

REPUBLIQUE ISLAMIQUE DE MAURITANIE

**MINISTERE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET
DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION**



**SOCIETE MAURITANIENNE DES POSTES
MAURIPOST**

RAPPORT D'ACTIVITE 2013

MAI 2014

Le présent rapport est élaboré pour donner une vue d'ensemble de l'activité de l'Entreprise en 2013 et des efforts engagés pour assurer de manière pérenne la fourniture d'un service postal de qualité aux clients de Mauripost.

Cet objectif, constitue en lui-même un défi de taille compte tenu des moyens modestes dont dispose la Société pour affronter un contexte difficile caractérisé par une importante régression de son cœur de métier (courrier et messagerie) et une très forte concurrence du secteur privé (formel et informel).

En effet, Le volume mondial de la poste aux lettres du régime intérieur a diminué de 3,7% en 2011 alors que celui du régime international a baissé de 2,2% (dans la région Arabe cette baisse est de -7%).

En plus des difficultés liées à la géographie et l'absence d'une culture postale dans le pays, deux phénomènes ont bousculé le développement du secteur postal dans notre pays ces dernières années : l'internet puis sa déclinaison mobile et la prolifération des sociétés de transport privé.

Si Internet a déstabilisé le secteur Postal en engendrant une forte baisse du volume des courriers transportés, il n'est pas pour autant perçu comme une menace pour le devenir des services postaux; il représente au contraire une belle opportunité de croissance pour l'activité Colis grâce au développement du e-commerce et pour le lancement de nouveaux services innovants.

De plus, l'avènement sur le marché national d'innombrables sociétés de transport qui assurent, en l'absence de tout contrôle, des services de courrier et de transfert d'argent sur toute l'étendue du territoire, constitue une grande menace pour l'opérateur historique, compte tenu de leur hégémonie sur le marché et de la facilité pour les citoyens d'utiliser leurs services (proximité, absence de formalités particulières...etc.).

Outre ces éléments, Mauripost rivalise sur le segment du courrier international avec des opérateurs postaux privés adossés à de grandes Sociétés multinationales et qui disposent d'importants moyens logistiques et financiers.

Aujourd'hui, les défis pour Mauripost sont de plusieurs ordres :

- Optimiser les coûts
- Développer des activités hors cœur de métier (diversification)
- Proposer des services additionnels à forte valeur ajoutée (innovation)
- Continuer la gestion efficiente du service postal dans un environnement particulièrement difficile

Les actions immédiates préconisées par la Direction Générale sont les suivantes:

- Mettre en production l'application Emanas
- Proposer aux pouvoirs publics la création de la Banque Postale

- La réouverture du Centre de Formation et de Perfectionnement Postal
- Mettre à profit le statut de membre de l'IMT pour la fourniture des services internet.

En attendant, la Société a mis en œuvre un ensemble d'actions peu coûteuses destinées à renforcer l'organisation et la qualité des prestations offertes par le réseau postal qui constitue son atout principal.

Dans le cadre de l'application des procédures de contrôle et de sécurité, la Direction Générale a poursuivi le mouvement de séparation des fonctions de gestionnaire et de caissier en nommant des caissiers dans les bureaux de poste d'Aioun, Akjoujt, Aleg, Arafat, Atar, Kaédi, Kiffa, Arafat, Sebka et Boghé.

Cette mesure vise à renforcer le dispositif de contrôle et de lutter efficacement contre les détournements et malversations au niveau des bureaux de poste.

En plus, les services de l'inspection et la direction du réseau exercent tous les jours un contrôle de caisse sur l'ensemble du réseau des bureaux de poste et centres financiers. Cette procédure est renforcée par des visites inopinées sur le terrain qui ont touché cette année tout le réseau postal (deux inspections par bureau).

Sur le plan opérationnel et pour amortir les effets du ralentissement de la croissance des segments « courrier et messagerie », la Direction Générale a fait le choix stratégique de concentrer les efforts sur les Services Financiers Postaux.

Les mesures prises ont eu un impact positif sur les résultats de la Société qui a enregistré une augmentation du chiffre d'affaires de plus de 9% grâce notamment aux activités des Chèques Postaux et de la Caisse d'Epargne.

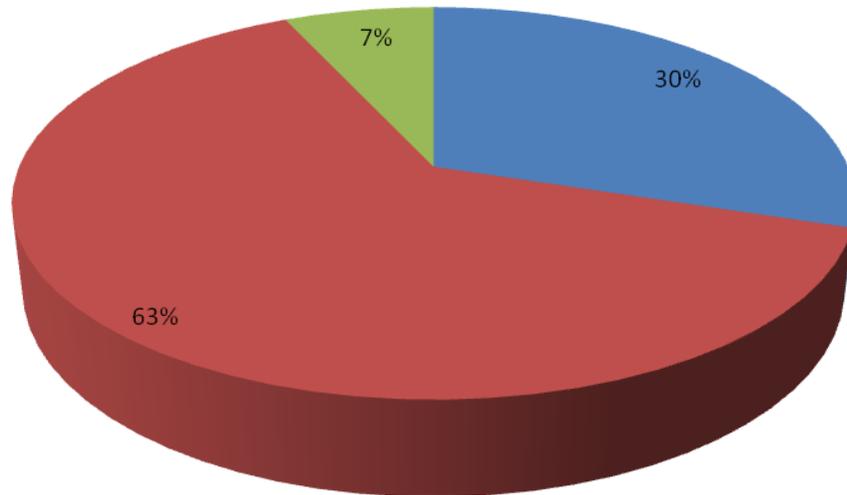
Cette performance, réalisée sur un marché dominé par le secteur bancaire et avec une offre de service relativement modeste, renforce l'encadrement de Mauripost dans ses convictions que la création d'une banque postale dans notre pays présente le triple avantage de rentabiliser l'opérateur public postal, suppléer à terme les subventions allouées par l'Etat et favoriser l'inclusion financière des populations.

1-Chiffre d'affaires

Chiffre d'affaires	Année 2011	Année 2012	Année 2013	%
Produits de la poste	163 416 594	176 090 266	149 979 677	-14.82
Produits des services financiers	166 972 671	243 617 931	316 693 478	+29.99
Produits EMS	26 283 052	39 564 642	34 452 275	-12.92
TOTAL	356 672 317	459 272 839	501 125 431	+9.11

Repartition du chiffre d'affaires par activité

■ Produits de la poste ■ Produits des services financiers ■ Produits EMS



2-Les services postaux

L'activité Courrier qui se situe presque entièrement dans le champ du service postal universel, continue à être assurée dans les conditions normales sur tout le réseau postal.

Elle devrait cependant se diversifier pour se positionner sur les métiers comme le courrier hybride, le publipostage et les produits à base d'internet.

En ce qui concerne l'activité Colis, fortement concurrencée sur le plan domestique par le secteur informel, il s'agira de structurer son développement autour du e-commerce avec d'autres acteurs économiques concernés par cette activité (commerce, artisanat).

Poste-Voyages dessert les axes Nouakchott-Boutilimit-Aleg-Guerrou-Kiffa et Nouakchott-Boghé-Bababé-Kaédi dans des conditions normales et contribue efficacement au respect par Mauripost de ses obligations en matière de délais d'acheminement et de distribution du courrier. Cette activité permet également à l'Entreprise de bénéficier d'une plus grande visibilité auprès de la clientèle.

Enfin, la vente des timbres a enregistré une nette progression grâce à la fidélisation de la clientèle, la commercialisation des « tableaux d'affiches de timbres » et le dépôt des dossiers des candidats au concours de la BCM.

Pour sa part, le transfert d'argent qui constitue l'activité principale du réseau postal, fait face à une très forte concurrence de la part du secteur bancaire et du secteur informel.

L'activité mandat a connu une régression principalement due au manque de liquidité dans certains bureaux de poste, la lourdeur des procédures d'approvisionnement et les horaires de travail en vigueur à Mauripost.

En fait, une grande partie des transferts est réalisée dans l'urgence, soit parce qu'il faut répondre à un impératif social (santé, cérémonies, paiement des frais de scolarité etc.) soit à une obligation commerciale. Par conséquent, les délais relativement longs de traitement au niveau de la poste encouragent le recours à l'informel.

Malgré toutes ces contraintes, on peut constater que la Poste jouit encore d'une bonne confiance auprès des clients, parce qu'elle demeure l'une des anciennes entreprises publiques, présente sur une bonne partie du territoire national. La mise à disposition régulière des fonds, la discrétion et la sécurité sont encore une source d'accroissement de l'indice confiance sur lequel Mauripost compte travailler pour fidéliser ses clients et en attirer d'autres.

Aujourd'hui, tous les bureaux de poste sont connectés de manière directe ou indirecte au système électronique de transfert d'argent grâce à l'application EMANA pour les mandats domestiques et sur IFS Light (Application UPU) pour les échanges internationaux.

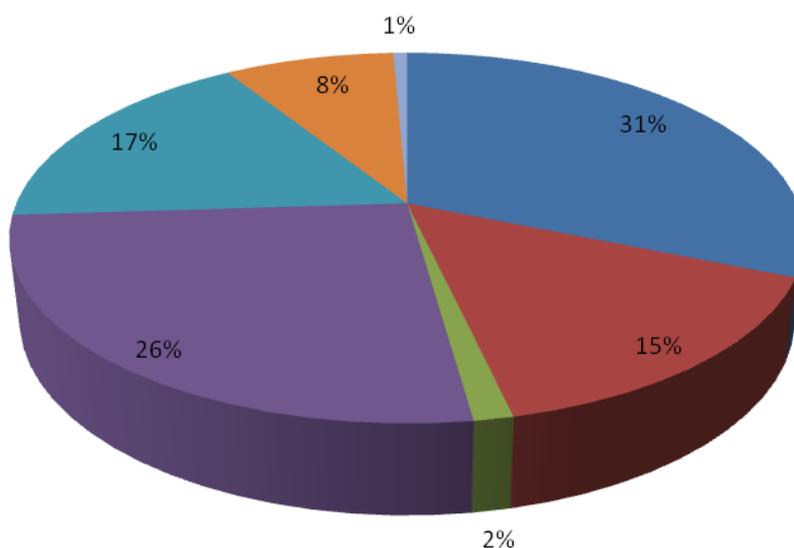
Les accords en cours de signature avec les membres de l'UPU signataires de l'arrangement sur les services de paiement de la poste vont permettre l'ouverture de nouveaux corridors dans toutes les zones du monde.

2-1 Chiffre d'affaires des services postaux

PRODUITS	Année 2011	Année 2012	2013
Vente de Timbres	38 486 058	43 691 410	46 942 150
Location Boîtes Postales	20 678 657	23 588 406	22 680 990
Produits colis Postaux	1 799 700	2 128 000	2 041 900
Produits Frais Terminaux	43 219 000	42 322 720	39 292 000
Produits mandats	58 911 119	42 113 293	25 617 449
Produit Poste Voyages		19 830 100	12 394 000
Autres produits	322 060	2 416 336	1 010 887
Total	163 416 594	176 090 265	149 979 376

Titre du graphique

■ Vente de Timbres ■ Location Boites Postales ■ Produits colis Postaux
■ Produits Frais Terminaux ■ Produits mandats ■ Produits Poste Voyage
■ Autres Produits



2-2 Statistiques volumétriques de la Poste aux lettres :

Opérations	Nombres
Envois expédiés	91 253
Envois reçus	212 593
Envois recommandés reçus	20 649
Envois recommandés expédiés	32 585
Colis reçus	1532
Colis expédiés	98
Boîtes postales louées	2850

2-3 Statistiques volumétriques des mandats

Transactions	Nombres	Montants (UM)
Mandats locaux émis	34 970	4 751 605 222
Mandats locaux payés	30 126	4 746 799 914
Mandats internationaux émis	261	26 686 994
Mandats internationaux payés	3377	129 472 272

3-le Courrier Express (EMS)

Le service EMS a perdu une partie importante de son courrier import et par conséquent une baisse de ses recettes externes par le fait de la concurrence des opérateurs privés sur le plan national et international.

Pour faire face à cette situation, la Direction Générale a signé une convention de partenariat avec DHL pour le transport et la distribution à l'étranger des envois du produit dénommé EMS +.

Cet accord permet à EMS de bénéficier d'une tarification forfaitaire lui permettant d'accéder aux importants moyens logistiques de DHL et des standards mondiaux de distribution.

Concernant la qualité de service, la Direction du Courrier Express (DCE) dispose d'un système de suivi et de localisation des envois basé sur internet pour le traitement des demandes de renseignements internationaux concernant les envois EMS.

D'autre part, un véhicule de type fourgonnette a été acquis dans le cadre d'un projet de coopération avec l'UPU et affecté à la DCE pour la distribution du courrier dans la ville de Nouakchott.

Enfin, la Direction Générale a élaboré et proposé de nombreux contrats aux départements ministériels pour la distribution du courrier à l'intérieur comme à l'extérieur du pays.

3-1 Chiffre d'affaires du courrier express (EMS)

PRODUITS	Année 2011	Année 2012	Année 2013
Produits Courrier Express	26 283 052,00	39 564 642	34 452 275
Total	26 283 052,00	39 564 642	34 452 275

3-2 Statistiques volumétriques du courrier express :

Opérations	Nombres
Envois expédiés : international	3339
Envois expédiés : national	2684
Envois reçus	909
Nouveaux contrats	2

4-Les Services Financiers

Les Services Financiers ont à nouveau réalisé une excellente performance grâce à une bonne politique d'écoute de la clientèle essentiellement composée de populations à faibles revenus dont les fonctionnaires et retraités de l'Etat.

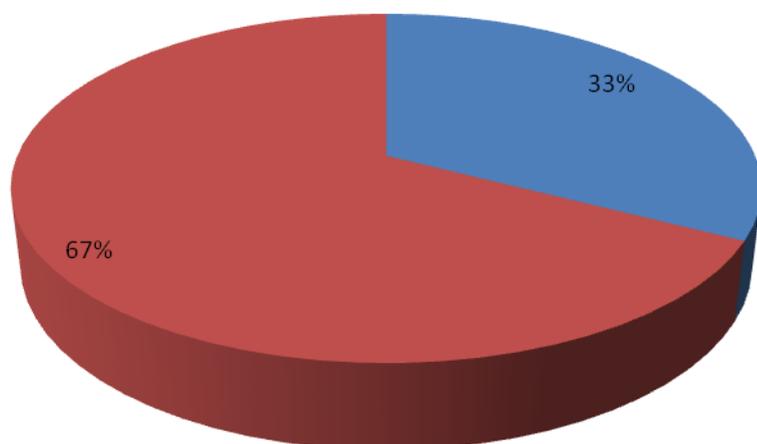
En plus des performances financières réalisées pour l'entreprise, les Services Financiers Postaux continuent de participer activement aux efforts des pouvoirs publics dans la lutte contre la pauvreté par l'inclusion financière des populations rurales et la réduction de la mobilité des fonctionnaires

4-1 Chiffres d'Affaires des services financiers postaux:

PRODUITS	Année 2011	Année 2012	Année 2013
Gestion des comptes CCP/CNE	91 612 373,17	78 794 219	103 399 410
Avances sur Salaires	75 360 298,65	164 823 712	213 294 066
Total	166 972 671,82	243 617 931	316 693 476

Repartition des produits des services financiers postaux

■ Gestion des comptes CCP/CNE ■ Avances sur salaires



4-2 Statistiques volumétriques des Chèques Postaux

Opérations	Montants (UM)
Comptes ouverts	2939
Avoir déposants (31/12/13)	1 768 826 188
Total versements par mandat (5 CHP)	21 537 809 166
Total retraits par chèques	25 902 829 461

4-2 Statistiques volumétriques de la Caisse d'épargne

Opérations	Montants (UM)
Comptes ouverts	202
Avoir déposants (31/12/13)	1 905 253 500
Total versements	1 547 420 172
Total retraits	1 411 341 675

5- la promotion commerciale des services

Mauripost a participé activement à la troisième édition du Festival national des villes anciennes qui s'est déroulé à Tichit du 24 au 30 Janvier 2013 par la tenue d'un stand d'exposition de timbres poste et des affiches sur les produits de l'entreprise pendant toute la durée du festival.

Ce genre d'événements constitue une bonne opportunité pour faire connaître la philatélie nationale et faire valoir le rôle du timbre dans la promotion de l'histoire et de la diversité culturelle du pays dans le monde.

Par ailleurs, la Société procède régulièrement à la confection de brochures et affiches pour la promotion des services postaux et financiers. Ce matériel est affiché dans les bureaux de poste et centres financiers en même temps qu'il est mis à la disposition du public au niveau des guichets.

Les médias sont souvent mis à profit pour faire diffuser des annonces et autres informations de nature à faire connaître les produits commercialisés par la Société.

6-Coopération internationale

Mauripost a mené une intense activité internationale en 2013 pour tirer un maximum d'avantages des possibilités offertes par la coopération dans le cadre des regroupements et forums postaux non seulement au niveau de la sous région mais également au niveau de l'Union Postale Universelle et autres Unions restreintes.

C'est dans ce cadre, que l'encadrement de l'Entreprise a participé aux travaux de la Conférence de Paris sur les transferts d'argent en Afrique dont l'objectif est de proposer aux migrants un service de transfert d'argent plus sûr, plus accessible et moins cher grâce au renforcement du produit « **mandat Express International** ».

Les décisions prises avec l'appui de l'UPU et de la France vont contribuer au développement de l'accès aux services financiers qui reste encore très problématique sur l'ensemble des pays de l'Afrique de l'Ouest et du Centre où le taux de bancarisation exprimé par le nombre de comptes bancaires par adulte y est en moyenne de l'ordre de 6,25%.

La délégation de Mauripost a profité de son séjour à Paris pour rencontrer les représentants de la communauté mauritanienne établie en France pour les sensibiliser sur les services de l'Entreprise et les avantages que nos ressortissants peuvent en tirer particulièrement en matière de transfert d'argent et d'ouverture de comptes (compte courants et comptes d'épargne).

Mauripost a également participé aux travaux du Conseil de l'Exploitation Postale de l'UPU qui s'est tenu à Berne au mois d'Avril 2013 et qui a été l'occasion de rencontrer les nouveaux dirigeants élus au Congrès de 2012 pour leur présenter l'état des services postaux

en Mauritanie et cadrer les besoins de notre pays en matière de coopération et d'assistance technique.

Le Directeur Général a surtout attiré l'attention sur le dossier de la dette de la Mauritanie vis-à-vis de l'Union et des difficultés pour notre pays de régler cette question malgré les bonnes volontés et les tentatives récentes effectuées lors de la signature d'un plan d'amortissement de cette dette en 2009.

Le nouveau Directeur Général de l'UPU a pris l'engagement d'accorder le plus grand intérêt à cette question et assuré Mauripost de son concours pour le financement et la mise en œuvre de projets utiles pour son développement.

Enfin, une mission de Mauripost a pris part à la Conférence organisée par l'Union Postale de la méditerranée (Euromed Postal) et le Groupe La Poste de la France en octobre 2013 à Marseille.

Cette importante manifestation à laquelle ont participé en plus de l'UPU, la Banque Mondiale, la Banque Européenne de Développement (BEI) et l'Agence Française de développement (AFD) avait pour principal objectif de renforcer les liens de coopération entre les membres de l'Union et de rechercher les financements nécessaires pour le développement des activités des opérateurs postaux des pays riverains de la méditerranée.

A l'issue de cette participation, Mauripost qui a pu percevoir clairement l'intérêt économique grandissant de l'Euromed Postal et la cascade d'adhésions qui a suivi sa création en 2007, a introduit une demande d'adhésion qui sera formalisée au mois de Mai 2014 par l'Assemblée Générale de cette organisation.

7-Conclusion

Au niveau mondial, le volume des envois de la poste aux lettres a considérablement diminué au cours de ces dernières années. Il est fort probable que cette tendance se poursuivra au cours des prochaines années.

Compte tenu du vieillissement des produits postaux traditionnels et de la faible culture postale dans notre pays, Mauripost se propose d'innover en tirant le meilleur profit de l'exploitation des nouvelles technologies de l'information et de la communication d'autant plus que le contexte national s'y prête avec l'avènement de la fibre optique (IMT) et les projets de connectivité en cours.

Dans ce cadre, l'Entreprise a signé une convention de partenariat avec La Poste Tunisienne pour partager l'expérience et le progrès accomplis par cet opérateur en matière d'utilisation des nouvelles technologies pour développer le service postal.

Enfin, la transformation des services financiers postaux devient un impératif pour accroître leur efficacité et leur rentabilité en vue d'atteindre le double objectif de fournir un service

de qualité répondant parfaitement aux besoins des clients et de dégager des bénéfices pouvant à terme développer le service postal et suppléer les subventions répétées de l'Etat.

C'est pourquoi, la Direction Générale de Mauripost a pris la décision de sensibiliser les pouvoirs publics sur la nécessité d'opérer une réforme visant à la création d'une banque postale en vue d'accroître l'efficacité et la rentabilité de ses services financiers.

Le Directeur Général

Moustapha ould Abdallah