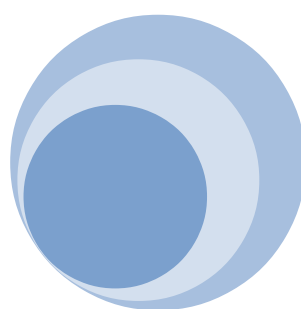


Rapport de stage



Poste Gafsa-Gare

Préparé par
Belgacem
hanen



Plan

A) Présentation générale de la poste tunisienne :

I. Les nouveaux services électroniques de la poste :

1) Les Chèques postaux via Internet : CCP Net

2) Paiement des factures à distance : Fatouranet

3) Développement du Dinar électronique :

4) La messagerie sécurisée via Internet : Webtelegram

5) Le service du courrier hybride :

6) Le service de mandat minute :

7) Le paiement en ligne des bourses et prêts universitaires aux étudiants : bourses

8) Le service de paiement électronique des pensions de retraite : e-pension

9) Le réseau de distributeurs automatiques des billets DAB :

II. Diverses actions de modernisation ont été réalisées au cours de 2004 :

1) Maîtrise de la consommation d'énergie :

2) Le service Rapid-poste :

3) Les colis postaux

4) Le service de publipostage :

5) Le service d'épargne postale :

6) Les chèques postaux :

7) Le service change :

III. La qualité de service :

1) Amélioration des délais de distribution du courrier ordinaire :

2) Développement de la relation avec la clientèle via le centre d'appel :

3) Amélioration des résultats de l'audit externe de la qualité :

IV. Les timbres-poste :

V. Coopération Internationale :

A. Organigramme et description des poste

B) Organigramme et description des postes :

C) Etude statistique :

D) Partie informatique :

Conclusion

Mon stage se déroule du 01/07/2010 dans l'office national de poste bureau lgsar .Plusieurs activités ont été entreprise au cours de mon passage et c'est dans ce présente rapport que je vais les présenter.

Au début je devais présenter l'office national de poste, puis présenter l'informatique au sein de la poste par suite je devais préciser les opérations financières et les services postaux et en dernier lieu je vais présenter les nouveaux produits de la poste ; enfin je achevais ce rapport par une conclusion pour récapituler et les points forts du stage et éventuellement les contraintes rencontrées au sein du poste tunisienne.

A) Présentation générale de la poste tunisienne :

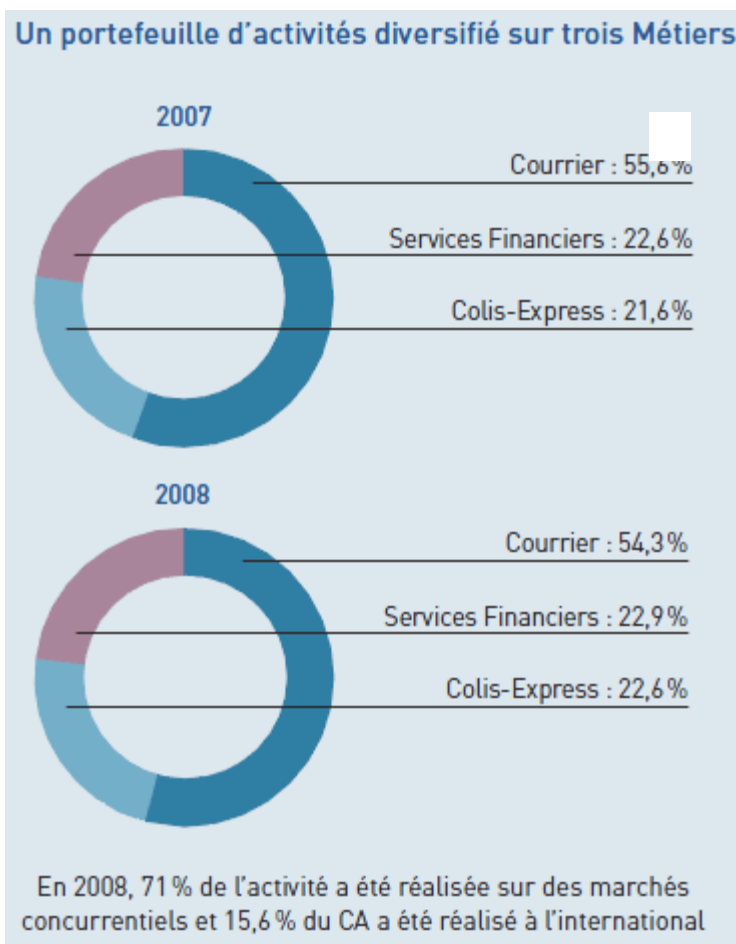
La poste tunisienne est un organisme administratif, qui présente une diversification des services, dont le but est de satisfaire sa clientèle et de participer au développement économique du pays.

La poste cherche toujours à améliorer ces qualités de service en lançant de nouveaux produits.

L'évolution de la poste tunisienne :

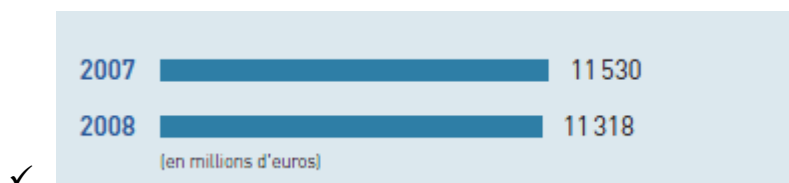
✓ L'activité de la poste a enregistré au cours de l'année 2010 une croissance soutenue et des résultats encourageants par rapport à l'exercice 2009.

✓ **Répartition du chiffre d'affaires par secteur d'activité :**



✓

✓



▫ **L'évolution de quelques services en 2009 :**

Service	Evolution
L'épargne postale	3 077 000
Comptes courants postaux	1 178 000
Transfert d'argent (étranger)	1 127 000
Mandat minute	9 315 000

I. LES NOUVEAUX SERVICES ÉLECTRONIQUES DE LA POSTE :

L'année 2009 a connu le démarrage d'un bouquet varié de nouveaux services basés sur les technologies de l'information et de la communication visant à développer les services à distances et renforcer le positionnement de la Poste Tunisienne au cœur de l'économie immatérielle, l'Administration communicante et le commerce électronique.

1) Les chèques postaux via Internet : CCPNet

C'est un service qui permet aux clients des chèques postaux d'exécuter sur Internet www.ccpnet.poste.tn en toute sécurité, toutes les opérations financières en ligne, comme par exemple consulter le solde, effectuer des virements d'argent par voie électronique...

2) Paiement des factures à distance : Fatouratnet

C'est une solution qui permet aux citoyens de consulter et de payer sur Internet leurs factures de téléphone, d'eau, d'électricité.. à travers le site www.fatouranet.poste.tn 24h/24h et 7j / 7j en utilisant les moyens de paiement en ligne (e-DINAR et CCPNet).

3) Développement du Dinar électronique :

Le volume des paiements électronique via à la plate-forme électronique e-DINAR a triplé au cours des trois dernières années. Plus de 777 000 transactions ont été effectuées au cours de l'année 2009.

Les services administratifs et de commerce électronique utilisant la monnaie électronique de la poste e-DINAR se sont développés :

- ✓ Inscription universitaire à distance.

- ✓ Inscription à l'examen du passage du permis de conduire.
- ✓ Acquisition à distance des abonnements scolaires de transport.

4) La messagerie sécurisée via Internet : Webtelegram

C'est une solution de messagerie sécurisée permettant aux Institutions financières et administrations d'envoyer via Internet sur le site www.webtelegram.poste.tn et à partir de leurs ordinateurs des messages à caractère urgent en mode simple ou en lot. Les messages sont traités et routés de l'ordinateur du client jusqu'au bureau de poste d'une façon entièrement automatisée et sécurisée à travers le cryptage des données.

La poste tunisienne a lancé un nouveau service de transmission de messages de félicitations « TAHANI ». La plate forme de la poste procède à l'impression du message de félicitations choisi, son insertion dans une enveloppe attrayante et sa distribution au destinataire dans des délais extrêmement réduits sur tout le territoire de la Tunisie.

5) Le service du courrier hybride :

Le service de courrier hybride est mis à la disposition des grandes entreprises qui échangent avec leurs clients un volume important de courrier électronique généré par leurs systèmes informatiques.

Le transfert d'argent à partir de l'étranger :

Fort apprécié par les clients grâce à la rapidité et à la sécurité des transactions, l'activité des transferts d'argent à partir de l'étranger via notamment les réseaux mondiaux spécialisés :

Western Union, Eurogiro, IFS/IMO..., a enregistré une évolution remarquable tant au niveau des opérations de transfert qui ont atteint près de 120000 opérations en 2010, qu'au niveau du montant des transactions en devises qui a atteint 890 millions de dinars en 2010

6) Le service de mandat minute :

Le service de mandat Minute permet aux citoyens d'envoyer des sommes d'argent à l'intérieur du pays, l'argent est remis à son destinataire instantanément à partir de n'importe quel bureau de poste par voie électronique en toute sécurité.

Cette activité a connu une évolution considérable, plus de 2 million de citoyens ont recours à ce service en 2010.

Année	Nombre de mandat Minute
2004	1 021 886
2006	5 254 000

2009	9 315 000

7) Le paiement en ligne des bourses et prêts universitaires aux étudiants : e-bourse

C'est une solution technologique intégrée qui connecte les établissements universitaires aux bureaux de poste permettant ainsi aux étudiants de recevoir leurs bourses et prêts universitaires par voie électronique en toute sécurité de n'importe quel bureau de poste et sans recours à aucun support papier. 900000 bourses et prêts universitaires ont été payés par voie électronique au cours de l'année 2010.

8) Le service de paiement électronique des pensions de retraite : e-pension

La poste tunisienne a mis en place une plate-forme électronique reliant les bureaux de poste aux organismes de sécurité sociale permettant le paiement par voie électronique, des pensions de retraite à leurs affiliés. 700 mille pensions de retraite ont été payées par voie électronique en toute sécurité au cours de l'année 2010 pour un montant de 940 millions de dinars.

9) Le réseau de distributeurs automatiques des billets DAB :

La poste Tunisienne compte de 48 DAB en cours d'extension pour atteindre 123 DAB fin 2009. Ce réseau moderne, interbancaire et en ligne a enregistré plus de 2 million d'opérations en 2010.

Les efforts se sont intensifiés en vue de moderniser le réseau commercial de la poste et le rapprocher davantage des citoyens à travers d'une part, l'ouverture de bureau de poste et agences Rapids-poste et colis postaux notamment dans les zones urbaines et l'amélioration des conditions d'accueil de la clientèle d'une autre part.

Les agences	Nombre
bureaux de Poste	1 030
Rapid-poste	33
Poste-colis	25
Centres de distribution	59
distributeurs automatiques de billets (DAB)	123

II. DIVERSES ACTIONS DE MODERNISATION ONT ÉTÉ RÉALISÉES AU COURS DE 2010 :

- ✓ Mis d'une manière instantanée au niveau des bureaux de poste.
- ✓ Généralisation de l'outil informatique au niveau de tous bureaux de poste urbains.
- ✓ Amélioration de la gestion de l'attente par installation d'équipements électroniques de gestion de fils d'attente au niveau de 84 bureaux de poste.
- ✓ Généralisation du système d'alarme et de surveillance à tous les bureaux de poste en vue de renforcer les mesures de sécurité.
- ✓ Installation de l'application IPS pour assurer le suivi électronique des colis au niveau de 25 agences poste-colis.
- ✓ Equipement des centres de distribution d'une application informatique pour assurer le suivi électronique des lettres recommandées à l'appui de code à barres.
- ✓ Ouverture de 36 nouveaux publipostes au cours de l'année 2010. Le nombre total de publipostes géré par des privées est passé à 287 unités. Ces agences privées offrent plusieurs services au profit de la clientèle tel que la vente des cartes de vœux,...

1) Maîtrise de la consommation d'énergie :

La poste accorde une priorité absolue à la maîtrise de la consommation d'énergie compte tenu de son large réseau de bureaux de poste et de moyens de transport et de distribution du courrier.

2) Le service Rapid-poste :

Ce service permet aux entreprises la distribution de leur courrier express en Tunisie et à l'étranger dans des délais de livraison réduits.

Ce service a pu réaliser des résultats encourageants sur les plans quantitatif et qualitatif :

Le nombre d'envois Rapid-poste est de 1 million 300 mille envois en 2010.

- ✓ L'installation d'une application, en 2010 électronique reliant le réseau Rapid-poste aux services douaniers pour faciliter le dédouanement des envois.

3) Les colis postaux :

Le réseau poste colis s'est caractérisé au cours de l'année 2010 par une augmentation de son activité, le nombre de régime intérieur a enregistré une progression de 15% et de 6.5% pour les colis de régime international.

Plusieurs améliorations ont été introduites :

- ✓ Installation de l'application informatique IPS permettant le suivi électronique des colis et fournir aux clients toutes les informations sur le traitement et la localisation des envois à partir de la date de dépôt et jusqu'à leur distribution aux destinataires.
- ✓ Lancement du service B to B de colis en partenariat avec les réseaux européen DPD.
- ✓ Développement du service de déclarant en douane dans le but de faciliter les procédures d'import-export pour le compte des entreprises.

4) Le service de Publipostage :

Le publipostage est un service de Marketing Direct destiné aux entreprises leur permettant de fidéliser leurs clients en envoyant à chacun d'eux à travers la poste, un dépliant,..., véhiculant des messages publicitaires promotionnels pour leurs produits et services.

5) Le service d'épargne postale :

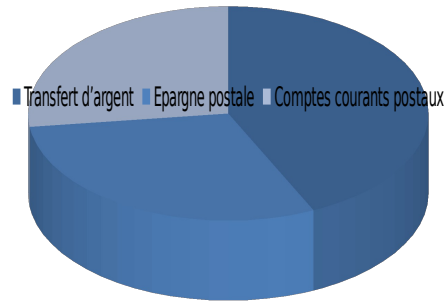
L'activité de l'épargne continue d'enregistrer une évolution remarquable. Les avoirs d'épargnants à la poste sont de 2000 millions de dinars en 2010 soit une augmentation de 19.5%.

Cette progression est le résultat de diverses actions d'amélioration introduites telles que :

- ✓ Exploitation d'un réseau informatique moderne pour réaliser en ligne toutes les opérations au niveau des comptes d'épargne.
- ✓ Introduction de divers encouragements au profit des épargnants à l'instar de l'octroi d'une prime de fidélité pouvant atteindre 1% en plus du taux d'intérêt annuel.
- ✓ Modification de la méthode de calcul des intérêts à partir du 7ème jour ouvrable qui suit le dépôt de la somme d'argent épargnée.

Services financiers	Chiffre d'affaires (en pourcentage)
Transfert d'argent	43%
Epargne postale	30%
Comptes courants postaux	27%

Repartition des revenus des services financiers de la poste en 2010



- ✓ Calcul des intérêts et de la prime fidélité trimestriellement au lieu d'une fois par an.
- ✓ Diversification des services par le lancement prévu de 2 nouveaux services d'épargne à long terme relatifs à la commercialisation de produits d'assurance vie dans les bureaux de poste.
 - Lancement du nouveau produit « MINHA » :

▫ **Présentation :**

« **Minha** » est un contrat d'assurance vie à caractère d'épargne fourni par la poste Tunisienne en partenariat avec la compagnie d'assurance CARTE.

« **Minah** » vous permet, après une période d'épargne et à travers des versements périodiques, de constituer un capital qui sera servi, à la fin de la période d'épargne, au bénéficiaire que vous désignez, sous forme de bourse d'études.

Alors, ce nouveau produit d'épargne « **Minha** » qui sécurise l'avenir de votre enfant et lui garantit à l'âge de 19 ans une bourse mensuelle allant de 75 dinars jusqu'à 400 dinars et même plus.

▫ **Avantage de la souscription à « Minha » :**

- Une bourse à votre choix : épargner à votre rythme, en fonction de vos moyens et des besoins de votre enfant.
- Une bourse garantie : nous garantissons à votre enfant la bourse que vous avez fixée à l'ouverture du compte d'épargne Minha même en cas d'interruption des versements pour cause de décès ou d'invalidité.
- Un rendement garanti : votre épargne bénéficie d'un taux de rendement garanti supérieur au taux de rémunération de l'épargne ordinaire.
- Un avantage fiscal important : vous bénéficiez d'une augmentation de votre salaire ou revenu mensuel grâce aux versements dans votre compte d'épargne Minha.

Vous pouvez consulter et suivre l'évolution de votre épargne et ce, grâce :

A la carte magnétique GRATUITE qui vous permet de consulter votre solde et les dernières opérations de versement effectué et ce, à travers les distributeurs automatiques de billets (DAB) de la poste Tunisienne.

Au livret qui matérialise tout versement effectué :

- Au relevé semestriel qui vous permet de connaître la situation de votre épargne en capital et en intérêt.
- Disponibilité de l'épargne : vous pouvez à tout moment et avant le fin de la période d'épargne, récupérer définitivement votre épargne par une simple demande déposée au bureau de poste.
- Souplesse et adaptabilité à vos capacités financières :
 - vous pouvez fixer vous-même et à votre convenance le montant et la périodicité de vos versements.
 - Vous pouvez modifier à tout moment le montant et la périodicité de ces versements selon l'évolution de vos capacités financières.
 - Vous pouvez aussi effectuer des versements complémentaires pour augmenter votre épargne.

▣ **Offrez à votre enfant un avenir à la hauteur de ses ambitions et aspirations**

- Lancement du nouveau produit « Motmen » :

- Présentation et objet du contrat : « **Motmen** » est un contrat d'assurance vie, de type capitalisation, commercialisé par la poste tunisienne et assuré par la CARTE d'assurances, société anonyme au capital de 10000000 dinars.
- **Motmen** permet au souscripteur, après une période d'épargne et à travers des versements périodiques, de constituer un capital complément de retraite. A la fin de la période d'épargne, le capital constitué sera servi au bénéficiaire désigné au contrat sous forme de :
 - Capital unique égal au montant de l'épargne constituée, ou
 - Rente complément de retraite, dans ce cas, le souscripteur peut choisir entre deux types de rentes :
 - Rente viagère : qui sera servie vie et à partir de l'âge retraite choisi
 - Rente certaine : qui sera servie sur une période de son choix.

▣ **Date d'effet et durée d'épargne :**

Le contrat prend effet à la date de souscription et après paiement du premier versement. La durée d'épargne s'étend de la date de souscription jusqu'à l'âge de retraite choisie à la souscription.

▫ **Fonctionnement du contrat :**

Rémunération de l'épargne : chaque versement effectué par le souscripteur, net de la prime couvrant le décès et l'invalidité, bénéficie d'une revalorisation à partir de la première quinzaine qui suit la date d'encaissement par la CARTE assurance. Cette revalorisation se fait par application d'un taux annuel net égal à 3.5% et qui est garanti sur le 10 premières années du contrat.

A partir de la 11ème année, l'épargne constituée est revalorisée à un taux qui sera déterminé selon les conditions du marché financier tunisien et sera communiqué au souscripteur.

Garantie décès et invalidité absolue et définitive (IAD) : en cas de décès du souscripteur avant l'échéance terme de la période d'épargne, la CARTE assurances verse aux bénéficiaires désignés au contrat un capital fixe de 4000 dinars en plus de l'épargne constituée arrêtée à la première quinzaine précédant la date du dépôt du dossier décès. Le versement du capital aux bénéficiaires met fin au contrat.

La couverture décès ne produit ses effets qu'après un mois de la date de souscription et elle s'arrête à l'âge de 60 ans du souscripteur.

En contre partie de cette couverture décès et IAD, le souscripteur paie une prime d'assurance annuelle fixe de 12 dinars fractionnée selon la périodicité de paiement des versements fixée au contrat. Le prime décès est payé en sus du versement périodique épargné.

Risques garantis : Risques du décès et d'invalidité absolue et définitive.

Tous les risques de décès sont garantis quelqu'en soit la cause, sauf le décès consécutif au suicide et aux risque de guerre.

Le risque d'invalidité absolue et définitive (IAD) est garanti, sauf en cas de guerre. L'IAD est celle qui rend le souscripteur assuré absolument incapable d'exercer une profession et qui le met, en outre, dans l'obligation d'avoir recours à l'assistance d'une tierce personne pour effectuer les actes ordinaires de la vie.

▫ **Conséquence du défaut de paiement de la cotisation :**

Pour bénéficier pleinement de son contrat, le souscripteur a intérêt à effectuer les versements programmés à leurs échéances. Toute cotisation non payée entraîne la réduction du capital garanti. A défaut de paiement de 3 cotisations mensuelles successives ou d'une cotisation trimestrielle, semestrielle ou annuelle à son échéance, une lettre est adressée au souscripteur l'informant qu'il dispose d'un délai de 20 jours pour effectuer le versement échu et éviter la suspension de la garantie décès et IAD.

En cas de non paiement de la cotisation, la prime décès et IAD est prélevée sur l'épargne constituée continue à être revalorisée.

▫ **Choix de la forme du service du capital épargné :**

Un mois avant la fin de la période d'épargne et à travers une demande remise au bureau de poste, le souscripteur peut choisir entre :

Percevoir un capital retraite égal à l'épargne constituée et mettre fin au contrat.

Percevoir des rentes.

La demande doit être accompagnée de l'original du contrat, du dernier avenant, du livret et de tout autre document nécessaire.

▣ **Résiliation du contrat « Motmen » :**

Le souscripteur peut, avant le terme de la période d'épargne, demander la résiliation de son contrat. Dans ce cas, il percevra une valeur d'épargne égale à :

- o 96% de la valeur de l'épargne arrêtée à la première quinzaine précédant la date de la demande de résiliation, si cette dernière se fait dans la période allant de la troisième à la cinquième année du contrat.
- o 98% de la valeur de l'épargne arrêtée à la première quinzaine précédant la date de la demande de résiliation, si cette dernière se fait dans la période allant de la troisième à la cinquième année du contrat.
- o 100% de la valeur de l'épargne arrêtée à la première quinzaine précédant la date de la demande de résiliation, si cette dernière se fait à partir de la sixième année du contrat.
- o Le souscripteur dépose au bureau de poste une demande de résiliation accompagnée de l'original du contrat, du dernier avenant, du livret et d'une attestation d'acquittement fiscal.

▣ **Frais de gestion :**

Les frais de gestion sont forfaitaires et fixés annuellement à 12 dinars. Ces frais sont prélevés semestriellement sur l'épargne constituée et ce, selon l'échéance du contrat.

▣ **Délai de prescription :**

Toute action dérivant du contrat est prescrite dans un délai de deux ans à compter de la date de l'événement qui y donne naissance et ce, dans les conditions prévues par l'article 14 du code des assurances.

▣ **Lancement du produit « 2 fois » :**

Pour améliorer plus le service d'épargne, nous avons créé un nouveau produit « 2 fois » qui consiste à doubler le montant pour les clients ayant des sommes épargnées supérieur ou égale à 1000 dinars et qui sont âgés entre 20 et 70 ans. En cas de décès, ce service versera dans le compte du souscripteur un montant qui peut atteindre 10000 dinars.

▣ **Lancement du service les fleurs de la poste :**

Vous pouvez envoyer un bouquet de fleurs à tout moment et à n'importe quel pays ou région du monde grâce à ce service. Après avoir choisit le bouquet à partir d'un catalogue qui se trouve dans n'importe quel bureau de poste.

6) Les chèques postaux :

Le nombre de comptes courants postaux a atteint 945000 en 2010. Cette évolution est le résultat de diverses améliorations :

- ✓ Exécution de toutes les opérations financières en temps réel à travers un réseau informatique moderne reliant 464 bureaux de poste ;
- ✓ Mise à la disposition des clients d'une large gamme de cares de retrait et de paiement électronique. Le nombre des porteurs de cartes de la poste a atteint 90000 clients au cours de l'année 2010.
- ✓ Lancement du service « les chèques postaux sur Internet » offrant aux clients la possibilité d'exécuter toutes les opérations financières en ligne à travers le site www.ccpnet.poste.tn en toute sécurité, 7j/7 et 24 h/24 comme par exemple consulter à tout moment le compte, effectuer des virements, payer les fournisseurs,
- ✓ Le montant des virements sur Internet à travers ccpnet a atteint 616 millions de dinars au cours de l'année 2010.

7) Le service change :

Ce service a enregistré une croissance de 33% au cours de l'année 2010 ; le bénéfice sur opérations de change a atteint 2,422 millions de dinars.

Ce résultat est dû notamment aux actions suivantes :

- ✓ Mise en place d'une application informatique « change » au niveau des bureaux de poste en plus de l'installation de tableaux électroniques de change dans les bureaux de poste.
- ✓ Participation de la poste tunisienne dans l'activité change liée au pèlerinage.
- ✓ Adhésion de la poste tunisienne au réseau « Reuter » permettant la réalisation des opérations de change en ligne.

III. LA QUALITÉ DE SERVICE :

Dans le cadre de la réalisation des objectifs fixés par la stratégie de développement de la qualité de service de la poste tunisienne, l'année 2010 a vu une amélioration des indicateurs de qualité de service illustrée par :

1) Amélioration des délais de distribution du courrier ordinaire :

Les délais de distribution du courrier ordinaire se sont améliorés de 60% durant ces dernières années. Ainsi 92% des envois de courrier ordinaire sont distribués à l'intérieur du pays selon la norme tunisienne .

Cette amélioration est due à la restructuration de l'activité courrier à travers l'exécution des actions suivantes :

La révision des tournées de distribution en vue de garantir une utilisation efficiente des moyens.

L'installation de l'application IPS pour assurer le suivi électronique des envois et colis au niveau des centres de distribution.

Le renouvellement des équipements de tri par un matériel moderne s'appuyant sur la lecture optique des adresses.

Toutes ces réalisations ont permis à la poste tunisienne d'atteindre le niveau A de gestion de la qualité concrétisée par l'obtention de la certification de l'union Postale Universelle.

2) Développement de la relation avec la clientèle via le centre d'appel :

L'activité du centre d'appel de la poste tunisienne s'est nettement intensifiée. Ce centre mis à la disposition de la clientèle au numéro 1828 a pour mission de ;

Renseigner et informer les clients sur toutes les prestations postales et financières,

Traitement des réclamations et les demandes d'informations des clients,

Assurer le suivi électronique des envois.

200000 appels ont été reçus en 2010 par le centre d'appel de la poste.

3) Amélioration des résultats de l'audit externe de la qualité :

Les remarques positives formulées par l'équipe du « citoyen superviseur » placée sous l'égide du premier Ministère et chargée de contrôler la qualité de service offerte par les services publics a augmenté de l'ordre de 40 % au cours de l'année 2010.

En parallèle, le nombre des remarques négatives enregistrées par le citoyen superviseur a régressé de 18%.

IV. TIMBRES-POSTE :

En 2004, la poste Tunisienne a émis 30 timbres-poste de thèmes variés faisant connaître les acquis et les réalisations politiques et économiques, les œuvres de personnalités tunisiennes ainsi que la richesse du patrimoine culturel et civilisationnel de la Tunisie.

32 millions de timbres poste sont fabriqués à l'imprimerie de la poste Tunisienne et la gamme des produits philatéliques a été enrichie par l'émission de carte postales, cartes de vœux et enveloppes pré-affranchies et autres produits philatéliques.

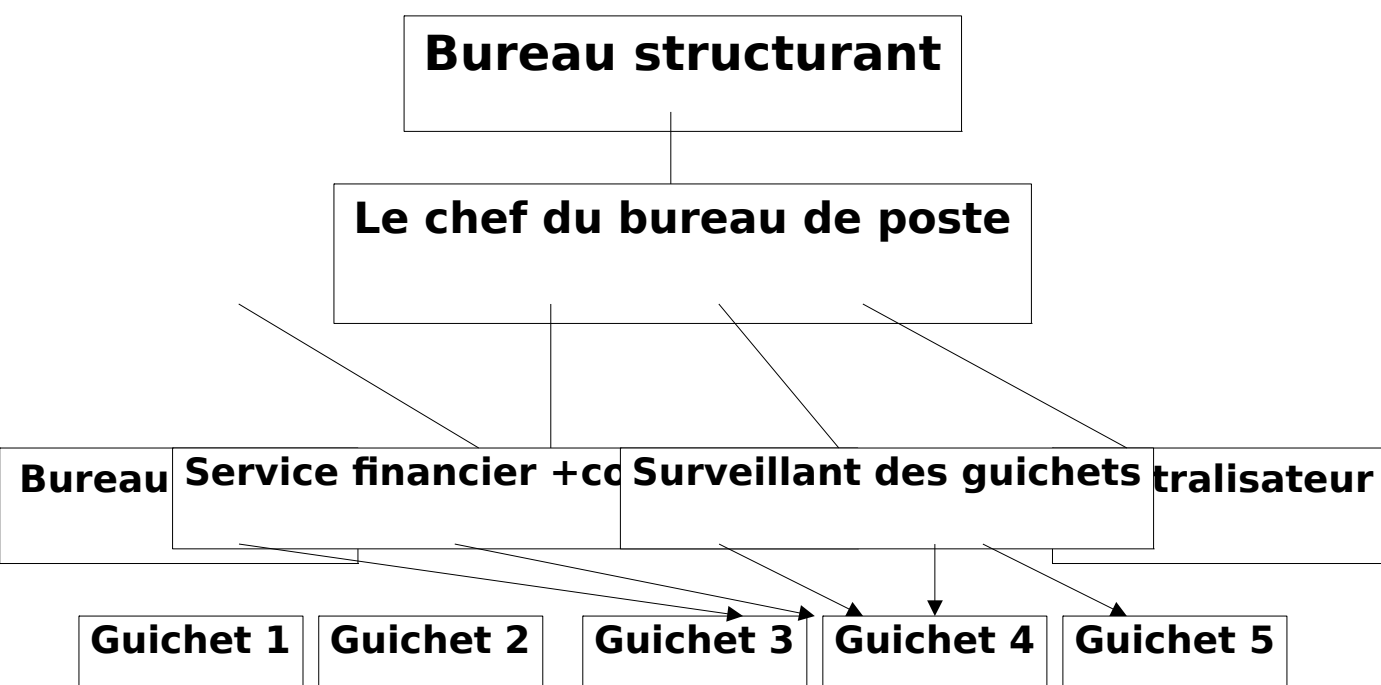
L'acquisition des produits philatéliques est possible sur Internet sur le site marchand www.e-stamps.poste.tn.

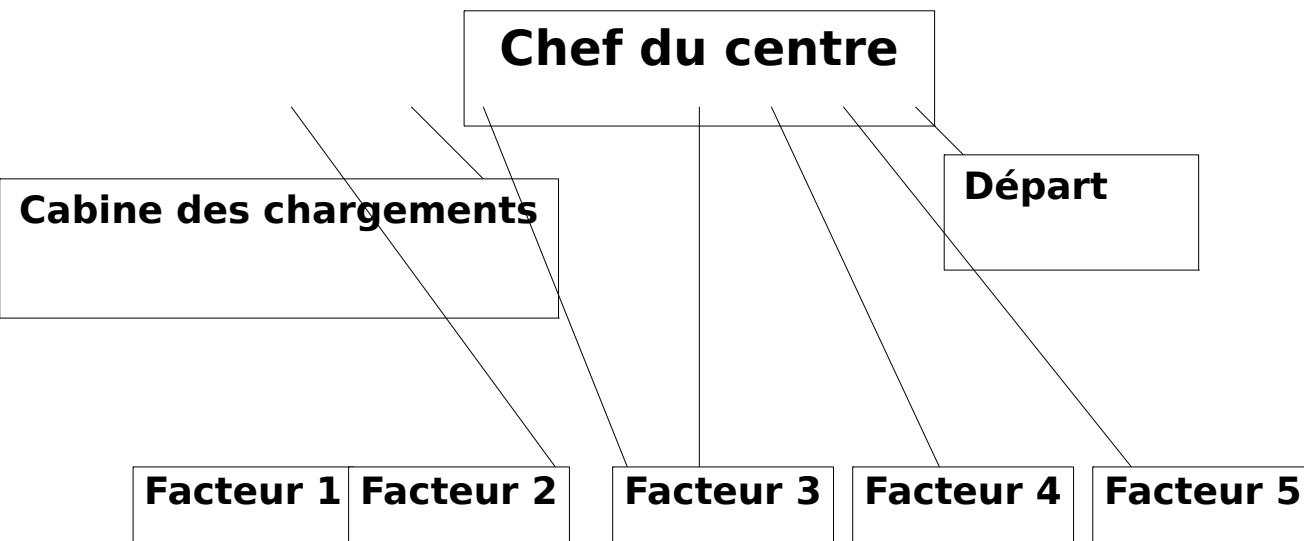
V. COOPÉRATION INTERNATIONALE :

L'activité de la poste Tunisienne s'est caractérisée dans le domaine de la coopération internationale réalisations favorisant ainsi la rayonnement de la poste sur le plan international à

travers la consolidation des programmes de coopération et de partenariat avec les postes des pays frères et amis et dans le cadre des organisations postales internationales et régionales telles que l'Union Postale Universelle et l'Union Panafricaine des postes.

Organigramme et description des poste





a) **Le chef du bureau de poste :**

Il est premier responsable de la caisse, le gestionnaire du bureau, le responsable de toutes les opérations en valeur et en numéraire et il contrôle toutes les opérations effectuées par les agents de la poste. Ces fonctions sont :

Affecter les tâches de travail à chaque agent.

Fournir les fonds nécessaires aux guichets (l'argent timbres, cartes de chargements,...)

L'enregistrement des opérations effectué par les guichets dans un registre de caisse.

b) Le Bureau d'ordre :

C'est le responsable de l'émission ou la réception des mandats internes ou externes au pays, et aussi, le responsable de répondre aux réclamations des clients.

c) Le service financier + le service de comptabilité :

Le service financier est chargé d'enregistrer les opérations journalières de paiements des mandats, paiement des factures (STEG, SONED, TELECOM,...) et les chèques de retraits.

Le service de comptabilité est chargé de contrôler toutes les opérations tels que les recettes et les dépenses de tous les travaux effectués par l'agent du guichet et les enregistrés dans les bordereaux de la caisse.

d) Surveillant des guichets :

Il contrôle et vérifie les opérations effectuées par les agents des guichets comme les remboursements, les retraits, les chèques et les bons de versements (BV).

e) Les agents des guichets :

Ils sont en contact avec les clients, ils sont les responsables de toutes les opérations financières et postales. Ainsi, ils sont censés d'enregistrer toutes les opérations dans un registre afin e pouvoir en dégager l'excédent ou le déficit puisque le numéraire doit être conforme avec la valeur réelle.

f) Centralisateur : (service télégraphique)

C'est le responsable de l'émission et la réception des télégraphes. L'envoi d'un télégramme se fait de deux façons : soit par Internet www.webtelegram.poste.tn, soit par le service messagerie par TELECOM.

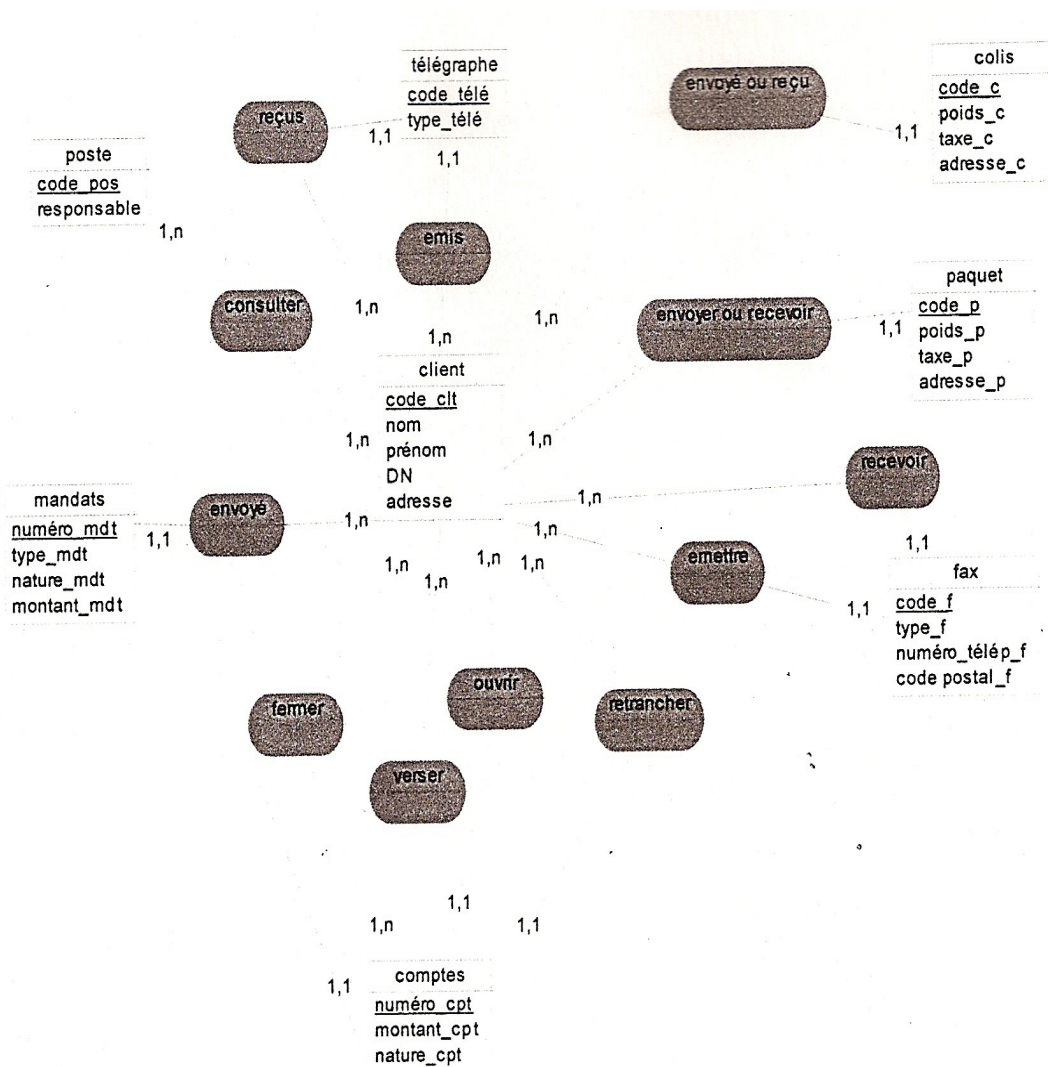
g) Le chef du centre de distribution :

Il est responsable de la réception et de l'envoi des courriers ou des lettres ou des colis, il effectue le tri des lettres et leurs classements. Il contrôle les facteurs, l'archive et leurs affecter les tâches à accomplir.

h) Les facteurs :

Ils sont responsable de la distribution des lettres, des mandats à domicile (<100 dinars), les colis, les télégrammes, les avis de réception des mandats, les fleurs de la poste,...

Ils doivent être confidentiels.



Modèle Entité-association de la poste

2) Modèle conceptuel communication :

L'analyse des flux permet d'extraire simplement le fonctionnement global du système, elle s'exprime avec deux concepts fondamentaux : l'acteur et le flux. Ce modèle schématise la circulation de l'information entre les différents intervenants.

3) Modèle conceptuel des traitements

La modélisation conceptuelle des traitements a pour objectif : la représentation formelle des activités exercés par le domaine, il s'agit de représenter le comportement du système en réponse aux stimulations de son environnement, s'intéresser simplement aux « QUOI », sans savoir « QUI », « COMMENT » et « QUAND » se réalisé.

Conclusion

Durant ce stage, j'ai appris beaucoup de choses. Il m'a permis d'avoir une idée claire sur les tâches des agents de la poste ainsi que les services mis à la disposition des clients.

Durant ce stage, j'ai appris beaucoup de choses. Il m'a permis d'avoir une idée claire sur les tâches des agents de la poste ainsi que les services mis à la disposition des clients.

C'était une occasion de savoir comment s'effectue le transfert d'argent, la réception ou l'envoi des mandats, les avantages de l'épargne à la poste, l'envoi ou la réception des colis ou des lettres, le service échange et l'envoi ou la réception des télégraphes.

L'informatisation joue un rôle très important dans la poste, l'application utilisée et la bonne formation des agents permet de faciliter les tâches exécutées et représente un gain de temps pour les agents ainsi que les clients.

•

•

