

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 2011

L'activité de l'entreprise en 2011 s'est déroulée dans un contexte particulièrement difficile marqué par une stagnation 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 :

- Accroître les revenus des services postaux et financiers postaux.
- Poursuivre la politique de gestion par objectifs des services opérationnels
- Agir sur le développement et la promotion commerciale des services
- Assurer la formation du personnel
- Activer la coopération internationale

1-Accroissement des revenus des services postaux et financiers

En plus de l'activité traditionnelle des services de Mauripost, l'année 2011 a été marquée par plusieurs réalisations :

1.1-Mauripost a bénéficié d'un financement de l'APAUS d'un montant de 45 Millions d'ouguiyas qui a permis :

-l'acquisition de 4 véhicules minibus pour le transport des personnes, du courrier et des bagages.

-la construction d'un bureau de poste à Ould Yengé

- la réhabilitation des bureaux de poste de Diaguily, KHabou et Maghama.

Le lancement de l'activité transport à été effectif sur les axes Nouakchott-Kiffa et Nouakchott-Kaédi en même temps que l'ouverture du nouveau bureau de poste de Nouakchott Arafat auquel elle se rattache.

Outre une meilleure maîtrise des délais de transmission du courrier, l'activité Poste-Voyage a permis à Mauripost de réaliser une économie de 37,14% sur les contrats de transport du courrier.

Le bureau de Arafat entièrement équipé par l'Union Postale Universelle dans le cadre du Projet Intégré Pluriannuel (PIP) signé entre Mauripost et cette institution va permettre de rapprocher le service postal des populations des Moughataa de Arafat, Toujounine et Dar Naim .

1.2-La signature d'une convention de partenariat avec la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM) pour le remboursement des assurés à travers les CCP, vont avoir un impact favorable sur la qualité de service fournie aux clients, diversifier l'offre produit de la société et permettre du coup l'accroissement des recettes.

1.3-Les services financiers ont procédé à l'ouverture de **7051** nouveaux comptes (CCP et CNE) au profit d'une clientèle hétéroclite composée essentiellement de fonctionnaires et retraités de l'Etat.

Cette réalisation importante est le fruit d'une politique commerciale appropriée d'une part et le reflet de la confiance qu'accorde encore le grand public aux services financiers postaux d'autre part.

2- Politique de gestion par objectifs des services opérationnels

Des objectifs sont assignés chaque année aux directions opérationnelles pour améliorer les performances, accroître les volumes de l'activité et favoriser une émulation positive entre les différents centres de production.

Des évaluations trimestrielles sont effectuées par la Direction Générale pour comparer les taux de réalisation et attirer l'attention des services sur les décalages constatés le cas échéant entre l'objectif annuel et la performance mesurée.

Des gratifications sont distribuées aux services qui ont réalisé des résultats annuels significatifs pour motiver le personnel et encourager le mérite au sein de l'Entreprise.

3- Développement et promotion commerciale des services

Mauripost a participé activement à la première édition du Festival national des villes anciennes qui s'est déroulé à Chinguitty du 16 au 22 Février 2011 par la tenue d'un stand d'exposition de timbres poste pendant toute la durée du festival.

L'exposition était destinée à faire connaître la philatélie nationale au grand public 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, Mauripost a acheté des espaces publicitaires dans certaines publications telles que l'annuaire téléphonique, le magazine de la compagnie aérienne nationale (MAI) ainsi que les éditions spéciales lancées à l'occasion des événements nationaux.

En outre, 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.

Enfin, un contrat de prestation est signé avec l'Agence Mauritanienne d'Information (AMI) pour l'utilisation des quotidiens Chaab et Horizons à des fins promotionnelles en cas de besoin.

Cette communication écrite s'accompagne de manière régulière de contacts directs avec les pouvoirs publics pour la signature de contrats de transport de courrier et l'ouverture de comptes au niveau du Centre des Chèques postaux (voire tableaux)

4-Formation du personnel

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.

Néanmoins, le besoin de formation reste important pour les personnels d'exécution et d'encadrement qui sont pour la plupart formés sur le tas et dépourvus de références techniques et du savoir faire nécessaire à la bonne exécution du service.

Pour ce faire, la Direction Générale envisage de réactiver le Centre de Formation de la Société et d'explorer les possibilités de partenariat avec des institutions de formation spécialisées dans la sous-région et ailleurs dans le monde pour remédier à court terme à cette situation.

5-Coopération internationale

Sur le plan international, la reprise effective de la coopération avec l'Union Postale a permis le financement d'un projet intégré pluriannuel (PIP) au profit de la Mauritanie pour un montant de 80 000 Francs Suisses (16 000 000 UM environ). Une partie de cette enveloppe a été utilisée pour l'équipement du bureau de poste de Nouakchott Arafat qui a été créé en 2011 par la Société tandis que la seconde partie a été consacrée à la mission d'un consultant en ressources humaines et à l'achat des équipements du Centre de Formation de Mauripost.

Par ailleurs, la Société a bénéficié de l'assistance du gouvernement indien pour la formation de deux personnes (informatique et service postal) dans des écoles postales en Inde avec prise en charge totale du pays hôte. D'autres cadres de Mauripost pourront également profiter de formation spécialisée au cours de l'année 2012 dans les mêmes conditions.

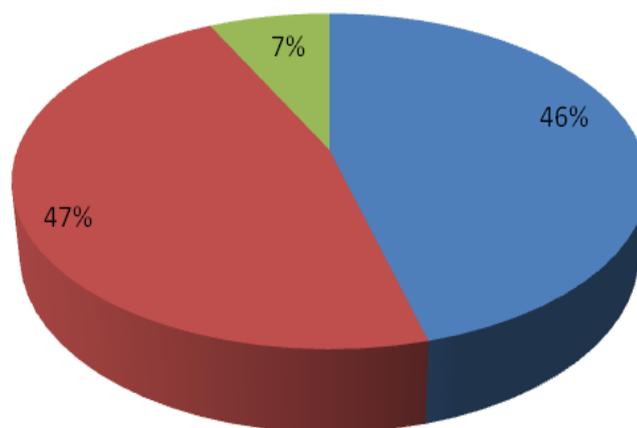
6-L'Activité en Chiffres

6-1 Chiffre d'Affaires

Chiffre d'affaires	Année 2010	Année 2011	%
Produits de la poste	179 349 478,07	163 416 594,90	-8,86%
Produits des services financiers	115 645 866,74	166 972 671,82	44,37%
Produits EMS	30 878 903,52	26 283 052,00	-14,93%
TOTAL	325 874 248,33	356 672 318,72	9,50%

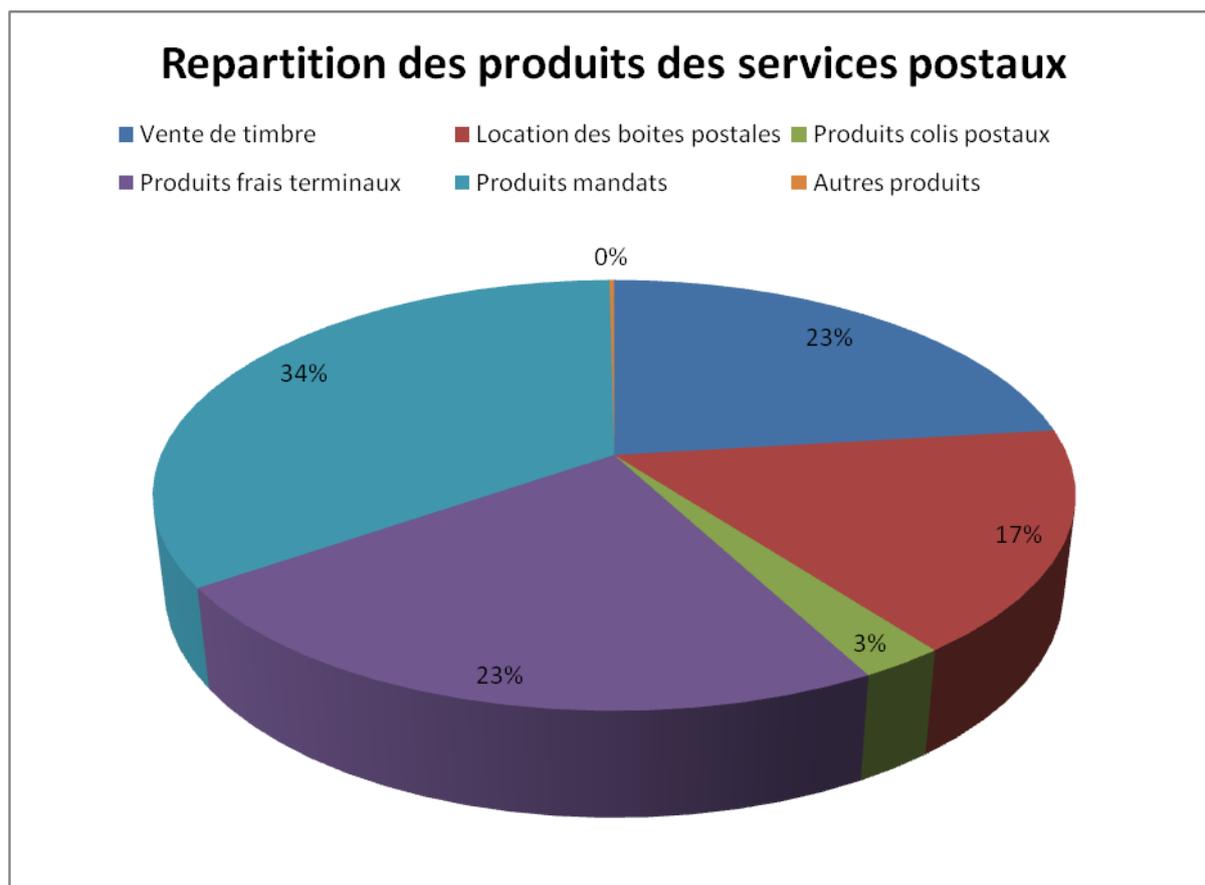
Repartition du chiffre d'affaires par activité

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



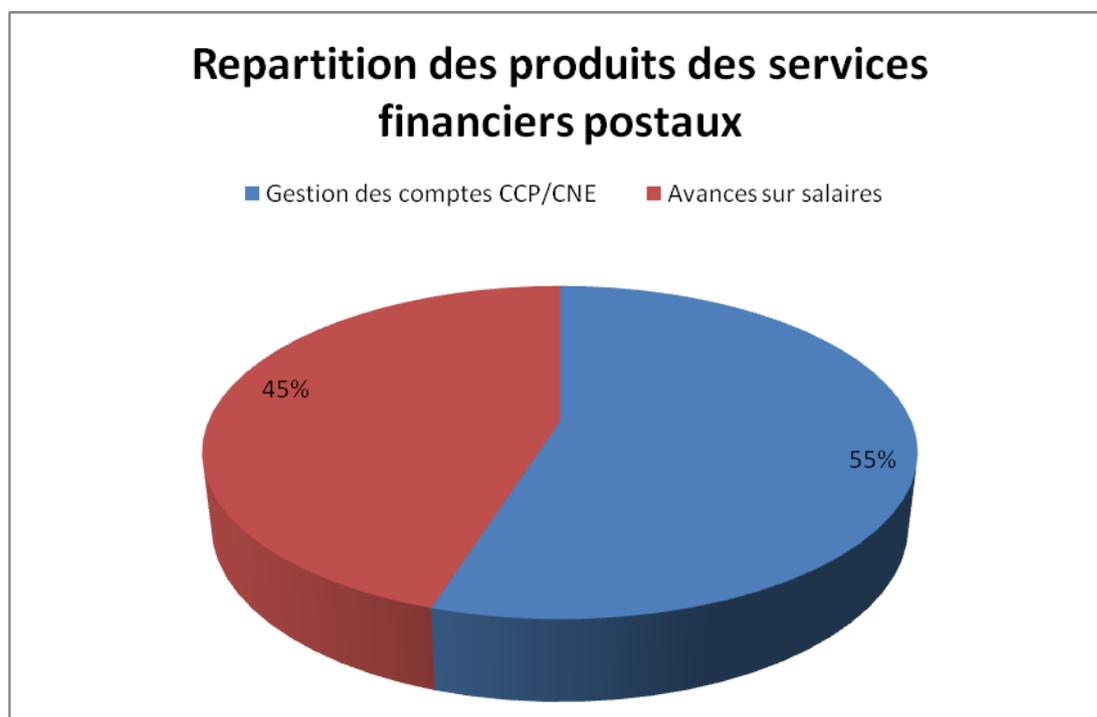
6-2 Services Postaux

PRODUITS	Année 2010	Année 2011
Vente de Timbres	41 353 716	38 486 058,00
Location Boites Postales	29 900 610	20 678 657,00
Produits colis Postaux	4 524 580	1 799 700,00
Produits Frais Terminaux	41 350 665	43 219 000,00
Produits mandats	61 876 473,03	58 911 119,56
Autres produits	343 434,04	322 060,34
Total	179 349 478,07	163 416 594,90



6-3 Services Financiers

PRODUITS	Année 2010	Année 2011
Gestion des comptes CCP/CNE	58 304 817,60	91 612 373,17
Avances sur Salaires	57 341 049,14	75 360 298,65
Total	115 645 866,74	166 972 671,82



6-4 Service EMS

PRODUITS	Année 2010	Année 2011
Produits Courrier Express	30 878 903,52	26 283 052,00
Total	30 878 903,52	26 283 052,00

6-5 –Statistiques volumétriques de l'activité

Les efforts entrepris le long de l'année 2011 ont abouti à la réalisation d'un volume d'activité non négligeable malgré des conditions économiques difficiles tant au niveau national qu'international.

Sur le plan national, l'Entreprise éprouve de grandes difficultés à agrandir son réseau et moderniser ses services faute d'investissements conséquents au moment où sévit une concurrence multiforme sur le marché domestique.

Sur le plan international, les services postaux sont confrontés à l'activisme des grands intégrateurs du courrier (DHL, UPS, FEDEX, TNT) et l'impact des nouvelles technologies sur la réduction des parts de marché des colis et de la messagerie de façon générale.

Courrier : Envois de la Poste aux Lettres

Rubrique	2009	2010	2011
Envois expédiés	84 275	94 488	95 488
Envoi reçus	303 857	349 193	356 193
Envois recommandés reçus	13 28	16 327	17 027
Envois recommandés expédiés	5868	6 201	6456
Colis reçus	1632	2101	1782
Colis expédiés	442	128	88
Boîtes postales	2815	2 539	2647

Sauf pour les colis postaux de moins en moins utilisés par les clients, Les services relevant de la poste aux lettres ont connu une nette amélioration par rapport à l'année précédente grâce aux efforts soutenus en matière de qualité de service.

En effet, la Direction Générale a fait de la qualité de service un objectif majeur pour l'amélioration des conditions de fourniture du service postal et la fidélisation de la clientèle.

Pour ce faire les moyens adéquats (applications, codes à barres, scanners...) ont été mis à la disposition des services opérationnels pour assurer le suivi électronique des envois et

participer aux mesures et contrôle continu de la qualité effectués régulièrement par l'Union Postale Universelle.

Sur le plan national, la qualité de service de Mauripost est contrôlée par les services de l'Autorité de Régulation dans le cadre des obligations spécifiées par son cahier de charges.

Courrier Rapide : Envois EMS

Rubrique	2009	2010	2011
Envois déposés	4301	5332	5481
Envois reçus	1849	868	966
Nombre total contrats	36	39	44

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 important des volumes grâce aux contrats de distribution des factures téléphoniques de Mauritel ainsi que l'impact des contrats signés avec certains démembrements de l'Etat.

Services financiers : Mandats

Rubrique	2010		2011	
	nombre	montant	nombre	montant
Mandats locaux émis	44 678	6 184 180 91	43 329	5 385 000 985
Mandats internationaux émis	48	7 361 088 ,84	224	19 643 295
Mandats locaux payés	41 279	6 173 001 561	40 357	5 385 254 036
Mandats internationaux payés	4508	154 347 687,05	4760	153 751 330 ,13

Le transfert d'argent constitue l'activité principale du réseau postal et participe pour une large part à son bon fonctionnement.

Néanmoins, l'activité domestique est confrontée à la concurrence des réseaux informels imbattables sur les tarifs et sur les délais de paiement qu'ils assurent à travers des circuits disposant d'une forte liquidité non soumis comme Mauripost aux charges de gestion et très peu regardants sur les formalités administratives.

L'activité internationale glisse progressivement vers les mandats électroniques qui constituent l'avenir des transferts d'argent dans un environnement caractérisé par l'exigence des clients et la rapidité des transactions fournies par les différents intervenants grâce aux possibilités offertes par les nouvelles technologies.

Dans ce cadre, Mauripost est entré en négociation avec des opérateurs privés de renommée mondiale tels que Western Union, MoneyGram, WARI et Money Express pour diversifier son offre et profiter de partenariat solide bénéficiant de larges connexions au niveau international.

Services Financiers : Caisse Nationale d'épargne

Rubrique	2010	2011
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

A l'exception d'une légère amélioration du nombre de comptes ouverts dans les registres de la Caisse d'épargne, l'activité est restée assez faible compte tenu du 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.

Le volet couplage des mandats électroniques avec les comptes CCP/CNE du Projet « transferts électroniques » n'a pas encore démarré pour permettre à la clientèle émigrée de pouvoir alimenter directement leurs comptes CNE par le biais des mandats postaux.

Eu égard au potentiel important dont dispose les 2 régions Arabe et Africaine en matière de transferts d'argent, Mauripost s'active dans le cadre des projets de l'UPU dans cette partie du monde pour multiplier les corridors et améliorer la dimension financière du réseau postal.

Services Financiers : Centre des Chèques Postaux

Rubrique	2010	2011
Comptes actifs	9502	17 982
Total versements	14 580 488 230 ,05	17 656 701 579,13
Total retrait par Chèques	14 535 333 717,83	21 014 034 852

La politique commerciale mise en œuvre par les Chèques Postaux et la confiance qu'accorde encore le grand public aux services financiers postaux en général explique en grande partie les performances actuelles de ces services.

L'avantage que présentent les Chèques Postaux grâce au réseau étendu des bureaux de poste constitue un facteur déterminant dans le choix de la clientèle.

L'entreprise s'attèle à consolider cette force par la création de nouveaux points de contact et la fourniture d'une bonne qualité de service.

7-Conclusion

En dépit des résultats encourageants enregistrés au cours de l'exercice 2011, il sera difficile pour l'Entreprise de maintenir ces performances si des ressources additionnelles ne sont pas affectées pour lui permettre d'assurer un investissement conséquent et partant de remplir efficacement la mission de service public qui lui est dévolue.

En l'absence d'un tel apport financier, les efforts resteront concentrés sur l'amélioration de l'existant par des actions ciblées qui pourront assurer la continuité du service.

En attendant, la Société continuera à faire jouer la coopération avec l'Union Postale Universelle et à solliciter le concours de l'Etat et l'appui technique et financier des principaux partenaires locaux et étrangers (Agence pour la Promotion de l'Accès Universel aux Services (APAUS), Union Postale Universelle (UPU).

Le Directeur Général

Moustaphaould Abdallah