

REPUBLIQUE ISLAMIQUE DE MAURITANIE

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



**SOCIETE MAURITANIEENNE DES POSTES
MAURIPOST**

RAPPORT D'ACTIVITE 2014

JUIN 2015

Comme chaque année, Mauripost fait le point sur l'ensemble de son activité en vue de renseigner les pouvoirs publics, ses partenaires et sa clientèle sur les efforts engagés pour assurer aux populations de notre pays la fourniture du service postal dans les conditions de qualité, de sécurité et d'accessibilité.

Une mission difficile, que Mauripost s'efforce de réaliser, en dépit du contexte économique national et international globalement défavorable pour le service postal, qui subit de plein fouet les effets de la double concurrence des nouvelles technologies et celle du secteur privé dans ses composantes formelle et informelle.

C'est d'ailleurs cette concurrence globale qui est à l'origine de la baisse mondiale du volume de la poste aux lettres du régime intérieur qui 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%).

L'impact est particulièrement important sur notre pays où un bureau de poste couvre une superficie 10 fois plus grande qu'au niveau mondial et où une bonne partie de la population n'a pas accès au service postal.

La nécessité de l'instauration d'un service postal fonctionnel et régionalement harmonieux se fait d'autant plus ressentir que le service postal, s'il est efficace, peut contribuer au développement économique et social du pays au même titre que les autres infrastructures de réseaux.

C'est pourquoi, l'Entreprise poursuit son action dans le cadre d'une stratégie engagée axée sur les points suivants :

- exploiter un réseau physique à même de fournir des prestations de qualité répondant aux normes internationales ;
- créer un réseau électronique sécurisé permettant de suivre les mouvements du courrier, sur toute la chaîne de transport, depuis l'expédition jusqu'à la réception, y compris les opérations de douanes et les relations avec les compagnies aériennes;
- moderniser l'offre et le réseau des services financiers pour assurer des produits de qualité et à haute valeur ajoutée
- assurer un service électronique de transfert de fonds pour mieux répondre aux besoins des populations, créer les conditions pour assurer le développement du commerce électronique et contribuer aux efforts de l'Etat dans la lutte contre le blanchiment d'argent et autres pratiques illicites.

1-Le Réseau postal

Le réseau demeure l'atout principal de Mauripost. Il est constitué de 32 bureaux de poste bien répartis sur l'ensemble du territoire national et assurant la couverture de l'ensemble des capitales régionales et des principales Moughataas du pays (voir carte réseau, page 13).

Des travaux de rénovation et réhabilitation des bâtiments sont constamment effectués pour renforcer la sécurité d'une part et améliorer la signalétique et la visibilité commerciale des locaux d'autre part.

Les bureaux sont pourvus des moyens humains et matériels leur permettant de fonctionner dans les conditions normales pour assurer un service de qualité aux populations. En effet, l'Entreprise a doté toutes les agences postales des équipements modernes (Ordinateurs, Fax, téléphones) et des connexions dont ils ont besoin pour la fourniture des prestations en ligne.

Un programme de séparation des fonctions de gestionnaire et de caissier a été mis en œuvre dans la plupart des bureaux de poste ce qui a permis de renforcer le dispositif de contrôle et de lutter efficacement contre les détournements et malversations.

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 à raison de deux inspections par bureau.

2-Les Produits

2-1-Le Courrier

L'activité Courrier (Poste aux lettres et messagerie) qui se situe presque entièrement dans le champ du service postal universel, continue à être assurée dans des conditions normales sur tout le réseau postal.

Elle aurait pu être beaucoup plus utile pour le grand public et les entreprises, plus rentable pour le secteur postal si le pays disposait d'un système d'adressage opérationnel et homologué par les pouvoirs publics.

La possibilité de distribution des envois à domicile encouragerait fortement la diversification et le positionnement de Mauripost sur de nouveaux services comme le courrier hybride, le publipostage et les produits à base d'internet, mais l'absence d'adressage et la faible culture postale dans le pays constituent de vrais handicaps pour le développement du secteur postal.

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

De son côté, 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.

L'extension de l'activité de PosteVoyages sur l'axe routier Nouakchott/Nouadhibou est programmée dans le cadre du projet du Fonds de l'Amélioration de la Qualité de Service (FAQS) de l'UPU qui va permettre l'acquisition de 2 minibus. Le lancement de cette activité est prévu au courant du 1^{er} semestre 2015.

2-2 Le transfert d'argent

Pour pallier à la baisse de l'activité mandats constatée ces dernières années, l'Entreprise va procéder à la mise en œuvre d'une série de mesures visant à contrer la concurrence et à accroître le niveau des volumes à savoir :

- la réduction de tarifs du transfert d'argent dans les bureaux de poste.
- l'amélioration du niveau de liquidité des bureaux de poste.
- une campagne d'explication sur le nouveau système électronique de transfert d'argent via les applications Emanas et IFS.
- La signature de nouveaux accords avec les pays abritant une importante colonie mauritanienne. Les échanges mandats sont déjà effectifs avec la France, le Sénégal, le Mali, et le Gabon. Les accords avec la Côte d'Ivoire, le Congo, le Qatar, les Emirats Arabes Unis, le Maroc, la Tunisie et Djibouti ont seront signés en 2015.

2-3 Le Courrier Express (EMS)

La création d'un nouveau produit dénommé EMS + à été globalement bénéfique pour le service EMS qui s'est approprié les moyens de la concurrence en diversifiant son offre et en proposant au public un produit haut de gamme répondant aux besoins de la clientèle « entreprise ».

Par ailleurs, Mauripost a été chargée de la distribution d'une bonne partie du courrier de l'administration, compte tenu de son savoir faire et de son expérience dans le domaine de la distribution à domicile et de sa capacité à offrir un service après vente grâce au système de suivi et de localisation des envois.

2-4 Les Services Financiers

Même s'ils ont enregistré un ralentissement dans la progression des volumes des opérations par rapport aux années précédentes, les Services Financiers restent sur une bonne tendance et réalisent une excellente performance.

La politique de l'Entreprise est de continuer à offrir des services financiers aux coûts qui conviennent aux capacités financières de cette clientèle spécifique et dans les conditions qui lui permettent d'honorer ses engagements vis-à-vis de la Société.

L'objectif étant de fidéliser cette clientèle d'une part et 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 d'autre part.

Pour renforcer les capacités des services financiers, la Direction Générale a sollicité le concours du Ministère des Affaires Economiques et du Développement (MAED) pour obtenir des financements auprès des partenaires au Développement de notre pays.

Pour ce faire, deux requêtes de financements ont été élaborées et transmises au MAED pour être soumises à la Banque Islamique de Développement (BID) et au Fonds Arabe pour le Développement Economique et Social (FADES) en vue d'obtenir des ressources financières pour relever l'offre commerciale des services financiers postaux et le renforcement des capacités techniques et financières de l'entreprise.

En outre, la Direction Générale de Mauripost a pris la décision de sensibiliser les pouvoirs publics sur la nécessité d'engager le processus de transformation des services financiers postaux dans notre pays à l'instar d'un bon nombre d'opérateurs postaux de la sous-région (Algérie, Maroc, Sénégal, Tunisie) qui ont d'ores et déjà réalisé cette réforme, soit par la création d'une filiale « Banque Postale » soit d'une filiale « PosteFinance » comme phase intermédiaire sur la voie de la création de la Banque.

Ce changement est motivé par la très forte concurrence dans le secteur bancaire, les opportunités offertes par les nouvelles technologies pour la fourniture de services innovants et la nécessité pour Mauripost d'accroître l'efficacité et la rentabilité de ses services en vue d'atteindre le double objectif de fournir un service de qualité répondant aux besoins des clients et de dégager des bénéfices pouvant à terme développer le service postal et suppléer les subventions de l'Etat.

Le Gouvernement a accepté la proposition de Mauripost en adoptant la communication relative au secteur des technologies de l'information et de la communication le 10 avril 2014 avec son plan d'action à court terme comprenant la création de la Banque Postale en 2014.

3- L'activité commerciale

Comme à chaque fois depuis le lancement du Festival des villes anciennes, Mauripost a participé activement à la quatrième édition de ce festival qui s'est déroulé à Oualata du 13 au 20 Janvier 2014 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.

Cet événement 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.

Des négociations sont en cours avec certains acteurs importants du paysage médiatique national (TV, journaux, sites électroniques) en vue de trouver les formules les plus efficaces pour assurer la promotion des produits de l'Entreprise.

4-Coopération internationale

Mauripost a tenu, à chaque fois que ses finances le permettent, d'assurer une présence continue au niveau des regroupements et forums postaux internationaux non seulement au niveau de la sous région mais également au niveau de l'Union Postale Universelle et des autres Unions restreintes.

C'est dans ce cadre, que l'encadrement de l'Entreprise a participé aux travaux de la conférence pour le développement du mandat IFS dans les pays francophones d'Afrique du Nord, de l'Ouest, Centrale et de l'Océan indien qui s'est tenue à Paris du 24 au 28 Février 2014 qui a abouti à l'adoption de la déclaration dite de Paris par laquelle les participants s'engagent à fournir à leurs clients un service de transfert d'argent abordable et de qualité, via le Mandat express international.

Mauripost a également participé aux travaux du « Forum des Directeur Généraux pour la coopération Sud-Sud pour l'Afrique » qui s'est tenue les 10 avril à Berne, en marge de la session annuelle du Conseil d'Exploitation de l'Union Postale Universelle (UPU).

La participation à ces deux événements a permis aux responsables de Mauripost de sensibiliser les partenaires de la Société sur les problèmes du secteur postal en Mauritanie et cadrer les besoins de notre pays en matière de coopération et d'assistance technique.

C'était également l'occasion pour le Directeur Général de rappeler 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 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.

Par ailleurs, Mauripost est devenue officiellement le 18^{ème} membre de l'Union Postale de la Méditerranée après l'acceptation à l'unanimité de sa demande d'adhésion par les membres de l'Assemblée Générale Extraordinaire de cette union restreinte qui s'est tenue à Malte le 20 Mai 2014.

Il importe de rappeler que Mauripost participait comme observateur à cette Organisation et a déposé en 2013 une demande d'adhésion pour rejoindre les autres pays maghrébins et arabes au sein de cette Communauté pour bénéficier des avantages économiques (projets, financements, expertises) et stratégiques (positionnement, négociations) que peut procurer l'appartenance à un tel ensemble.

Enfin, Une délégation de Mauripost composée du Président du Conseil d'Administration, du Directeur Général, du Directeur des Etudes et du Développement et du Directeur des services financiers postaux a effectué une visite de travail les 14 et 15 Avril 2014 en Tunisie sur invitation de Monsieur Nabil El Madani, Président Directeur Général de la Poste Tunisienne.

Cette visite découle de la volonté des deux institutions de renforcer les relations existantes et de partager les expériences et les progrès accomplis à travers la mise en œuvre de projets de coopération susceptibles d'assurer le développement des capacités des ressources humaines, d'améliorer la qualité de service et de favoriser l'introduction des nouvelles technologies dans l'offre des services postaux et financiers.

Dans ce cadre, les Directeurs Généraux ont fait le choix de la mise en place d'un partenariat gagnant-gagnant basé sur la détermination de projets concrets à même de profiter aux deux entreprises.

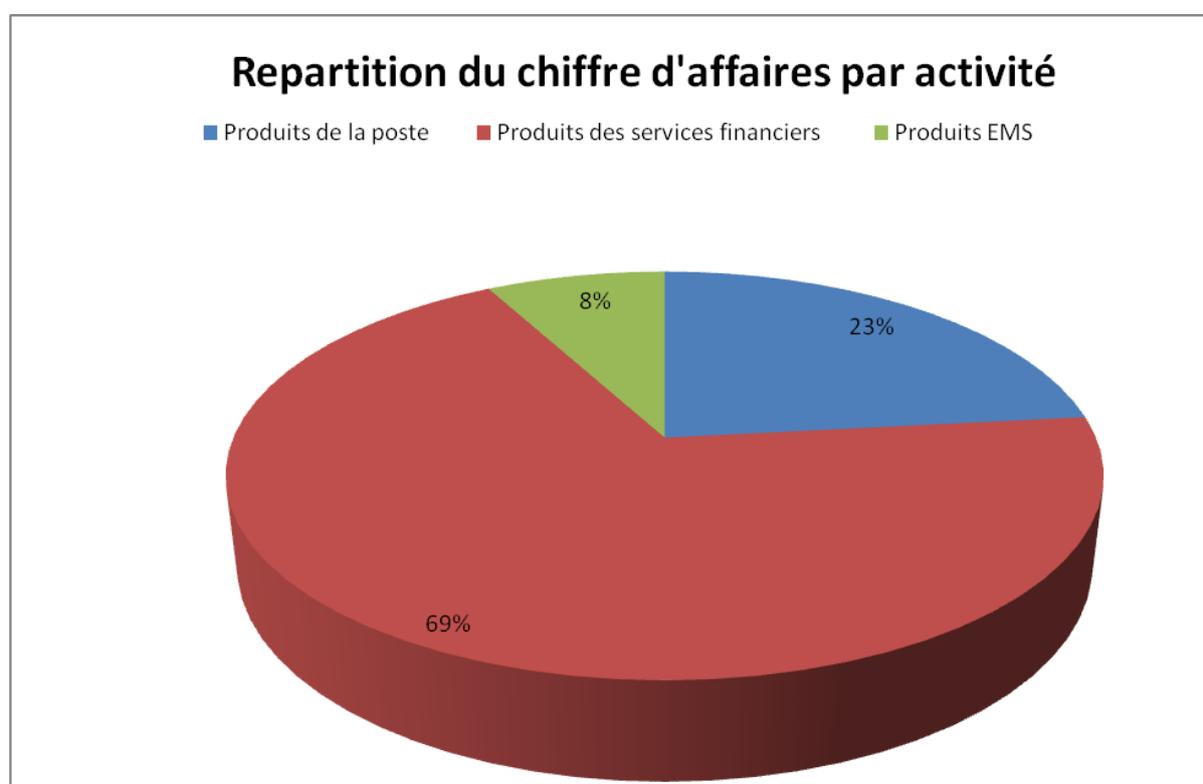
A cet effet, les deux parties ont procédé à la signature d'une convention de partenariat comprenant les domaines de coopération suivants :

- Développement des ressources humaines
- Promotion de l'activité de la philatélie et les produits dérivés
- Impulsion et développement des transferts d'argent entre la Tunisie et la Mauritanie
- Etude et expertise dans le domaine de développement des services financiers postaux
- La qualité de service
- Renforcement de la coopération et l'échange de soutien mutuel dans le cadre des différentes instances internationales
- Accompagnement dans la recherche de bailleurs de fonds pour le financement des projets de coopération retenus.

Cette convention est assortie d'un plan d'action précisant les actions à entreprendre, les noms et fonctions des coordinateurs nationaux des projets et un chronogramme de réalisation. En plus, les parties ont procédé effectivement à la signature d'un contrat d'émission de timbre-poste et produits philatéliques comprenant l'impression des timbres, la programmation annuelle, la formation et le coaching.

5- Le Chiffre d'affaires

Années	Année 2012	Année 2013	Année 2014	%
Produits				
Produits de la poste	176 090 266	149 979 677	122 514 636	-22,41
Produits des services financiers	243 617 931	316 693 478	361 743 885	14,22
Produits EMS	39 564 642	34 452 275	41 490 724	20,42
TOTAL	459 272 839	501 125 431	525 749 245	4.91

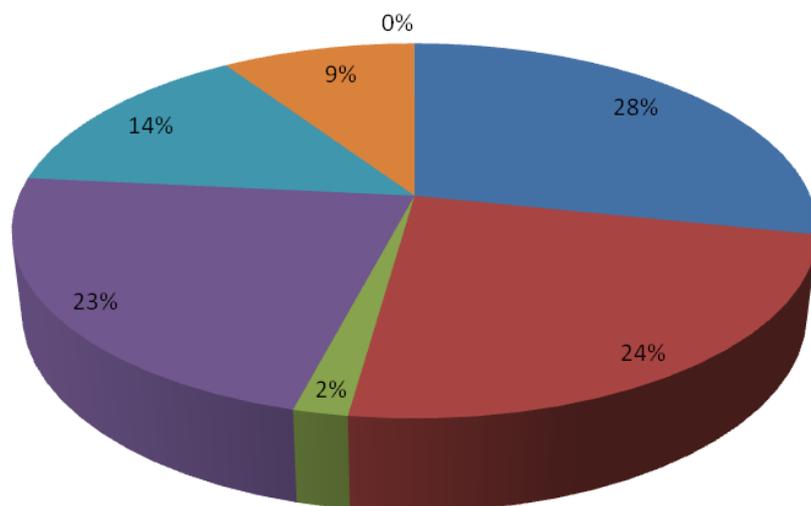


5-1 Chiffre d'affaires des services postaux

PRODUITS	Année 2012	2013	2014
Vente de Timbres	43 691 410	46 942 150	34 681 070
Location Boites Postales	23 588 406	22 680 990	29 260 000
Produits colis Postaux	2 128 000	2 041 900	2 272 200
Produits Frais Terminaux	42 322 720	39 292 000	27 607 500
Produits mandats	42 113 293	25 617 449	17 299 960
Produit Poste Voyages	19 830 100	12 394 000	11 380 000
Autres produits	2 416 336	1 010 887	13 906
Total	163 416 594	176 090 265	122 514 636

Repartition des produits des services postaux

■ Vente de Timbres ■ Location Boites Postales ■ Produits colis Postaux
■ Produits Frais Terminaux ■ Produits mandats ■ Produit Poste Voyages
■ Autres produits



5-2 Chiffre d'affaires du courrier express (EMS)

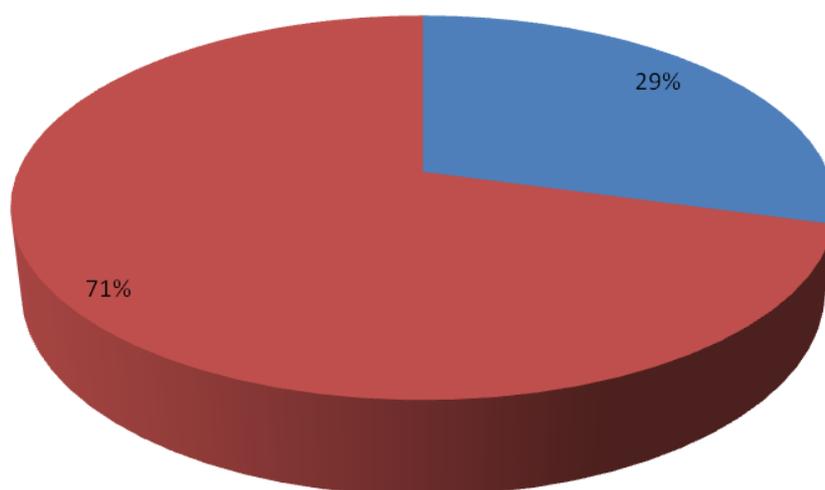
Années	Année 2012	Année 2013	2014
Produit			
Produits Courrier Express	39 564 642	34 452 275	41 490 724
Total	39 564 642	34 452 275	41 490 724

5-3 Chiffres d'Affaires des services financiers postaux:

PRODUITS	Année 2012	Année 2013	Année 2014
Gestion des comptes CCP/CNE	78 794 219	103 399 410	106 083 576
Avances sur Salaires	164 823 712	213 294 066	255 660 309
Total	243 617 931	316 693 476	361 743 885

Repartition des produits des services financiers postaux

■ Gestion des comptes CCP/CNE ■ Avance sur salaires



6-Statistiques volumétriques

6-1 Statistiques volumétriques de la Poste aux lettres :

Opérations	Nombres
Envois expédiés	201 516
Envois reçus	42 031
Envois recommandés reçus	15 813
Envois recommandés expédiés	14 271
Colis reçus	2353
Colis expédiés	639
Boites postales louées	2421

6-2 Statistiques volumétriques des mandats

Transactions	Nombres	Montants (UM)
Mandats locaux émis	29 593	2 601 801 241
Mandats locaux payés	25 634	2 594 567 352
Mandats internationaux émis	137	20 295 271
Mandats internationaux payés	2 319	96 955 627

6-3 Statistiques volumétriques du courrier express :

Opérations	Nombres
Envois expédiés : international	3036
Envois expédiés : national	3464
Envois reçus	908
Nouveaux contrats	6

6-4 Statistiques volumétriques des Chèques Postaux

Opérations	Montants (UM)
Comptes ouverts	2448
Avoir déposants (31/12/13)	1 632 942 372
Total versements par mandat (5 CHP)	21 646 163 850
Total retraits par chèques	26 919 464 552

6-5 Statistiques volumétriques de la Caisse d'épargne

Opérations	Montants (UM)
Comptes ouverts	626
Avoir déposants (31/12/13)	2 001 150 281
Total versements	1 586 061 279
Total retraits	1 585 203 090

