

REPUBLIQUE ISLAMIQUE DE MAURITANIE

HONNEUR –FRATERNITE- JUSTICE

SOCIETE MAURITANIEENNE DES POSTES

MAURIPOST

RAPPORT D'ACTIVITE 2010

NOUAKCHOTT LE 20 SEPTEMBRE 2011

RAPPORT D'ACTIVITE 2010 DE MAURIPOST

L'action de l'entreprise en 2010 s'est déroulée dans un contexte particulièrement difficile marqué par la diminution de la subvention d'exploitation accordée par l'Etat, la concurrence sous toutes ses formes, un régime fiscal contraignant, un outil de production devenu obsolète et un personnel insuffisant et peu qualifié dans sa grande majorité.

Face à cette situation, assez forte pour entraver le bon fonctionnement du service postal, la Direction Générale a mis en place une stratégie axée autour des points suivants :

- optimiser les ressources humaines et matérielles de la société pour lui permettre d'assurer ses missions dans des conditions optimales.
- Rechercher des formules de partenariats pouvant contribuer à l'accroissement des revenus de la société.
- Agir sur le développement et la promotion commerciale des services
- Activer la coopération internationale

1-L'optimisation des ressources

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 continué 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 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.

En plus, l'ensemble des bureaux ont été équipés de matériel d'exploitation leur permettant de fonctionner normalement. Ces équipements sont composés principalement de PC et d'appareils fax pour les bureaux connectés au réseau électrique auxquels il faut ajouter des kits solaires pour les bureaux de poste qui ne disposent pas d'électricité mais connectés au réseau téléphonique.

De ce fait, tout le réseau postal assure actuellement de manière efficace et dans des délais raisonnables, les services de mandats et de paiements Chèques Postaux et Caisse d'Epargne en attendant la mise en service de la nouvelle application informatique.

2-les conventions de partenariat

Plusieurs conventions de partenariats ont été signées avec des opérateurs publics et privés en vue d'augmenter le volume d'activité et d'accroître les revenus de la société.

C'est dans ce cadre que la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM) et l'opérateur télécom Mattel ont signé des accords avec Mauripost permettant respectivement le remboursement des assurés à travers les comptes CCP et la vente des produits Mattel dans le réseau postal.

En plus, neuf (9) contrats portant sur la distribution du courrier ont été signés en 2010 (Ministère de l'Environnement, CNAM, Mattel, Mauritel, etc.).

Un accord a été également signé avec l'opérateur Mauritel pour la vente de ses produits dans les bureaux de poste, l'accroissement du volume de la distribution des factures client, l'acheminement du courrier et l'offre d'un forfait sur la facture téléphonique de Mauripost.

Par ailleurs, Mauripost a bénéficié pour la première fois d'un financement de L'Agence pour L'Accès Universel aux Services (APAUS) pour un montant de 45 000 000 UM destiné aux projets ci-après :

- **Poste-voyage** : l'achat de quatre (4) minibus pour le transport postal en propre sur les axes Nouakchott-Kiffa et Nouakchott-Kaédi comprenant 8 bureaux de poste qui seront desservis en J+3 améliorant ainsi sensiblement la distribution du courrier postal. Cette activité sera rentabilisée par le transport des personnes et des bagages et nous envisageons de l'étendre prochainement à d'autres axes routiers du pays.
- **Réhabilitation du réseau postal** : la réhabilitation du réseau postal dans les régions à fort potentiel postal comme le Gorgol et le Guidimaka où les bureaux de poste sont en état de dégradation avancé au point de compromettre le développement de l'activité. Il s'agit de :
 - la construction d'un bureau de poste à Ould Yengé
 - la réhabilitation des bureaux de poste de Diaguily, Khabou et Maghama

Les montants sont repartis comme suit :

Projets	Montants (UM)	Axes/Zones
Poste-voyages	25 000 000	Nouakchott-Nema
Réhabilitation réseau	20 000 000	OuldYengé-Khabou-Diaguily-Maghama

Enfin, les discussions sont en cours avec l'Office National du Tourisme pour une action conjointe permettant la promotion de la richesse touristique de notre pays à travers le timbre poste.

Dans ce cadre, Mauripost a d'ores et déjà participé aux journées de promotion de la Mauritanie organisées par le Ministère du Commerce, de l'Artisanat et du Tourisme à Paris du 14 au 16 décembre 2010 et y a présenté les services fournis par l'Entreprise notamment les transferts électroniques d'argent et les produits de la philatélie.

Cette présentation sera suivie d'une mission en France au courant de l'année 2011 pour approcher les travailleurs émigrés en vue de les amener à utiliser le canal de Mauripost pour les transferts d'argent.

3-le développement et la promotion commerciale

Un vaste programme de réhabilitation du réseau physique des bureaux de poste a été engagé pour moderniser le cadre où se déroule l'activité et favoriser les conditions de fourniture des services à support technologique tels que la monétique et les paiements électroniques.

Au cours de l'année 2010, les travaux ont été achevés dans les 9 bureaux de poste ci-après :

Construction	Réhabilitation
Timbedra	Kaedi-Rosso-Aleg-Boghé-Kiffa-Aioun-Nema-Nouadhibou

Par ailleurs, un programme général de formation commerciale comprenant les modules suivants a été donné aux receveurs de tous les bureaux de poste de Nouakchott et de l'intérieur du pays :

- **Gestion par objectif**
- **Communication dans les bureaux de poste**
- **Nouveaux produits**
- **Organisation et contrôle**

En ce qui concerne la modernisation de l'offre produits et la satisfaction des besoins de la clientèle, les échanges de mandats électroniques avec la France ont effectivement débuté le 14 décembre dernier. Ce service va permettre aux mauritaniens établis en France d'envoyer de l'argent à moindre coût tout en bénéficiant de délais de paiement garantis en 24H.

Concernant la promotion du timbre national, la Mauripost a organisé une exposition philatélique à l'occasion du cinquantenaire de l'indépendance en vue de promouvoir le rôle du timbre poste en tant que vecteur de l'histoire et de la culture du pays dans le monde.

Cette manifestation, parrainée par le Ministère de tutelle à été inscrite par le gouvernement dans son programme d'activités commémorant le cinquantième anniversaire de l'indépendance nationale.

4-Création de l'IMT (International Mauritania Telecom)

Mauripost a participé activement à la création du groupement **IMT/GIE** qui a pour objet l'établissement et l'exploitation d'une passerelle internationale de télécommunications composée d'un point d'atterrissage installé à Nouakchott sur le réseau de câble sous-marin dénommé **ACE** (Africa Coast to Europe).

La Direction Générale de la société qui assure la gérance du GIE a œuvré énergiquement à la réalisation des actions programmées pour l'achèvement du projet dans les délais requis.

Cet effort s'est matérialisé par le respect des engagements de l'Etat vis-à-vis du Consortium et le suivi du projet qui avance dans de bonnes conditions

5-Coopération internationale

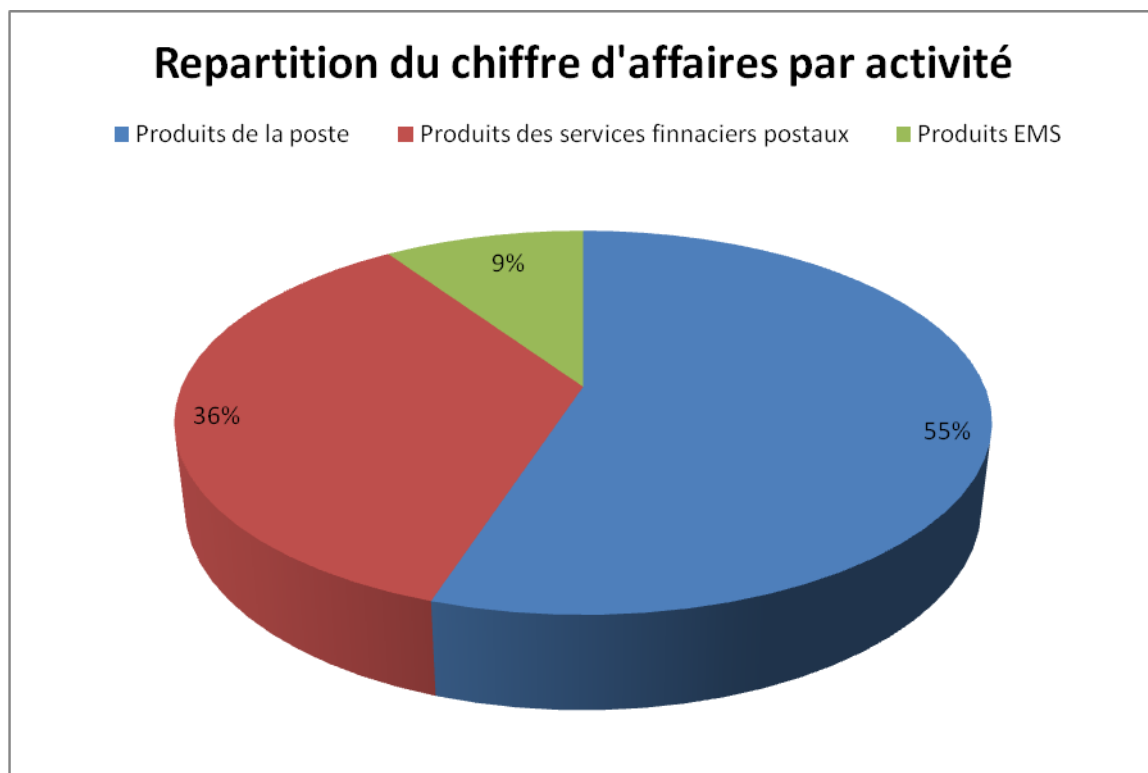
Sur le plan international, l'année 2010 a été marquée par la reprise effective de la coopération avec l'Union Postale Universelle (UPU) qui s'est matérialisée par le financement et l'organisation, pour la première fois, d'une manifestation postale en Mauritanie. Il s'agit d'un atelier marketing consacré au projet UPU/FIDA pour l'extension du réseau de paiements électroniques de l'Union Postale Universelle dans les zones rurales de six pays de l'Afrique de l'ouest, qui a été organisé à Nouakchott du 19 au 21 juillet 2010 au profit des postes du Benin, du Burkina Faso, du Mali, de la Mauritanie, du Niger et du Sénégal ainsi que des responsables de la Poste de France et l'Union Postale Universelle.

En outre, l'UPU a accepté de financer un projet intégré pluriannuel (PIP) au profit de la Mauritanie pour un montant de 80 000 Francs Suisses (16 000 000 UM environ). Cette enveloppe destinée à la mise à niveau du centre de formation de Mauripost et à l'équipement du bureau de poste de Nouakchott Arafat qui vient d'être créé par la société.

6-L'Activité en Chiffres

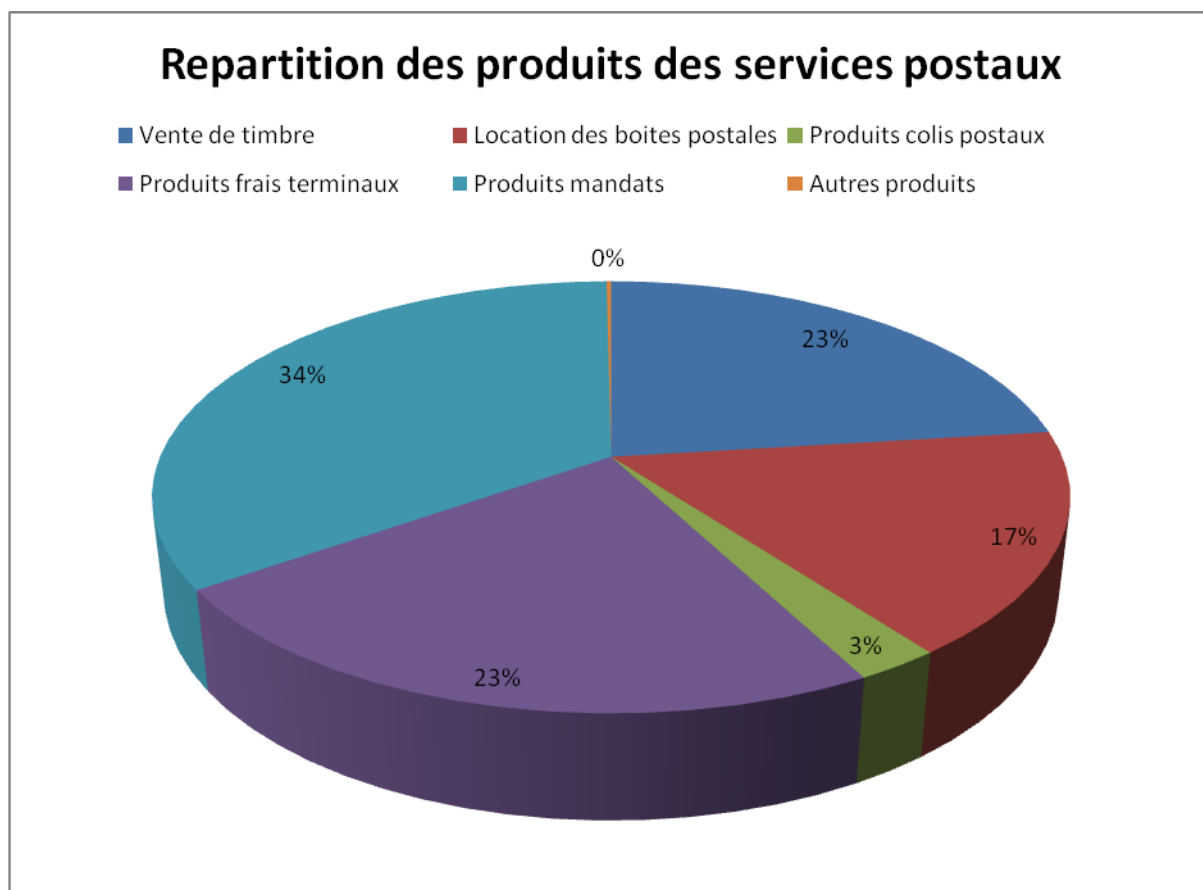
6-1 Chiffre d'Affaires

Chiffre d'affaires	Année 2009	Année 2010	%
Produits de la poste	177 392 485,65	179 349 478,07	+1,10
Produits des services financiers	78 111 083,39	115 645 866,74	+48,05
Produits EMS	21 132 658,23	30 878 903,52	+46,11
TOTAL	276 636 227,27	325 874 248,33	17,79



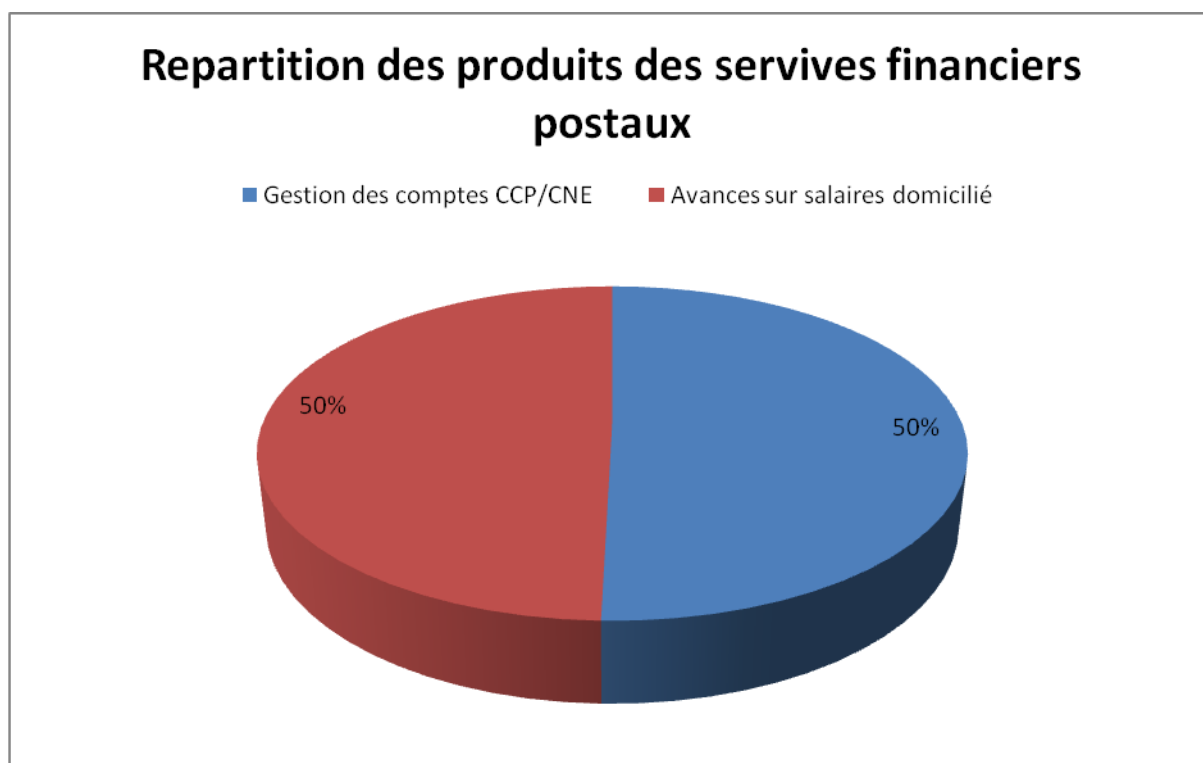
6-2 Services Postaux

PRODUITS	Année 2010
Vente de Timbres	41 353 716
Location Boites Postales	29 900 610
Produits colis Postaux	4 524 580
Produits Frais Terminaux	41 350 665
Produits mandats	61 876 473,03
Autres produits	343 434,04
Total	179 349 478,07



6-3 Services Financiers

PRODUITS	Année 2010
Gestion des comptes CCP/CNE	58 304 817,60
Avances sur Salaires	57 341 049,14
Total	115 645 866,74



6-4 Service EMS

PRODUITS	Année 2010
Produits Courrier Express	30 878 903,52
Total	30 878 903,52

6-5 – Statistiques volumétriques de l'activité

Les mesures d'ensemble prises par la direction générale dans le cadre des plans d'action des différentes directions concourent toutes à l'accroissement de l'activité et à l'amélioration des performances techniques et financières de l'entreprise.

Les efforts ainsi déployés, ont permis de réaliser les volumes ci-après dans les différents compartiments de l'activité.

Courrier : Envois de la Poste aux Lettres

Rubrique	2009	2010
Envois expédiés	84 275	94 488
Envoi reçus	303 857	349 193
Envois recommandés reçus	13 28	16 327
Envois recommandés expédiés	5868	6 201
Colis reçus	1632	2101
Colis expédiés	442	128
Boites postales	2815	2 539

Les services relevant de la poste aux lettres ont connu une nette amélioration par rapport à l'année précédente. Ce bond s'explique par une plus grande maîtrise des délais d'acheminement et de distribution du courrier d'une part et la fidélisation de certains clients importants d'autre part.

Courrier Rapide : Envois EMS

Rubrique	2009	2010
Envois déposés	4301	5332
Envois reçus	1849	868
International	1266	1944
Intérieur	583	2148
Nombre total contrats	36	39

Le service EMS maintient tant bien que mal ses performances sur l'export en dépit des moyens limités dont il dispose et de la très forte concurrence des opérateurs privés et du secteur informel.

L'activité domestique enregistre une hausse significative des volumes grâce aux contrats de distribution des factures téléphoniques de Mauritel ainsi que l'impact des contrats signés avec la CNAM, le trésor public et le ministère des transports.

Services financiers : Mandats

Rubrique	2009		2010	
	nombre	montant	nombre	montant
Mandats locaux émis	34 687	7 772 725 060	44 678	6 184 180 91
Mandats internationaux émis	34	1 341 888	48	7 361 088 ,84
Mandats locaux payés	38 179	7 723 128 450	41 279	6 173 001 561
Mandats internationaux payés	5209	159 949 997,78	4508	154 347 687,05

Bien que le transfert d'argent soit aujourd'hui un produit en pleine expansion, l'activité mandat a connu un accroissement des volumes grâce aux mandats de remboursement de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM) qui sont aujourd'hui payés dans tous les bureaux de poste.

L'augmentation des tarifs opérée en début d'année, a eu comme impact une baisse des montants transférés et une amélioration des recettes mandats .

Mais cette tendance s'estompe au fur et à mesure que la clientèle est informée des tarifs de la concurrence, de l'avantage de proximité et de fiabilité que présente le réseau postal ainsi que des performances de Mauripost en matière de délais de paiement.

Services Financiers : Caisse Nationale d'épargne

Rubrique	2009	2010
Comptes actifs	9503	9958
Opérations versement	9561	8031
Montants versement	1 071 602 000	901 036 014
Opérations remboursement	10 363	8693
Montant remboursement	962 470 000	944 687 594

L'expansion des produits de l'épargne postale est fortement ralentie par le niveau très bas des intérêts versés aux clients (3,25%) sur un marché financier comprenant une dizaine de banques primaires qui proposent une rémunération de plus de 8% en plus des possibilités de crédit à la consommation qu'accordent les caisses d'épargne populaires.

L'étude en cours pour relever l'offre de Mauripost ainsi que l'option prise dans le cadre des projets « transferts électroniques » de coupler les mandats électroniques avec les comptes CCP/CNE pour alimenter ces comptes par le biais de transferts internationaux vont certainement favoriser le repositionnement de la CNE sur le marché national.

Services Financiers : Centre des Chèques Postaux

Rubrique	2009	2010
Comptes actifs	7225	9502
Total versement espèces	1 339 596 000	1 701 816 000
Montants versement 5CHP	9 231 412 890,39	12 878 672 230,05
Total retrait par Chèques	10 554 399 362,39	14 535 333 717,83

L'activité Chèques Postaux a connu un bond qualitatif et quantitatif remarquable consécutif à la diversification de l'offre commerciale, l'amélioration des conditions d'accueil de la clientèle et la sécurisation des fonds.

7-Conclusion

Malgré l'effort de relance de l'activité effectué au cours de l'année 2010 et la pertinence des mesures prises pour la réalisation des objectifs fixés, la situation de l'entreprise demeure fragile compte tenu de la faiblesse des ressources d'investissement d'une part et de l'impact de la concurrence déloyale d'autre part.

Cependant, l'ambition des responsables de l'Entreprise est de favoriser le renforcement de la qualité de service des prestations offertes au public et l'avènement d'un service postal résolument tourné vers la maîtrise des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Dans ce cadre, l'Entreprise fonde beaucoup d'espoir sur l'étude de restructuration de Mauripost, financé sur les fonds du Projet d'Amélioration du Climat de l'Activité

Economique (PACAE) pour élaborer les meilleurs schémas de relance des activités postales et financières de la société et de fixer les exigences du service dans le cadre du contrat de performance.

Le rapport de restructuration de cette étude, qui suit le rapport diagnostic (déjà validé) est en attente de validation par le comité de pilotage.

Enfin, nous espérons que le concours de l'Etat et l'appui technique et financier des principaux partenaires locaux et étrangers tels que l'Agence pour la Promotion de l'Accès Universel aux Services (APAUS) permettront la mise en œuvre de nouveaux projets destinés à accroître la productivité de l'entreprise et l'amélioration de ses performances.