

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 2016

AVRIL 2017

1-Introduction

Le rapport d'activité de Mauripost est élaboré chaque année pour permettre aux pouvoirs publics, aux usagers et à toute autre personne physique ou morale intéressée d'accéder à un document de référence comportant des informations chiffrées sur l'activité postale de l'année écoulée.

L'environnement particulièrement difficile dans lequel évolue l'Entreprise n'a pas beaucoup changé par rapport à l'année précédente. La Société continue à subir les effets de la régression des volumes du courrier physique et la multiplication de l'usage des nouvelles technologies au niveau mondial d'une part et l'expansion fulgurante du secteur informel sur le marché domestique d'autre part.

Malgré cela, Mauripost est restée concentrée sur la mise en œuvre de sa stratégie axée sur la consolidation de l'existant et le développement des activités rentables notamment à travers les actions ci-après :

- le renforcement des capacités des ressources humaines ;
- la mise en place d'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;
- la modernisation de l'offre et du réseau des services financiers pour offrir des produits de qualité et à haute valeur ajoutée
- la mise en œuvre d'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.

2-les ressources humaines

Le personnel demeure au centre des préoccupations de la Direction Générale compte tenu de son importance dans la réalisation des objectifs assignés à la Société et de l'impact de son comportement sur l'efficacité des services rendus à la clientèle.

Pour cela, La politique actuelle en matière de ressources humaines est orientée sur la recherche et la fidélisation des meilleures compétences pour améliorer les performances des différents services.

En outre et dans le double souci de mettre fin à l'absentéisme et d'améliorer la rentabilité des effectifs au travail, la Société a mis en place un système de contrôle des présences par empreintes digitales relié à l'application de gestion des salaires.

Cette opération limitée dans sa première phase à Nouakchott, sera généralisée à l'ensemble des bureaux de poste du pays.

Enfin, la formation compte parmi les domaines auxquels Mauripost accorde le plus grand intérêt 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.

La réouverture du Centre de Formation a permis l'organisation en 2016 de plusieurs activités qui ont profité à différentes catégories du personnel :

- trois sessions de formation de 3 semaines chacune au profit de 120 agents d'exploitation dans des domaines qui touchent directement l'activité de Mauripost (techniques bancaires, marketing, acheminement des envois postaux ordinaires et EMS, comptabilité postale, maîtrise de la nouvelle application informatique).
- Trois ateliers régionaux sur le Marketing et la gestion des bureaux de Poste au profit de l'ensemble des bureaux de poste.

3-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 Moughataa 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 la fourniture par Mauripost du service postal universel et la contribution de l'entreprise 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 page).

C'est pourquoi la Société a sollicité le concours de l'Agence pour la Promotion de l'Accès Universel aux Services (APAUS) pour le financement

d'un programme de réhabilitation et de construction de bureaux de poste à l'intérieur du pays dans l'objectif d'assurer la plus grande couverture possible pour permettre aux populations d'accéder aux services postaux et financiers sur l'ensemble du territoire national.

4-Procédures de contrôle et de sécurité

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 l'ensemble du réseau postal, à raison d'une inspection par semestre.

Par ailleurs, le programme de création de chambres fortes s'est élargi aux bureaux de poste du Ksar, Sebkhah, Ghabou et Ould Yengé pour mieux renforcer la sécurité des fonds dans les principaux bureaux.

5-Les activités de Mauripost

Le chiffre d'affaires de Mauripost est en croissance exponentielle depuis près d'une décennie. La contre performance constatée cette année, s'explique par la baisse des recettes de la poste traditionnelle (courrier et colis) consécutive à une tendance mondiale à la baisse des volumes du courrier papier d'une part et l'impact d'un certain nombre de mesures internes destinées à la révision des procédures de l'octroi des visas et des prêts d'autre part.

5-1-Le Courrier

Les activités de Courrier et de messagerie connaissent, comme évoqué plus haut, une tendance mondiale à la baisse, essentiellement provoquée par l'usage universel des nouvelles technologies et la concurrence des grands intégrateurs du courrier express.

Cette situation est aggravée dans notre pays par la prolifération des acteurs du secteur informel qui vivent presque entièrement des catégories de courrier réservées à Mauripost, ce qui pose avec acuité la problématique du contrôle du service réservé.

Malgré ce lourd handicap, le service postal universel, continue à être assuré dans des conditions normales sur tout le réseau postal.

Mauripost, autant que les Pouvoirs Publics déploient des efforts importants tant au niveau national qu'au niveau international pour la mise en place

d'un système d'adressage qui puisse permettre la distribution des envois à domicile et encourager fortement la diversification et le positionnement de la Société sur de nouveaux créneaux 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.

5-2- Le transfert d'argent

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

Dans ce contexte, Mauripost a mis en œuvre une stratégie commerciale bâtie sur les axes suivants :

- une politique tarifaire souple en adoptant des tarifs en deçà de tous les concurrents ;
- l'amélioration du niveau de liquidité des bureaux de poste (aucun problème de liquidité en 2016) ;
- 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 (Maroc, Qatar, Côte d'Ivoire) ;

5-3 -Le Courrier Express (EMS)

Le service EMS évolue sur un marché dominé par les opérateurs privés du courrier et les acteurs du secteur informel. Les moyens dont il dispose restent assez faibles par rapport à ceux de la concurrence bien que l'activité domestique enregistre un accroissement des volumes grâce aux contrats de distribution des factures téléphoniques de Mauritel ainsi que l'impact des contrats signés avec certains Ministères et autres démembrements de l'Etat.

Des moyens nouveaux sont affectés au service pour lui permettre d'améliorer ses performances et conquérir des parts de marché supplémentaires.

Il s'agit de la création d'EMS PLUS, de l'acquisition 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 leur permettre de suivre en temps réel leur courrier où qu'il se trouve.

5-4 Les Services Financiers

Les services financiers postaux ont contribué également cette année et de manière significative à la mise en œuvre des stratégies de l'entreprise en réalisant une bonne performance dans un contexte économique difficile caractérisé par un nombre important de banques commerciales et de mutuelles d'épargne et de crédit.

La politique de l'Entreprise est restée orientée vers 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 et répondre aux besoins de plus en plus exigeants de la clientèle, la Direction Générale poursuit ses efforts pour obtenir des financements auprès de certains partenaires au développement du pays et à travers la conclusion de partenariats à l'intérieur comme à l'extérieur du pays.

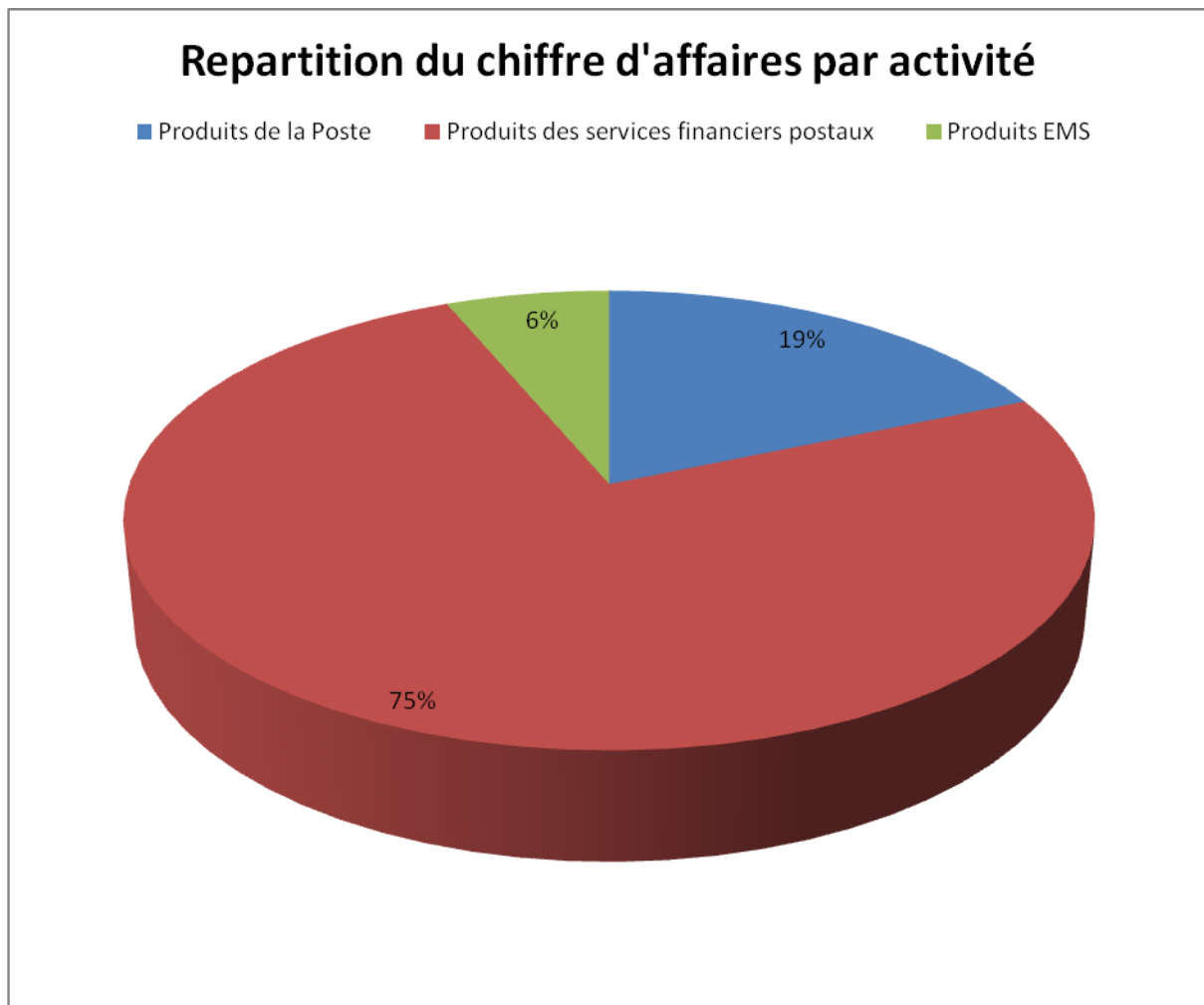
Des requêtes de financement ont été également élaborées et transmises à la Banque Islamique de Développement (BID), au Fonds Arabe pour le Développement Economique et Social (FADES) et à l'Union Postale Universelle pour le financement de projets utiles pour la modernisation des moyens de l'entreprise.

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

6-Mauripost en chiffres

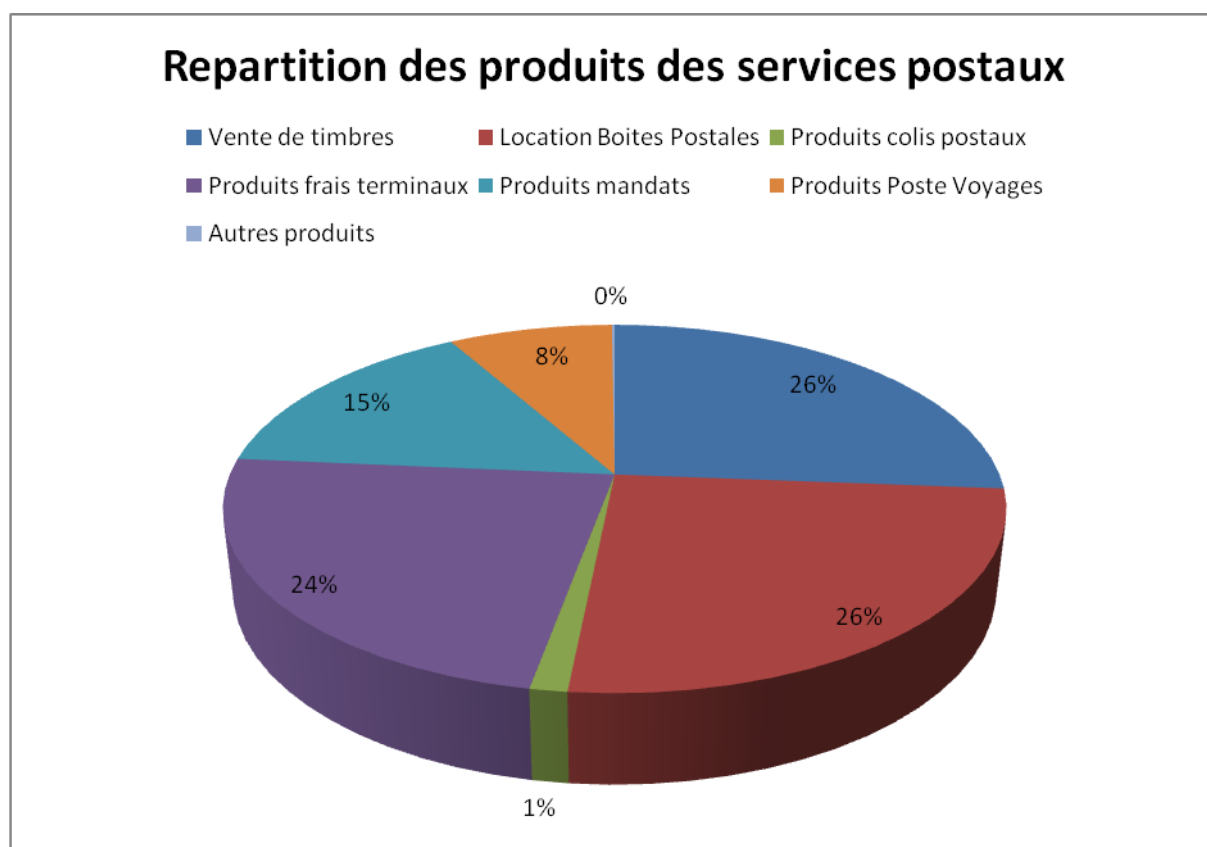
6-1-Le Chiffre d'affaires

Années	Année 2015	2016	%
Produits			
Produits de la poste	118 290 453	106 807 534	-9,7
Produits des services financiers	477 526 322	409 301 449	-14,28
Produits EMS	40 337 427	52 224 250	+29,46
TOTAL	636 162 202	568 333 233	-10,66



6-2 -Chiffre d'affaires des services postaux

PRODUITS	2015	2016
Vente de Timbres	31 029 414	23 889 988
Location Boites Postales	29 994 300	25 083 364
Produits colis Postaux	1 543 200	2 450 800
Produits Frais Terminaux	27 835 000	37 188 800
Produits mandats	18 137 296	18 222 082
Produit Poste Voyages	9 586 500	9 972 500
Autres produits	159 743	-
Total	118 298 453	106 807 534

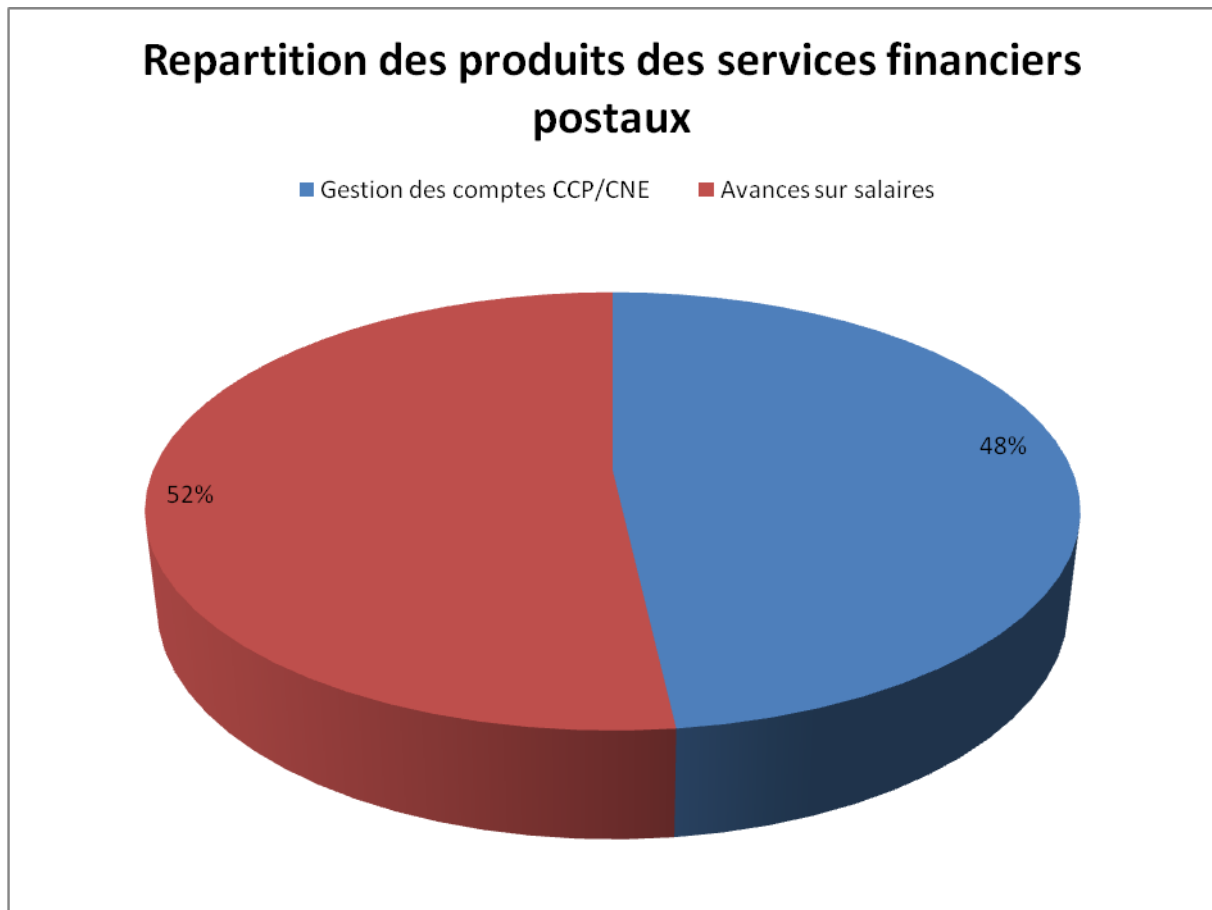


6-3 Chiffre d'affaires du courrier express (EMS)

Années Produit	2015	2016
Produits Courrier Express	40 337 427	52 224 250
Total	40 337 427	52 224 250

6-4 - Chiffres d'Affaires des services financiers postaux:

PRODUITS	2015	2016
Gestion des comptes CCP/CNE	230 184 239	194 264 178
Avances sur Salaires	247 342 083	215 037 271
Total	477 526 322	409 301 449



7-Statistiques volumétriques

7-1 Statistiques volumétriques de la Poste aux lettres :

Opérations	Nombres
Envois expédiés	66 198
Envois reçus	154 708
Envois recommandés reçus	11 580
Envois recommandés expédiés	3819
Colis reçus	3769
Colis expédiés	429
Boîtes postales louées	2811

7-2 Statistiques volumétriques des mandats

Transactions	Nombres	Montants (UM)
Mandats locaux émis	10123	4 051 358 872
Mandats locaux payés	10 080	3 785 774 106
Mandats internationaux émis	99	17 628 420
Mandats internationaux payés	1036	62 429 017

7-3 Statistiques volumétriques du courrier express :

Opérations	Nombres
Envois expédiés : international	3949
Envois expédiés : national	3204
Envois reçus	396
Nouveaux contrats	9

7-4 Statistiques volumétriques des Chèques Postaux

Opérations	Montants (UM)
Comptes ouverts	1645
Avoir déposants (31/12/16)	2 383 841 324
Total versements par mandat (5 CHP)	11 402 252 497
Total retraits par chèques	16 079 271 878

7-5 Statistiques volumétriques de la Caisse d'épargne

Opérations	Montants (UM)
Comptes ouverts	420
Avoir déposants (31/12/16)	2 190 423 882
Total versements	1 630 862 997
Total retraits	1 545 690 126

8-la philatélie

Comme chaque année, Mauripost a émis une série de timbres destinés à l'affranchissement et à la collection. La thématique 2016 était consacrée à la culture et aux traditions de notre pays à travers « le thé » illustré par les images des ustensiles et autres accessoires utilisés pour la préparation.

D'autres timbres du programme 2016 étaient destinés à la promotion de la Chambre de Commerce, d'Industrie et d'Agriculture de Mauritanie et du festival des villes anciennes « Ouadane 2016 ».

8-Activités internationales

8-1-mise en œuvre de la Convention de partenariat avec la Poste Tunisienne

Dans le cadre de la recherche de solutions pour l'optimisation des ressources et la création de nouveaux produits, la Société a mis à profit la Convention de partenariat signée avec la Poste Tunisienne pour obtenir la mise à disposition d'experts qualifiés pour assister la Direction Générale dans l'organisation des structures opérationnelles et la conduite de projets structurants pour la Société.

Un choix dicté par l'existence de cette Convention d'une part et l'excellente réputation des cadres de la poste tunisienne et leur parfaite connaissance de l'environnement postal d'autre part.

L'assistance a consisté en l'affectation de deux experts (affaires postales, services financiers) pour une durée de trois mois renouvelables pour conseiller le Directeur Général en matière de stratégie et de mise en œuvre des plans de développement de l'Entreprise.

8-2-Congrès Postal d'Istanbul

Notre pays a participé du 20 septembre au 07 octobre 2016 aux travaux du Congrès Postal d'Istanbul avec une forte délégation composée du Ministère, de l'Autorité de Régulation et de l'opérateur.

La participation au Congrès intervient après la régularisation de la situation financière de notre pays vis-à-vis de l'UPU et la levée des sanctions prise à l'encontre de la Mauritanie depuis 15 ans.

C'est pourquoi, Placée sous la présidence de son excellence Monsieur le Ministre de l'Emploi, de la Formation Professionnelle et des Technologies de l'Information et de la Communication et munie des pouvoirs nécessaires lui permettant de contribuer aux débats, de voter et de signer les actes, la délégation a pu participer efficacement aux débats en séances plénières et aux travaux des commissions qui ont travaillé sur les questions réglementaires, opérationnelles et techniques qui vont impacter la vie de l'Union pendant les quatre prochaines années.

En marge du Congrès, la délégation a noué des contacts utiles avec les principaux dirigeants de la poste mondiale à l'effet de faire profiter notre pays de la coopération internationale et explorer les possibilités de

partenariat économiquement rentables pour le secteur postal en Mauritanie.

Dans ce cadre, le Directeur Général de Mauripost a rencontré le nouveau Directeur Général de l'Union Postale Universelle et son adjoint, les Directeurs Généraux des postes du Qatar, du Maroc, du Sénégal, de la Côte d'Ivoire, du Niger, de la Tunisie, certains membres de la délégation algérienne et le Secrétaire Général de l'Union Panafricaine des Postes (UPAP).

Le Directeur Général a également pris part à la cérémonie de lancement du hub philatélique pour lequel un timbre commun a été émis par les pays membres du Forum Postal Africain dont notre pays, le Maroc, le Sénégal, La Côte d'Ivoire, le Burkina Faso.

9-Les perspectives

La poursuite du programme d'amélioration déjà entamé et fondé sur la réalisation des trois objectifs majeurs à savoir :

-assurer la formation des ressources humaines en vue de créer une force commerciale capable de conduire des projets de développement utiles pour l'Entreprise au niveau de l'encadrement et de fournir des services de qualité au guichet au niveau de l'exploitation.

-favoriser l'innovation à travers 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.

A ce titre, une requête de financement a été transmise à la Banque Islamique de Développement (BID) pour la mise en œuvre d'un projet de création d'une monnaie virtuelle et la mise en place d'une plateforme de paiement mobile.

-parachever le processus de transformation des services financiers 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 répétées de l'Etat.

-la diversification des produits du courrier express pour anticiper les besoins de la clientèle entreprises et grands comptes.

Pour ce faire, le produit ECHATER est créé pour apporter les solutions de rapidité, de sécurité et de confidentialité pour les opérateurs économiques établis à Nouakchott.

Il sera progressivement élargi aux autres agences EMS de l'intérieur du pays suivant un programme de déploiement basé sur la demande de la clientèle.

Enfin, d'autres projets sont à l'étude avec la Poste Suisse pour l'équipement et la modernisation du Centre de tri national et l'acquisition de nouveaux véhicules pour les besoins du service Poste Voyage pour lui permettre d'assurer de nouvelles dessertes postales en vue d'améliorer les délais de distribution du courrier.

Le Directeur Général

Moustapha ould Abdallah

