

Système d'Information  
et de Communication Administrative  
SICAD

GUIDE DU CITOYEN

**Case réservée au Bureau Central des Relations avec le Citoyen**

**Référence :** Arrêté du Ministre des technologies de la communication et du transport en date du ..... Relatif aux prestations rendues par les services relevant du ministère des technologies de la communication et du transport, des établissements et entreprises publiques placés sous sa tutelle et aux conditions de leur octroi.  
Tel que modifié par l'arrêté en date du .....  
(Jort n° ..... du .....)

**Organisme :** Office National des Postes

**Domaine de la prestation :** Services Postaux

**Objet de la prestation :** Expédition d'un envoi Rapid-Poste personnalisé destiné à l'étranger

**Conditions d'obtention**

- servir le bordereau de dépôt, inscriptions des adresses et descriptions du contenu ;
- payer les tarifs du service Rapid-Poste personnalisé ;
- poids maximum de l'envoi : 30 kg ;
- dimensions : application des conditions en vigueur approuvées dans le cadre des conventions bilatérales conclues avec les parties concernées ;
- emballage obligatoire adapté au contenu (possibilité d'acquiescer un emballage normalisé et approprié aux conditions de transport et de manutention dans les agences Rapid-Poste) ;
- écrire l'adresse d'une manière lisible en caractères et chiffres arabes ou latins ;
- les marchandises contenues dans les envois doivent répondre aux conditions exigées pour l'exportation et sont soumises au visa de la douane. Lesdits envois sont présentés ouverts à l'agent de guichet ;
- respecter le montant maximum de la valeur déclarée à assurer 50.000 dinars ;
- il est interdit d'envoyer des aliments alimentaires, de l'argent et de l'or.

**Pièces à fournir**

- le bordereau de dépôt ;
- Joindre les documents nécessaires à l'accomplissement des formalités douanières.

| Étapes de la prestation   | Intervenants   | Délais   |
|---|--|--|
| - déposer l'envoi avec possibilité de choisir le régime de valeur déclarée ;            | - client   | - immédiat   |
| - obtenir un reçu en contre partie du paiement des frais de l'envoi et de l'assurance ; | - agence ou Centre Rapid-poste ou guichet spécialisé dans les bureaux de Poste   | - immédiat   |
| - acheminer l'envoi par avion ;   | - Centre Rapid Poste   |  |
| - remettre l'envoi au destinataire ;  | - partenaires mondiaux spécialisés dans le courrier express  | - entre un jour à 4 jours ouvrables après le jour de dépôt et selon la destination |
| - possibilité de suivi et localisation de l'envoi jusqu'à sa remise au destinataire.    | - centre Rapid-Poste, centre d'appel 1828 ou sur Internet à l'adresse <a href="http://www.e-suivi.poste.tn">www.e-suivi.poste.tn</a> |  |

**Lieu de dépôt du dossier**

**Service :** Agence Rapid-poste ou guichets spécialisés dans les bureaux de poste

**Lieu d'obtention de la prestation**

**Service :** Agence Rapid-poste ou guichets spécialisés dans les bureaux de poste et sur Internet pour le suivi de l'envoi à l'adresse [www.e-suivi.poste.tn](http://www.e-suivi.poste.tn)

**Délai d'obtention de la prestation**

entre un jour à 4 jours ouvrables après le jour de dépôt et selon la destination

**Références législatives et/ou réglementaires**

- Loi n°98-38 du 02 juin 1998 relative au code de la Poste.
- Décision du Directeur Général de l'Office National des Postes n° 184 du 06 octobre 1999 fixant les tarifs des services Rapid-Poste dans les régimes interne et International.
- Convention de l'Union Postale Universelle et convention bilatérales .

Système d'Information  
et de Communication Administrative  
SICAD

GUIDE DU CITOYEN

**Case réservée au Bureau Central des Relations avec le Citoyen**

**Référence :** Arrêté du Ministre des technologies de la communication et du transport en date du ..... Relatif aux prestations rendues par les services relevant du ministère des technologies de la communication et du transport, des établissements et entreprises publiques placés sous sa tutelle et aux conditions de leur octroi.  
Tel que modifié par l'arrêté en date du .....  
(Jort n° ..... du .....)

**Organisme :** Office National des Postes

**Domaine de la prestation :** Services Postaux

**Objet de la prestation :** Commercialisation de bouquets de fleurs naturelles «fleurs de la Poste»

**Conditions d'obtention**

- prendre contact avec le centre Rapid Poste, les agences Rapid-Poste, les bureaux de poste ou les publipostes ;
- payer le prix du bouquet selon le modèle choisi d'avance par le client ;
- l'achat du bouquet de fleurs de la poste est possible à travers le site de commerce électronique à l'adresse suivante [www.e-fleurs.poste.tn](http://www.e-fleurs.poste.tn), le paiement se fait par €-DINAR.

**Pièces à fournir**

- un imprimé ;
- Présentation de la pièce d'identité de l'expéditeur.

| Étapes de la prestation   | Intervenants  | Délais  |
|---|---|---|
| - remplir un imprimé sur le lieu ;  | - le client   | - immédiat  |
| - obtenir un reçu en contre partie du paiement du prix du bouquet sollicité ; | - l'agence Rapid-poste, le bureau de poste ou le publiposte | - immédiat  |
| - remise du bouquet au destinataire à l'adresse indiquée.                     | - l'agent de distribution Rapid-poste                       | - le client choisi la période (matin ou l'après midi) de distribution. dans un délai de deux heures et selon la demande du client |

**Lieu de dépôt du dossier**

**Service :** le centre Rapid-poste, les agences Rapid-poste, les guichets Rapid-poste dans les bureaux de poste chef-lieux de gouvernorat, les publipostes ou sur le réseau Internet à l'adresse : [www.e-fleurs.poste.tn](http://www.e-fleurs.poste.tn)

**Lieu d'obtention de la prestation**

**Service :** le centre Rapid-poste, les agences Rapid-poste, les guichets Rapid-poste dans les bureaux de poste chef-lieux de gouvernorat, les publipostes ou sur le réseau Internet à l'adresse : [www.e-fleurs.poste.tn](http://www.e-fleurs.poste.tn)

**Délai d'obtention de la prestation**

Le client choisi la période (matin ou l'après midi) de distribution. dans un délai de deux heures et selon la demande du client.

**Références législatives et/ou réglementaires**

- Loi n°98-38 du 02 juin 1998 relative au code de la Poste.
- Loi n°2000-83 du 09 août 2000 relative aux échanges et au commerce électronique.
- Décision du Directeur Général de l'Office National des Postes n° 232 du 04 novembre 1999 relative à la fixation des tarifs des prestations Rapid-poste.