب التغطية بالنسبة لنقاط الإتصال كالتالي :

$$\text{التغطية البريدية} = \frac{\text{العدد الجملي للسكان}^{(*)}}{\text{عدد نقاط الإتصال}^{(**)}}$$

(\*) عدد السكان حسب إحصائيات المعهد الوطني للإحصاء .  
(\*\*) عدد نقاط الإتصال = (عدد مكاتب البريد + عدد وكالات البريد السريع + عدد وكالات الطرود البريدية + عدد مراكز التوزيع + عدد المراكز العمومية للبريد).

## LA COUVERTURE POSTALE

Ce ratio est calculé en rapportant la population totale  
au nombre de bureaux de poste :

$$\text{Couverture postale} = \frac{\text{Population totale}^{(*)}}{\text{Nombre de bureaux de poste}^{(**)}}$$

(\*) Population totale selon l'institut Nationale de la statistique.  
(\*\*) Nombre de bureaux de poste = (Nombre de bureaux de Poste urbains+ Nombre de bureaux de poste ruraux + poste ambulante)

## التغطية البريدية لكل مكتب بريد

يتم احتساب التغطية البريدية لكل مكتب بريد كالتالي :

$$\text{التغطية البريدية لكل مكتب بريد} = \frac{\text{العدد الجملي للسكان}^{(*)}}{\text{عدد مكاتب البريد}^{(**)}}$$

(\*) عدد السكان حسب إحصائيات المعهد الوطني للإحصاء .  
(\*\*) عدد مكاتب البريد = (مكاتب بريد حضرية + مكاتب بريد ريفية + بريد متجول).



## COURRIER

- Le nombre de courrier ordinaire dans le régime interne :  
Le nombre de courrier dans le régime interne est arrêté grâce à la machine de tri (OCR) :
- Le nombre de courrier ordinaire dans le régime international :  
Le nombre de courrier ordinaire dans le régime international est arrêté selon les normes de l'Union Postale Universelle.

## المراسلات

- المراسلات العادية في النظام الداخلي :  
يتم ضبط عدد المراسلات في النظام الداخلي بالإعتماد على العدد المتوفر بألة فرز المراسلات.
- المراسلات العادية في النظام الدولي :  
يتم احتساب عدد المراسلات العادية في النظام الدولي حسب المواصفات الدولية للإتحاد البريدي العالمي .

## TAUX D'ENCADREMENT

Le taux d'encadrement est calculé comme suit :

Le taux d'encadrement	Nombre de cadre (ayant un niveau minimum de Bac+4 ou équivalent)
	Effectif total de la poste Tunisienne

## نسبة التأطير

يتم احتساب نسبة التأطير كالتالي :

عدد الإطارات (مستوى بكالوريا +4 على الأقل أو ما يعادل)	نسبة التأطير
العدد الجملي للعاملين بالبريد التونسي	

## SERIE TEMPORELLE

Le choix s'est porté sur une série formée par les 3 dernières années  
2013 - 2014 - 2015

## سلسلة السنوات

تم اعتماد سلسلة تتكون من السنوات الثلاثة الأخيرة  
2015 - 2014 - 2013