

Remerciement

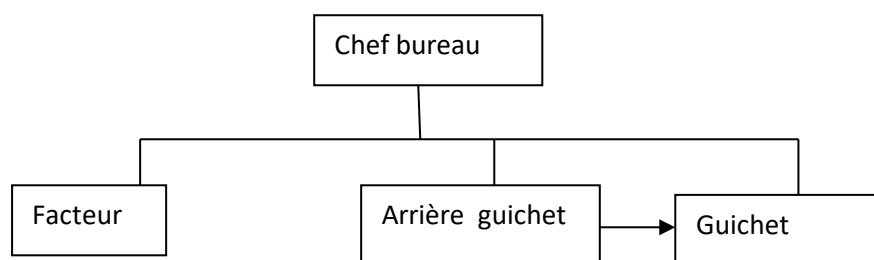
Après avoir achevé notre stage au bureau de poste d'Oudref, nous tenons à présenter tous nos remerciements à tous le cadre de la poste, Mr RTIMI NASREDDINE, chef de bureau de poste qui nous a donné un bon courage et une bonne occasion de formation afin de s'adapter la vie professionnelle.

Comme nous tenon compte à remercier également les agents de service financier ainsi les agents de service postaux, qui nous on donné une grande connaissance sur le différent tâche de chaque service.

Introduction :

La poste tunisienne, sert dès son existence, de s'occuper

Organigramme



Chapitre 1 : Fonction de guichet

Introduction :

Dans ce chapitre on va s'intéresser primordialement aux différentes fonctions effectuées par la poste, ces fonctions peuvent être subdivisées en deux catégories:

- ❖ Fonction informatisé
- ❖ Fonction manuelle

Ces fonctions doivent être prescrites par les consignes de guichet.

I. Fonction informatisé :

Historiquement, l'informatique a d'abord l'héritière de la mécanographie, et a permis d'automatiser certains processus : processus électronique par des logiciels, processus de calcul avec les calculatrices électronique, ou, plus récemment, les stations de travail.

Dans ce sens, l'efficacité du service informatique apparait avec une certain utilité afin d'automatiser les activités du bureau appelé aussi "outils bureautiques pour faciliter" pour faciliter les tâche et aide au pilotage d'activités.

Plus spécifiquement, la poste fait recours aux services informatiques afin d'automatiser l'ensemble des fonctions réaliser dans un but d'assurer la bonne qualité aux clients.

Ces fonctions informatisées sont multiples et distinctes qui peuvent être classées en quatre type :

1. Les mandats :

1.1 Emission des mandats :

Les mandats sont des instruments de paiement qui permettent à l'expéditeur d'effectuer des règlements à distance.

La poste est responsable des sommes qui lui sont confiées sous forme des mandats, jusqu'au moment de leur paiement au bénéficiaire.

Dans ce cadre, on peut parler de deux types des mandats:

- ❖ Emission d'un mandat de régime interne où l'expéditeur est tenu de choisir entre un mandat carte ordinateur s'il désire envoyer le monnaie du mandat ou bien un mandat carte de versement à un CCP.

On distingue généralement :

- ✓ Le mandat minute : ce type de mandat permet l'envoi immédiat d'argent à l'intérieure du paye.

Ce type de mandat ne peut pas être effectué qu'à travers le code confidentiel donné par l'expéditeur au destinataire soit par téléphone soit par fax.

Le bénéficiaire peut payer ce mandat de n'importe quel bureau à condition qu'il soit informatisé pour plafond qui ne dépasse pas 2000 dinars.

Ce type de mandat caractérise par :

- La rapidité : le destinataire peut bénéficier du somme d'argent dans une période qui ne dépasse pas quelques minutes.
 - La sécurité et la recommandation : ce service se base sur un réseau informatique sophistiqué qui permet un niveau supérieur de confiance.
 - Facilité d'utilisation : le paiement de ce mandat ne nécessite pas un avis mais il se base sur un code confidentiel.
- ✓ Le mandat organisme : il s'agit de paiement de mandats au profit de l'autre organisme (CNSS, CNRPS....).
- ❖ Emission d'un mandat de régime internationale destiné généralement à des pays étrangers.

On distingue dans ce sens plusieurs types tel que :

- ✓ Le moneta Eurogiro : c'est un circuit informatique Européen qui permet d'émettre ou recevoir les mandats traditionnels ainsi que les mandats CCP d'une façon automatique. Ce système n'est appliqué que sur les pays participant à ce circuit.
- ✓ Western Union : dans le cadre d'améliorations des services financiers au profit des clients dans un niveau service sous forme d'un mandat électronique international avec la collaboration de la société internationale « Western Union ».

Ce type est mis en œuvre dès l'année 2000.

Il présente plusieurs avantages, tel que :

- La rapidité telle que le bénéficiaire peut recevoir les valeurs expédiées dans une période qui ne dépasse pas dix minutes.
 - L'assurance et la sécurité.
 - La facilité d'utilisation.
- ✓ Mandat IFS IMO : c'est un circuit informatique français qui permet le paiement des mandats ordinaires et retraités.

1.2 les bulletins de versement : BV :

Les bulletins de versement permettent de recouvrer les mandats des facteurs au profit de gros clients et des porteurs aux crédits de leurs comptes courants postaux.

Au niveau de ce service, il est utilisé principalement le bulletin de versement (BV) qui constitue une formule pré imprimée sur autorisation de l'administration par l'organisme créancier à côté des autres documents adaptés par les bureaux non informatisés.

2. L'épargne :

Le compte d'épargne local est appelé à remplacer progressivement le compte d'épargne actuel. Il entrera dans le circuit par des nouvelles ouvertures et des remplacements des livres actuels épuisés.

La délivrance des livrets se fera dans une première étape par Tunis-Cent. Séance tenante à l'occasion des premiers versements.

2.1 Opération dynamique :

○ Ouverture et premiers versement :

Les demandes d'ouverture d'un compte épargne local sont automatiquement accompagnées d'un premier versement qui ne peut pas être inférieur à 10 dinars.

Le choix d'un bureau assignataire est obligatoire, il est indiqué sur la demande d'ouverture elle-même. Toutefois l'opération de premier versement peut être acceptée dans n'importe quel bureau de poste.

○ Remboursement intégral :

La demande de remboursement intégral peut être déposée les bureaux. Le nouvel avoir de livret dégagé à la suite du remboursement doit être égal à zéro. Une quittance de remboursement devra être remplie d'office par l'agent de guichet et signée par le client.

○ Remboursement après décès :

Une demande sur formule "14 succession" est signée par les héritiers majeurs ou leur mandataire et par le tuteur légal des héritiers mineurs.

Il s'agit d'une opération de remboursement intégral avec l'inscription du mandat des intérêts capitalisés sur le livret.

3. Les chèques postaux :

3.1 Retrait par terminal :

Après avoir prendre la formule de chèque servie et signé par titulaire et la carte d'identité nationale, l'agent de guichet est tenu de :

- ✓ Vérifier le libellé du chèque et s'assurer de la conformité de la signature.
- ✓ Recueillir l'acquit de bénéficiaire.
- ✓ Vérifier l'identité avec intitulé et photo, décrire au verso du chèque la carte d'identité nationale.

Consulter le terminal en composant sur le clavier le numéro du CCP et le montant de retrait.

3.2 Retrait de chèque SP :

Il est nécessaire dans ce cas de :

- ✓ Recevoir le chèque rédigé par le titulaire au profit de receveur et la pièce d'identité.
- ✓ Vérifier l'identité du titulaire avec l'intitulé.
- ✓ S'assurer de la signature du chèque.
- ✓ Apposer au recto du chèque et de l'avis de virement la griffe "SP" et la compléter du numéro de CCP du receveur.
- ✓ Timbrer à date le verso du chèque, décrire la pièce d'identité et recueillir l'acquit du titulaire.
- ✓ Remettre au titulaire la pièce d'identité et les fards.

3.3 Demande changement adresse :

Dans le cas de chargement adresse déposée dans un bureau de poste, l'agent de guichet doit vérifier le libellé de la demande formulée par le client ainsi enregistrer la demande et la transmettre à Tunis chèque.

3.4 demande changement intitulé :

Dans ce cas il est nécessaire de :

- ✓ Produit une demande formuler sur papier libre, appuyée d'une pièce justifiant le changement demandé.
- ✓ Vérifier la conformité de la demande avec la pièce présentée.
- ✓ Réclamer les formules de chèques non utilisées et les faire annulées.

4. Le "E-dinars" :

Cette devise virtuelle permet à ces utilisateurs d'effectuer plusieurs opérations de paiement de marchandises et des frais nationales sur les niveaux de différentes galeries commerciales virtuelles et les cites de présentation des services administratifs à distance à travers le réseau d'internet en Tunisie.

L'exploitation de ce service s'effectue à travers le dinar électronique disponible dans les bureaux de poste accompagnés d'un numéro secret individuel.

D'une autre part, le "E-dinars" représente un compte virtuel qui se change quant il est nécessaire par des cartes de recharge de différentes valeurs.

5. Le "DINAR PPOST":

La carte de retrait "DINAR PPOST" permet à son titulaire, ci après dénommé porteur de retirer des fards de tout bureau de poste doté de DAB (Distributeur Automatique Billets) et ce à tout moment et dans la limite du solde disponible à son compte.

Cette carte peut être délivrée à toute personne disposant d'un compte courant postal.

La carte de retrait "DINAR PPOST" permet à son titulaire d'effectuer :

- ✓ Des retraits d'argents liquides à partir du DAB et dans la limite du solde de son compte.

- ✓ La consultation de solde.
- ✓ Un relevé des sept dernières opérations.

Toute transaction effectuée au moyen de la carte "DINAR PPOST" pour quelque montant que ce soit être autorisée par le serveur monétique et exécuté en temps réel et ce en fonction de la disponibilité effective de l'avoir au niveau du compte courant postal de chaque client.

Les modalités d'octroi de la carte de retrait "DINAR PPOST" obéissent au respect d'un processus sélectif de la clientèle tenant compte particulièrement de la solvabilité.

En effet, pour être éligible à la carte, un client doit notamment remplir les conditions suivantes :

- ✓ Son compte n'a pas enregistré d'incidents de paiements : chèque ou effets impayés.
- ✓ Ne figure pas sur un fichier national des interdits de chéquiers.

La carte "DINAR PPOST" est octroyée pour une durée de deux ans. Elle est renouvelable par tacite reconduction pour la même durée sauf avis contraire de la poste tunisienne ou titulaire (dans ce cas, l'avis contraire doit parvenir au centre monétique au moins deux mois avant l'échéance).

Remarque :

- La carte "DINAR PPOST" peut être délivré au mandataire du compte si la procuration le stipule.
- En cas de perte ou de vol de la carte, la poste tunisienne se réserve le droit de ne pas remplacer la carte et même de résilier le contrat sans avoir à justifier ni notifier sa décision au titulaire de la carte.
- Le remplacement d'une carte donne lieu à la perception d'une commission par la poste tunisienne conformément au recueil des conditions générales de la poste en vigueur.
- Dépassé le délai de 48 heures, les cartes valides non réclamées par les porteurs doivent être transmises au centre monétique sous pli fermé et recommandé.

6. Change :

○ Achat des devises :

Il s'agit d'accepter les devises et de payer leur contre valeur en dinars aux clients, cette opération exige la nécessité d'assurer que les devises présentées selon un cours légal qui peut être changé chaque jour (le bureau de poste reçoit la liste de cours légal en dinars tunisien chaque jour).

○ vente de devises :

Il s'agit de changer les dinars en devises, certains bureaux de poste seulement sont chargés de participer à ce service.

Pour effectuer cette opération, il est important de réclamer le passeport du client ainsi que sa validité.

Il est à remarquer qu'il faut l'autorisation de la Banque Centrale Tunisienne(BCT) pour les cas et les montants pour lesquels une autorisation est exigée.

II. Les fonctions manuelles :

Malgré le service informatique, plusieurs opération occupent la procédure manuelle afin d'être exécuter, parmi ces opération on peut citer :

1. Le rapide poste :

Le courrier rapide poste est un courrier qui répond à des règles qui le distingue très nettement du courrier postal classique :

Pour son acheminement : il emprunte la première moyenne de transport disponible.

Pour son distribution : il est remis à domicile dès son arrivée.

Dans ce sens, on peut signaler la création d'un nouveau service d'engommé "Rapide Post Personnalisé" qui constitue un service de haut de gamme, efficient et sécurisé, destiné à améliorer la qualité des prestations offertes aux clients en matière de distribution des envois urgent en Tunisie et à l'étranger.

En ce qui concerne la distribution intérieure, le service "Rapide Post Personnalisé" consiste la mise à la disposition du client par l'agence rapide post préalablement convenue.

Ce service est caractérisé par plusieurs avantages à savoir :

- ✓ Un service de suivi de l'enchaînement et de distribution "traching system" des envois à l'étranger jusqu'à la livraison au destinataire à travers un réseau informatique sophistiqué qui a été mis en place à cet effet.
- ✓ Un délai de livraison extrêmement réduit qui se situe entre un et deux jour, après le jour de dépôt, pour les envois destiné aux pays Arabes, l'Europe, l'Amérique, du nord et du sud. Il ne dépasse pas les quatre jours pour l'Afrique, l'Asie et l'Australie.
- ✓ La réponse en temps réel aux demandes d'informations des clients concernant le suivi et la localisation de leurs envois.

2. Poste fax :

Le service post fax est un service ayant pour objet de permettre à un client de transmettre à un autre client en Tunisie ou à l'étranger la copie d'un document original par voie téléphonique.

Le service post fax fonctionne dans les deux régimes de format maximal admis est 210*297mm ainsi le format minimal admis est 140*90mm.

Au niveau de l'affectation de ce service, il faut tenir compte de certaines consignes tel que:

- ✓ Aucune trace n'est gardée dans le bureau du document original, lequel est restitué séante tenante à l'expéditeur.

- ✓ Le secret des correspondances est garanti dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.
- ✓ En cas de transmission impossible : avertir le client et annoter le PV de transmission, rembourser la taxe perçue après du receveur.

4. Pensions :

Le service de pensions est un service effectué pour le compte paierie générale de France

- ❖ Les receveurs de PPT participent concurremment avec les receveurs des finances au paiement des pensions françaises émises par la paierie générale de France en Tunisie.
 - ✓ Pensions militaires, pensions d'invalidité
 - ✓ Pension aux victimes civiles de la guerre

A la fin de chaque trimestre et suivant chaque échange, le paiement général de France, adresse des coupons pré imprimés aux personnes par l'intermédiaire du receveur de poste.

Les opérations effectuées soient paiement d'une avance sur pension chaque mois et à la fin de chaque trimestre peuvent payer un solde d'arrérage.

4 Dépôt d'un télégramme :

Le télégramme est une communication ou message rédigé dans un style abrégé et transmis de bureau par la voie électrique. Le dépôt de télégramme peut avoir lieu au guichet, à découvert ou sous pli cacheté par l'expéditeur ou son mandataire.

Tout télégramme déposé donne lieu à la remise gratuite d'un récépissé.

5 Envois postaux contre remboursement :

Il s'agit d'envois postaux délivrés contre règlement du montant de leur contre valeur convertis en mandat au profit de l'expéditeur de l'envoi.

Ce service est utilisé pour la vente par correspondance notamment on distingue :

- Dépôt des envois
- Remise des envois contre remboursement

6 Vente de timbre poste en gros :

Les timbre poste sont des figurines de diverses valeurs, servant à l'affranchissement des correspondances.

La vente de timbre poste en gros aux intermédiaires agréés soulage les guichets pour ce qui est de la vente des timbres poste au détail d'où doit à une ristourne au profit du client (7%).

7 Les fleurs de poste :

Les fleurs sont la plus belle façon de dire "merci" ou "félicitation". C'est un moyen pour exprimer les sentiments de gratitude et d'affection dans plusieurs occasions : réussite, mariage...

En quelques heures, le service rapide poste assure l'acquisition et la livraison du bouquet, pour cette raison, il faut choisir parmi les huit superbes compositions florales, accompagnée d'une carte vœux gratuites.

Pour bénéficier de ce service, fleurs de poste, le bénéficiaire peut passer sur téléphonique, par fax ou à travers la boutique virtuelle sur internet : www.e_fleur.poste.tn.

III. Compte rendu d'activité : CRA :

1. Définition :

Le CRA est un document qui synthétise l'activité d'un agent ou le chef de bureau de poste, c'est pourquoi on distingue entre deux types de CRA :

❖ CRA de guichet

❖ CRA chef de bureau

1.1. CRA de guichet :

C'est une pièce comptable synthétisant et saisissant les différentes opérations financières de guichet de bureau de poste.

1.2. CRA chef bureau :

CRA chef de bureau, elle résume les différentes opérations effectuées par le chef de bureau avec les agents de son bureau, les clients d'une part et les relations qu'entretiennent avec les autres chefs du bureau.

2. Le contrôle comptable :

D'une façon générale, le contrôle sera assuré au moyen d'une application informatique qui permettra de vérifier l'équilibre de CRA guichet et chef de bureau.

2.1 Le contrôle CRA de guichet :

Le CRA ne sera validé que si l'équation suivante est établie :

$$\text{Fonds reçu} + \text{l'encaissement} + \text{les taxes} = \text{Fonds versés} + \text{les décaissements}$$

2.2 Le CRA de chef de bureau :

Elle fera l'objet d'un contrôle automatisé sur deux niveaux permettant de vérifier les équations des mouvements des fonds et les valeurs.

❖ mouvement des fonds :

Solde veille fonds + les encaissements de la journée

-Les décaissements de la journée

=

Nouveau solde fond.

❖ mouvement des valeurs :

Solde veille valeur + les encaissements de la journée

-Les décaissements de la journée

=

Nouveau solde valeur.

NB : Le CRA bureau ne sera pas validé que si les égalités précitées en haut sont établies.

Chapitre 2 : Base des données

Introduction :

Les bureaux de poste d'une certaine importance, sont dotés de terminaux de traitement dans le cadre d'un programme de modernisation et de simplification des tâches aux guichets.

Le terminal remplace ainsi les documents, état et registres.

Ouverture de terminal :

A l'ouverture au début de la vacation, le proposé procède à saisir son matricule et le mot de passe correspondant. Après la validation de ces opérations, un menu général apparaît présentant un masque de touches, permettant chacune d'accéder à une opération bien déterminé :

- F2 : Opérations sur le compte courant
- F3 : Opérations sur les mandats
- F4 : Opérations sur la caisse d'épargne
- F5 : caisse

I. Les comptes courant :

1. Opération sur les comptes courant :

En appuyant sur la touche F2 à partir de la menu générale, on accède aux opérations de paiement de chèques et de versement aux comptes.

Quatre nouvelles touches apparaissent sur l'écran permettant à l'utilisateur d'effectuer certaines opérations :

- F2 : 04 : versement urgent
- F4 : 18 : notification d'avoir
- F6 : 53 : chèque de retrait
- F7 : 53 : chèque de paiement
- F9 : retour

2. Notification d'avoir :

Il s'agit d'appuyer sur la touche F4, pour saisir après le n° du CCP, la clé correspondante s'affiche automatiquement. Deux cas se présentent :

- ✓ S'il s'agit d'un compte non local, le bouton vert reste rouge, et un message "patienter recherche autre bureau" apparaît jusqu'à l'affichage des informations du compte.
- ✓ Enfin il est nécessaire d'éditer l'extrait à travers l'automate.

3. Versement urgent :

Il s'agit d'appuyer sur la touche F2 saisir le n° du CCP et le montant de l'opération enfin se positionner sur le bouton "Annuler" et valider.

4. Chèque d'assignation :

Il s'agit :

- ✓ D'appuyer sur la touche F6
- ✓ Saisir :
 - Le n° de CCP
 - Le montant de l'opération
 - Le n° de série
 - L'année
 - Le n° de la formule
- ✓ Valider sur le bouton "paiement" ou "Annuler".

5. Chèque de retrait :

C'est une opération identique à celle relative au traitement de chèque d'assignation.

II. Les mandats :

Dans une première étape le proposé procède à appuyer sur la touche F3, trois touches différentes s'affichent :

1. Emission des mandats :

Il s'agit d'appuyer sur la touche F2, saisir le montant de mandat et sa nature, ainsi le code de l'opération, la taxe et le montant total sont calculés automatiquement, enfin, il faut exécuter l'opération en validant sur le bouton "émettre".

2. Bulletins de versement :

Il s'agit d'appuyer sur la touche F3, saisir le code organisme, le montant de mandat, la référence et la clé alphanumérique. Puis, valider l'opération en appuyant sur le bouton "Verser" et introduire la BV dans l'automate pour certification.

3. Paiement des mandats :

Le proposé doit :

- ✓ Appuyer sur la touche F4.
- ✓ Saisir :
 - Le code de bureau ou de l'organisme.
 - Le numéro d'émission.
 - La date d'émission.
 - Le registre (pour les organismes, ce champ s'affiche avec valeur 01).
 - Le type de mandat.
 - La clé.
 - Le numéro de la pièce d'identité et sa date de dérivation.

- ✓ Valider sur le bouton “paiement”.

Un numéro de paiement est affiché. Des demandes d’insertion du titre s’affiché en bas de l’écran.

- ✓ Introduire le document demandé dans l’automate pour validation.

III. La caisse :

Afin d’élaborer l’état de la caisse, l’agent de guichet est tenu sur la touche F5, appuyer sur la touche F2 pour introduire le montant des fonds reçue ou F3 pour introduire le montant de fonds versés ou F4 pour visualiser la situation de caisse.

Ainsi, saisir le montant des fonds reçus ou versés et finir par validation.

IV. Change :

Bordereau de change (Achat ou vente) :

- ✓ Saisir :

- Bénéficiaire
- Adresse
- Nationalité
- Profession
- Nature de la pièce d’identité : n°, délivrée, à,
- Le montant

V. Impression de la situation de guichetier :

Cette opération passe à son tour par un ensemble d’étapes :

- Appuyer sur la touche F5 et la touche F3 (fonds reçus versés)
- valider sur la touche “exec”
- appuyer sur la touche “Alt” “P” simultanément.
- Appuyer sur la touche “E” ou se placer à l’aide du curseur sur “Etat comptable”.
- Valider sur la touche “exec”

Une fois la situation visualisée, l’agent doit insérer le papier dans l’automate et taper deux fois sur “exec”.

Conclusion :

Après avoir accompli ce stage, celui-ci, nous a permis d'avoir non seulement vue d'ensemble sur le fonctionnement de la poste mais aussi il nous a permis de comprendre toutes les tâches de service financier.

Nous avons remarqué aussi l'existence d'une grande coopération entre tous les services pour assurer le bon fonctionnement de l'organisation.

En fin, nous remercierons chaleureusement toutes les directions qui nous ont donné l'occasion d'effectuer notre stage dans l'établissement ce qui nous a aidé de mieux s'introduire dans la vie professionnelle et pratique.

Annexe

Abréviations :

C : Code.

R : Recettes.

D : Dépenses.

RT : Recette de Trésoreries.

RB : Recettes Budgétaires.

FR: Fonds Reçus.

FV : Fonds Versés.

RS : Recettes Supplémentaires.

CRA : Comptes Rendu d'Activité.

CNS : Caisse Nouveau Solde.

BRT : Bureau de la Recette principale.

CSP : Chèque Sans Préavis.

Traitement des opérations sur mandats

Solution proposée : pour “ CRA ” guichetier

C	Opération	RT	DT	RB
	Emission mandat ordinaire Et télégraphique régime interne			
	Emission mandat CCP Régime interne			
	Emission mandat contre remboursement régime interne			
	Emission mandat ordinaire Et télégraphique régime international			
	Emission mandat CCP régime international			
	Emission mandat contre remboursement régime international			
	Emission mandat régime international			
	Emission mandat régime international WESTER UNION			
	Emission mandat régime international EUROGIRO			

Traitement des opérations de vente de valeur ou d'autre produit

Solution proposé : pour le ‘‘CRA’’ guichetier :

C	Opération	RT	DT	RB
	Vente coupons réponse			
	Vente enveloppes préaffranchies			
	Vente produit philatéliques			
	Vente vignettes administrative au comptant			
	Vente cartes e-dinars			
	Vente cartes à puce			
	Vente cartes prépayées			
	Vente cartes de vœux			
	Vente CD-Mind			

Traitement des opérations sur gestion de stock de valeurs

Solution proposé : pour le ‘‘CRA’’ receveur X ‘‘mouvements de valeur’’

C	Opération	R	D
	Livraison valeurs aux guichetiers		
	Reprise valeurs des guichetiers		
	Valeur à restituer par les guichetiers		
	total		

Traitement des opérations de paiement de chèque par terminaux

Solution proposé : pour le ‘‘CRA’’ guichetier :

C	Opération	RT	DT	RB
	Chèque payés par terminaux			
	total			

Traitement des opérations sur bulletins de versement(BV) d'encaissement(BE)

Solution proposé : pour le ‘‘CRA’’ guichetier :

C	Opération	RT	DT	RB
	bulletins de versement STEG			
	bulletins de versement SONED			
	bulletins de versement TUNISIE TELECOM			
	bulletins de versement SOPROLOS			
	bulletins de versement BH			
	bulletins de versement FSN			
	Facture manuelles TUNISIE TELECOM			