

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 2015

Mai 2016

1-Introduction

1-1-Présentation de l'Entreprise

Mauripost a été créée par décret N° 99-157 du 30 décembre 1999 portant scission de l'Office des Postes et Télécommunications (OPT) en deux sociétés nationales : Mauripost et Mauritel.

Elle relève des tutelles **technique** du Ministère de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et des Technologies de l'Information et de la Communication et **Financière** du Ministère des Finances.

Le secteur Postal est soumis au contrôle de l'Autorité de Régulation au même titre que les autres secteurs régulés (Télécommunications, Eau et Electricité).

1-2-Missions de Mauripost

- Offrir un service postal universel permettant l'établissement de relations régulières intérieures et internationales
- Effectuer les transferts de fonds par mandat-poste et par tout autre moyen.
- Effectuer des opérations de change conformément à la réglementation en vigueur.
- Gérer des services des comptes courants postaux et des chèques postaux.
- Collecter l'épargne du public et la faire fructifier.
- Conclure des accords avec les administrations postales et les fournisseurs de services postaux et de services financiers postaux d'autres pays.

2-Principaux organes de gouvernance

2-1-Le Conseil d'Administration

Il est dirigé par un président nommé par décret pris en Conseil des Ministres et composé de six administrateurs représentant les entités suivantes :

- le Ministère de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et des Technologies de l'Information et de la Communication

- le Ministère des finances
- le Ministère chargé des Affaires Economiques
- le Commissariat aux droits de l'homme
- la Banque Centrale de Mauritanie
- le personnel de Mauripost

2-2 Le Comité de Gestion

Le comité de gestion a pour missions : L'émission d'avis et de recommandations au sujet de toute question qui lui est soumise par le conseil d'administration, la préparation de projets de résolutions devant être soumis aux délibérations du conseil d'administration.

Le comité de gestion de Mauripost se compose des membres suivants :

- le Président du Conseil d'Administration
- le représentant du Ministère de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et des Technologies de l'Information et de la Communication
- le représentant du Ministère des finances
- le représentant du Ministère chargé des Affaires Economiques

3-Organigramme

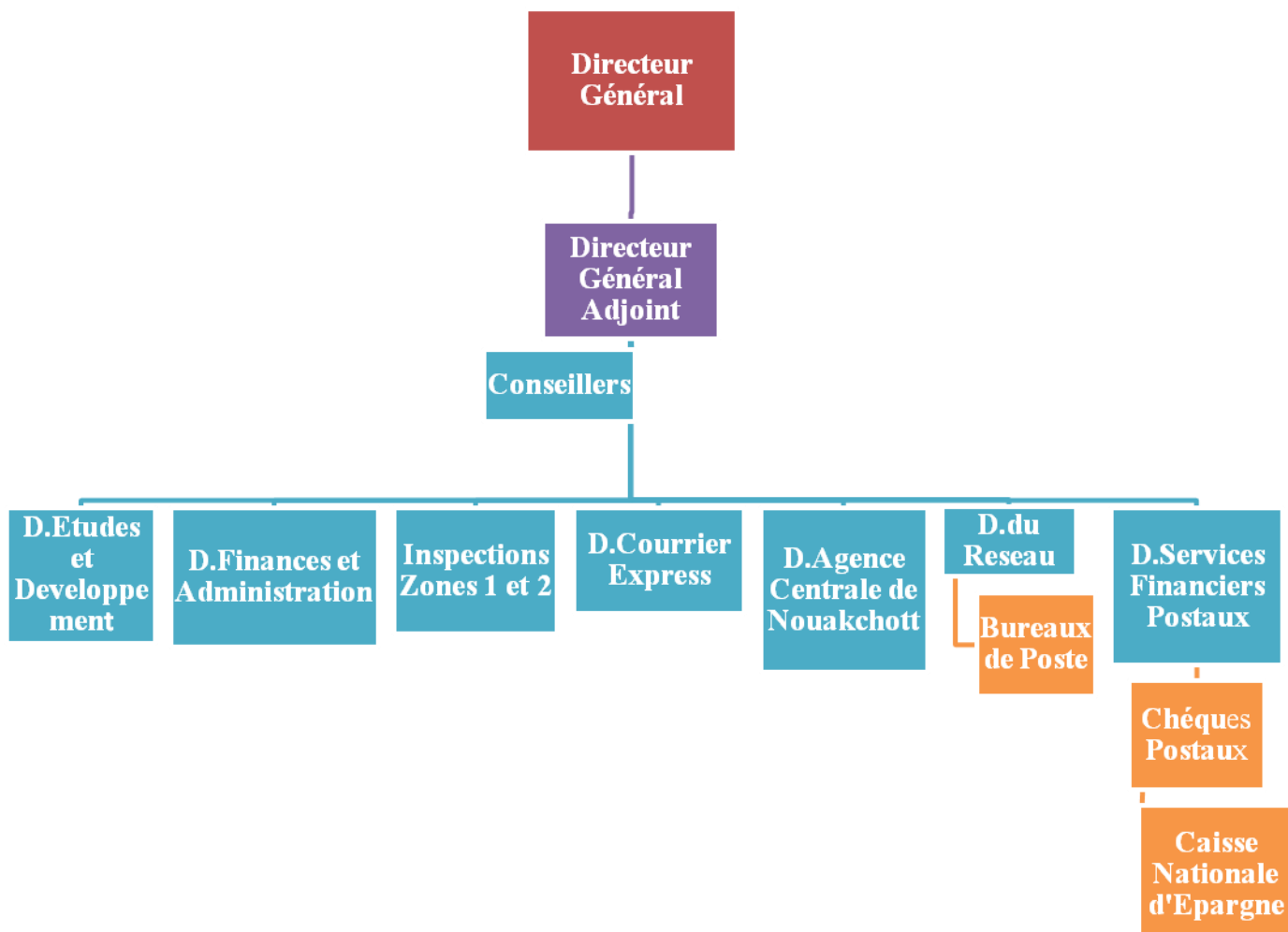
Mauripost a fonctionné avec une organisation des services fondée sur une utilisation optimale des effectifs disponibles qui lui a permis d'assurer son fonctionnement normal et de faire face à un environnement économique de plus en plus concurrentiel .

Ses moyens d'intervention en matière de croissance ont été développés, et ses activités et partenariats diversifiées. Dans le même temps, la Société a continué à assurer les missions de service public que lui assigne l'État, notamment en termes de présence postale, d'inclusion financière et de qualité de service.

A défaut de pouvoir procéder aux recrutements nécessaires pour combler les départs à la retraite et d'intégrer des compétences utiles pour les nouveaux besoins de l'Entreprise, les unités opérationnelles ont été autorisées à s'attacher les services d'un personnel occasionnel d'appui pour l'accomplissement de certaines tâches.

Cette mesure, peu coûteuse, a permis d'éviter jusqu'ici la perturbation voire la cessation des activités de certains bureaux d'une part et la fourniture du service dans les conditions normales d'autre part.

Organigramme actuel



4- Les ressources humaines

Ressource essentielle de Mauripost, le capital humain est au centre de toutes les actions de la Société eu égard à la nature de ses activités fondées sur le contact quotidien avec ses clients, tant à travers son réseau de bureaux de poste que par ses agents chargés de la clientèle.

Effectif global permanent	129	%
hommes	85	65.85
femmes	44	34.10
cadres	38	29.45
maitrises	18	13.95
agents	67	51.93

La stratégie actuelle en matière de ressources humaines s'appuie sur la recherche et la fidélisation des meilleures compétences pour renforcer les performances des différents services.

La formation compte parmi les domaines auxquels Mauripost accorde un intérêt grandissant pour permettre à ses employés d'acquérir les connaissances nécessaires à l'exécution du travail et d'accompagner efficacement l'évolution des technologies et des marchés.

Pour ce faire, Mauripost a procédé à la reprise des activités du centre de formation pour permettre à son personnel d'acquérir les connaissances professionnelles à même de renforcer ses capacités individuelles et d'améliorer son rendement.

Ainsi, plus de 60 agents ont bénéficié de plusieurs sessions de formation portant sur des modules aussi importants que ceux de : techniques bancaires, techniques commerciales, acheminement des envois postaux et de l'EMS, comptabilité postale et maîtrise des fonctionnalités de l'application informatique (EMANA).

Plus de 30 agents et receveurs de bureaux de poste ont bénéficié cette année d'un cours de formation sur les colis postaux financé par le SESRIC dans le cadre de la coopération triangulaire entre cette institution, la Poste tunisienne et Mauripost.

5-le réseau

La Société assure ses prestations à travers un réseau postal de 33 bureaux de poste couvrant l'ensemble des capitales régionales et plusieurs Moughataas du pays.

Le schéma d'implantation adopté n'obéit pas toujours à un impératif de rentabilité et de profitabilité commerciale mais prend également en compte les missions de l'entreprise en matière de contribution aux politiques de l'Etat dans les domaines de l'aménagement du territoire, de désenclavement des localités et de lutte contre la pauvreté (voir carte réseau en page 17).

6-Les activités de Mauripost

Un chiffre d'affaire en croissance de 21% dans lequel la part des services financiers postaux atteint 75.06%

6-1-Les Produits

6-1-1-Le Courrier

Les activités de Courrier et de messagerie connaissent, comme c'est le cas partout ailleurs, une tendance à la baisse consécutive au développement des nouvelles technologies.

Cette situation est aggravée dans notre pays par la prolifération des acteurs du secteur informel qui se nourrissent presque entièrement sur les catégories de courrier réservées à l'opérateur public postal.

Néanmoins, le service postal universel, continue à être assuré dans des conditions normales sur tout le réseau postal.

L'Entreprise déploie des efforts importants tant au niveau national qu'au niveau international pour la mise en place d'un système d'adressage qui puissent permettre la distribution des envois à domicile et encourager 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.

La relance des activités Colis et paquets poste, fortement concurrencées elles aussi sur le plan domestique par le secteur informel, est programmée dans le cadre des projets de développement du e-commerce auxquels Mauripost participe avec d'autres acteurs publics et privés.

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 cette activité sur l'axe routier Nouakchott/Nouadhibou est effective depuis le mois de novembre 2015 grâce au concours du Fonds de l'Amélioration de la Qualité de Service (FAQS) de l'UPU et va permettre une plus grande maîtrise des délais de distribution des envois postaux destinés aux moughataa de Chami et Nouadhibou.

6-1-2- Le transfert d'argent

Mauripost partage la fourniture de ce service avec une multitude d'opérateurs formels et informels, nationaux et internationaux dont des banques, des bureaux de change, des commerces et des individus.

Un marché agressif et des armes inégales auquel la Société a fait face avec une stratégie commerciale bâtie sur les axes suivants :

- une politique tarifaire souple.
- l'amélioration du niveau de liquidité des bureaux de poste.
- La mise en place d'un nouveau système électronique de transfert d'argent via les applications Emanas et IFS.
- L'extension du réseau international par la signature de nouveaux accords avec les pays abritant une importante colonie mauritanienne.

6-1-3 -Le Courrier Express (EMS)

Le service EMS de Mauripost est connecté à un réseau international spécialisé dans l'activité expresse de ramassage, de transport et de livraison des documents et colis, ou tout autre envoi, s'adressant à une clientèle d'entreprises et accessoirement à des professionnels ou particuliers.

Il fait face aux mêmes difficultés que la poste aux lettres à savoir la concurrence sous toutes ses formes et l'absence de l'adressage urbain. Mais cela n'affecte en rien les efforts de l'Entreprise pour améliorer les performances du service et de conquérir des parts de marché supplémentaires.

C'est pourquoi, en plus de la création d'EMS PLUS, le service s'est doté de deux véhicules supplémentaires pour renforcer la distribution et faire face aux exigences de la clientèle.

Un système performant de suivi et de localisation des envois par voie électronique est mis à la disposition des clients pour retracer à tout moment les courriers confiés au service et leur assurer le meilleur service après vente.

6-1-4 Les Services Financiers

Mauripost a pu utiliser ses services financiers pour assumer au mieux ses responsabilités de développement économique et social et jouer son rôle d'acteur principal en matière d'inclusion bancaire et financière.

Les services financiers postaux ont contribué largement en 2015 à la mise en œuvre des stratégies de l'entreprise en réalisant une croissance substantielle dans ses principales activités dans un contexte économique national difficile caractérisé par un nombre important de banques commerciales et une diminution du niveau de liquidité sur le marché local.

La politique de l'Entreprise est restée orientée sur la fourniture des services financiers aux coûts qui conviennent aux capacités financières de sa 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.

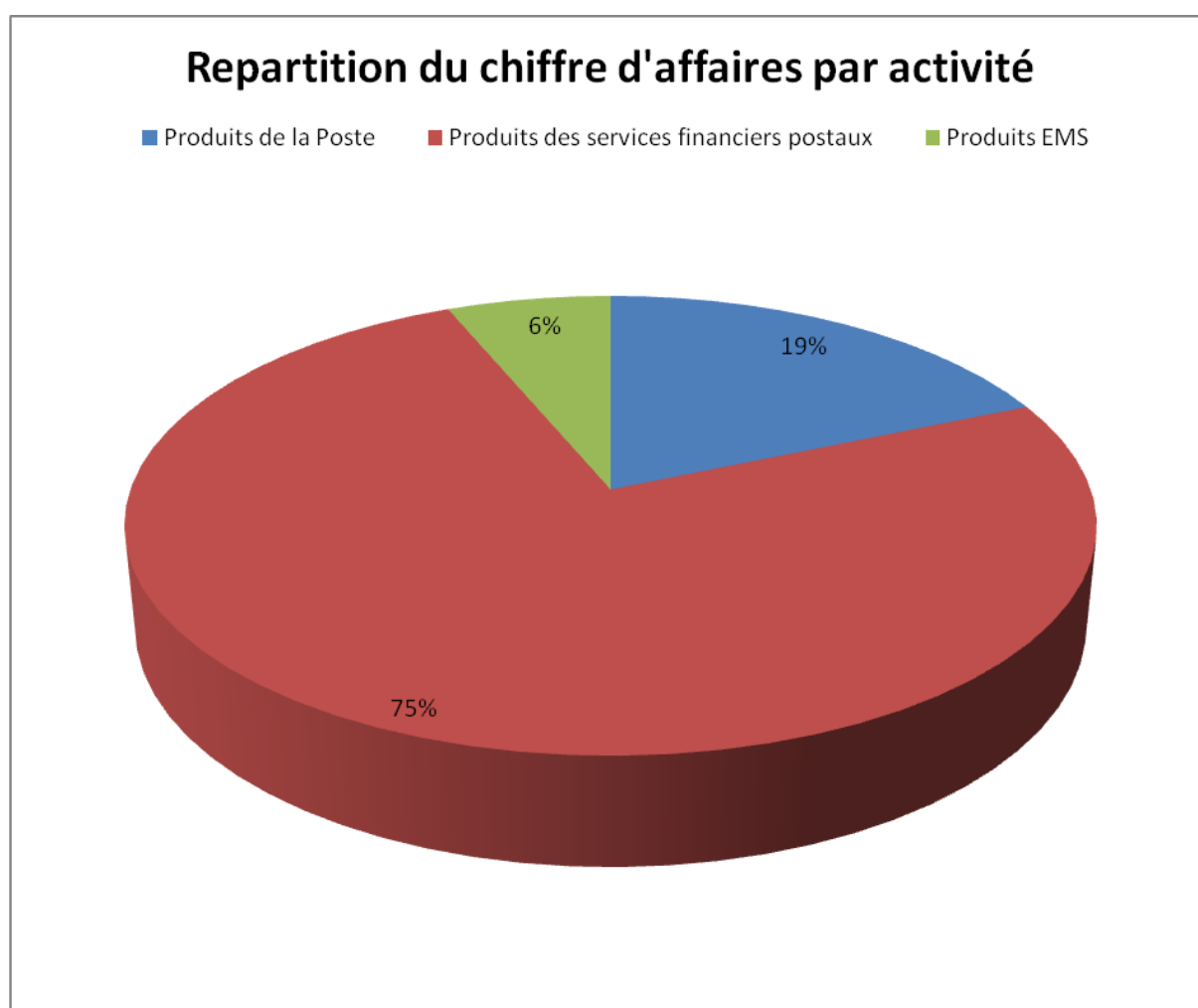
Pour renforcer les capacités des services financiers, la Direction Générale poursuit ses efforts pour obtenir des financements auprès des partenaires au développement de notre pays à travers les multiples requêtes de financements élaborées et transmises au MAED pour être soumises à la Banque Islamique de Développement (BID) et au Fonds Arabe pour le Développement Economique et Social (FADES).

En outre, le processus de transformation des services financiers postaux engagé par les pouvoirs publics dans le cadre de la communication relative au secteur des technologies de l'information et de la communication le 10 avril 2014, se met progressivement en place.

7-Mauripost en chiffres

7-1-Le Chiffre d'affaires

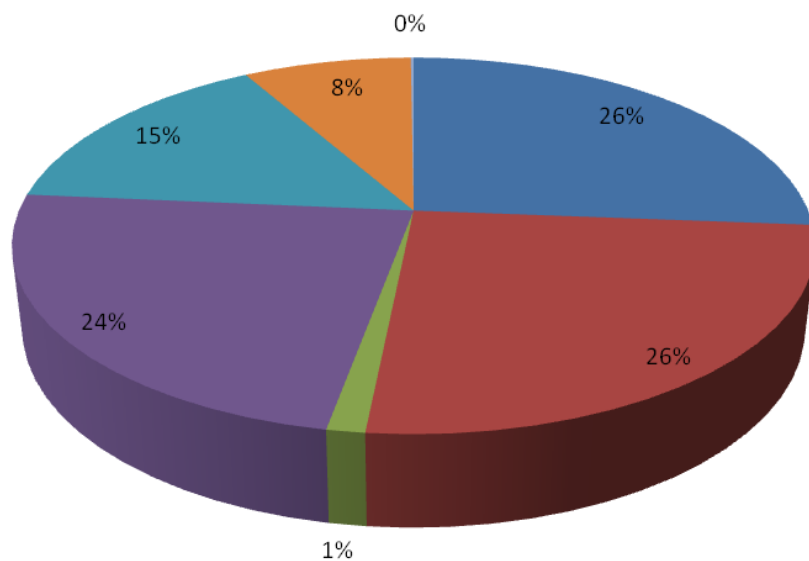
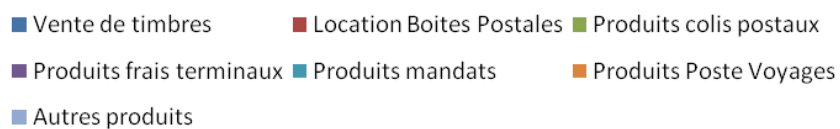
Années	Année 2014	2015	%
Produits			
Produits de la poste	122 514 636	118 290 453	-3.44
Produits des services financiers	361 743 885	477 526 322	+32.00
Produits EMS	41 490 724	40 337 427	-2.77
TOTAL	525 749 245	636 162 202	+21.00



7-2 -Chiffre d'affaires des services postaux

PRODUITS	2014	2015
Vente de Timbres	34 681 070	31 029 414
Location Boites Postales	29 260 000	29 994 300
Produits colis Postaux	2 272 200	1 543 200
Produits Frais Terminaux	27 607 500	27 835 000
Produits mandats	17 299 960	18 137 296
Produit Poste Voyages	11 380 000	9 586 500
Autres produits	13 906	159 743
Total	122 514 636	118 298 453

Repartition des produits des services postaux



7-3 Chiffre d'affaires du courrier express (EMS)

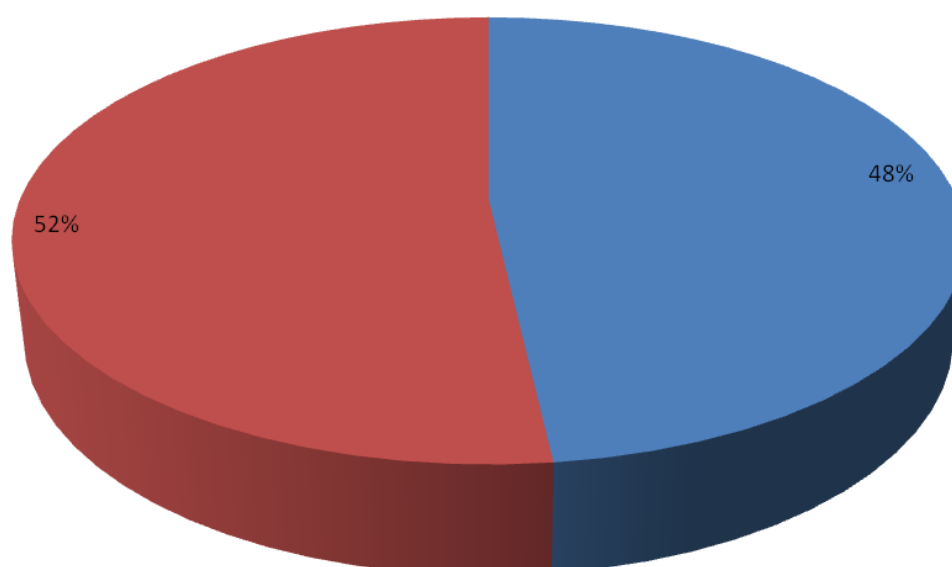
Années Produit	2014	2015
Produits Courrier Express	41 490 724	40 337 427
Total	41 490 724	40 337 427

7-4 - Chiffres d'Affaires des services financiers postaux:

PRODUITS	Année 2014	2015
Gestion des comptes CCP/CNE	106 083 576	230 184 239
Avances sur Salaires	255 660 309	247 342 083
Total	361 743 885	477 526 322

Repartition des produits des services financiers postaux

■ Gestion des comptes CCP/CNE ■ Avances sur salaires



8-Statistiques volumétriques

8-1 Statistiques volumétriques de la Poste aux lettres :

Opérations	Nombres
Envois expédiés	33 218
Envois reçus	15 6558
Envois recommandés reçus	11 112
Envois recommandés expédiés	11 823
Colis reçus	1478
Colis expédiés	737
Boîtes postales louées	2565

8-2 Statistiques volumétriques des mandats

Transactions	Nombres	Montants (UM)
Mandats locaux émis	11 612	2 731 368 516
Mandats locaux payés	10 094	2 736 980 726
Mandats internationaux émis	2	42 354
Mandats internationaux payés	1669	50 350 656

8-3 Statistiques volumétriques du courrier express :

Opérations	Nombres
Envois expédiés : international	2884
Envois expédiés : national	2798
Envois reçus	320
Nouveaux contrats	9

8-4 Statistiques volumétriques des Chèques Postaux

Opérations	Montants (UM)
Comptes ouverts	2972
Avoir déposants (31/12/15)	2 367 155 316
Total versements par mandat (5 CHP)	10 464 117 334
Total retraits par chèques	14 584 133 065

8-5 Statistiques volumétriques de la Caisse d'épargne

Opérations	Montants (UM)
Comptes ouverts	786
Avoir déposants (31/12/15)	2 031 010 524
Total versements	1 454 387 404
Total retraits	1 482 298 646

9-la philatélie

Comme chaque année, Mauripost a émis une série de timbres destinés à l'affranchissement et à la collection. La thématique 2015 était consacrée dans sa majorité à la promotion des grandes écoles nationales (Universités, ENA, ENES, ENIetc.) pour assurer la promotion de l'enseignement national dans le monde et faire valoir le rôle qu'il joue dans la formation des différentes générations (voir page16).

D'autres timbres étaient dédiés à l'année de l'enseignement, le 55^{eme} anniversaire de l'enseignement national et le festival national des villes anciennes qui constitue une bonne opportunité pour faire connaître la philatélie nationale aux visiteurs et aux participants.

10-Coopération internationale

L'année 2015 a été également marquée par la richesse des actions et des rencontres dans le cadre de la consolidation de la coopération internationale et sous régionale au sein des groupes africains et arabes.

Ainsi, Mauripost a pris part aux travaux de l'atelier et de la conférence organisés conjointement par l'Union Postale Universelle (UPU) et l'Union Panafricaine des Postes (UPAP) à Paris du 21 au 23 octobre 2015 au profit des pays africains membres du réseau IFS et à laquelle ont participé plusieurs Directeurs Généraux des opérateurs désignés d'Afrique, d'Asie et d'Océanie.

L'atelier avait pour objectif d'informer les opérateurs désignés sur les mesures prises par l'UPU pour la mise en œuvre de la résolution C23 du Congrès de Doha relative au développement des services financiers postaux qui les invite à « **utiliser la marque collective et les normes de qualité pour les services postaux de paiements électroniques de l'Union** »

Mauripost a participé également aux travaux de la Conférence Stratégique et du Conseil de l'Exploitation Postale (CEP) qui se sont tenu respectivement à Genève les 13 et 14 avril et à Berne du 15 avril au 1^{er} mai 2015.

A mi-parcours entre deux Congrès, l'Union Postale Universelle (UPU), organise une conférence stratégique de deux jours pour évaluer l'état d'avancement de la Stratégie postale mondiale actuelle, répondre aux enjeux du secteur postal et débattre du développement d'un réseau postal dynamique, concurrentiel et axé sur les besoins des clients.

Le CEP quand à lui, se réunit chaque année à Berne pour débattre des questions techniques et opérationnelles. Les membres échangent sur les aspects opérationnels, économiques et commerciaux de l'activité postale.

Le CEP formule également des recommandations aux pays-membres sur les normes dans les processus technologiques et dans ceux où des pratiques uniformes sont nécessaires.

Au niveau régional, Mauripost a participé aux travaux de la 29^{eme} réunion de la Commission Arabe Permanente des Postes (CAPP) qui a eu lieu à Hammamet du 19 au 24 mai 2015 et dont l'ordre du jour comprenait entre autres sujets :

- Les frais terminaux

- Préparation des Congrès
- EMS et Colis Postaux
- Régulation et développement postal

Enfin, l'événement le plus important de l'année reste cependant la visite de travail que le Directeur Général du Bureau International de l'Union Postale Universelle (UPU) a effectué dans notre pays les 29 et 30 Novembre 2015 dans le cadre d'une tournée officielle qu'il entreprend dans certains pays du Maghreb Arabe (Tunisie-Mauritanie-Maroc).

Monsieur Bichar Abdirahman Hussein, a été reçu lors de son séjour par son excellence Monsieur le Premier Ministre, le Ministre du développement économique, le Ministre de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et des Technologies de l'Information et de la Communication ainsi que le Président de l'Autorité de Régulation.

A l'issue des entretiens, l'UPU a promis d'apporter son concours pour réaliser les activités suivantes :

- Le financement d'un voyage d'étude au Maroc dans le cadre de la formation des formateurs au profit de Mauripost.
- Le financement d'une expertise pour le système d'adressage et l'équipement des installations de tri.
- Organiser une mission de consultant pour la mise à jour du plan intégré de réforme et de développement postal.

Au cours de cette visite, le Directeur Général de l'UPU a visité l'hôtel des postes et les installations qui s'y trouvent (Recette principale, Services Financiers, EMS et Centre de tri et de distribution postale) avant de présider la cérémonie de remise des diplômes aux bénéficiaires des cours de formation au niveau du Centre de formation et de perfectionnement postal.

Le Directeur Général

Moustapha ould Abdallah

