

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 2012

Comme l'année précédente, l'activité de l'entreprise en 2012 s'est déroulée dans un contexte assez difficile marqué entre autres par la stagnation de la subvention d'exploitation accordée par l'Etat, une forte concurrence, un régime fiscal contraignant et un personnel insuffisant et peu qualifié dans sa grande majorité.

Malgré cet environnement peu propice au développement des activités de la Société, la Direction Générale a fait le choix de la consolidation des acquis par la mise en œuvre d'un plan d'actions basé sur la maîtrise des charges et l'amélioration des produits.

Les mesures prises ont eu un impact positif sur les résultats de la Société qui a réussi une bonne année 2012 grâce à une bonne performance de toutes ses activités qui s'est traduite par une augmentation du chiffre d'affaires (plus de 28%).

La performance est avant tout collective et traduit l'engagement du management et des travailleurs pour mieux servir les clients et réussir la modernisation continue de l'Entreprise dans un climat social serein fondé sur la confiance et la conjugaison des efforts pour atteindre les objectifs fixés.

Les résultats obtenus montrent l'efficacité du modèle multi activités de la Mauripost : le courrier, les colis, les services financiers, etc, en somme, une gamme de services variés qui est fournie à travers un réseau physique de bureaux de poste bien implantés sur l'ensemble du territoire national et qui contribuent au développement équilibré de toutes les régions du pays.

En effet, Mauripost est, dans bien des cas, le seul fournisseur de services postaux et financiers présent dans certains endroits boudés par les banques et les opérateurs postaux privés en raison du faible intérêt économique qu'ils présentent.

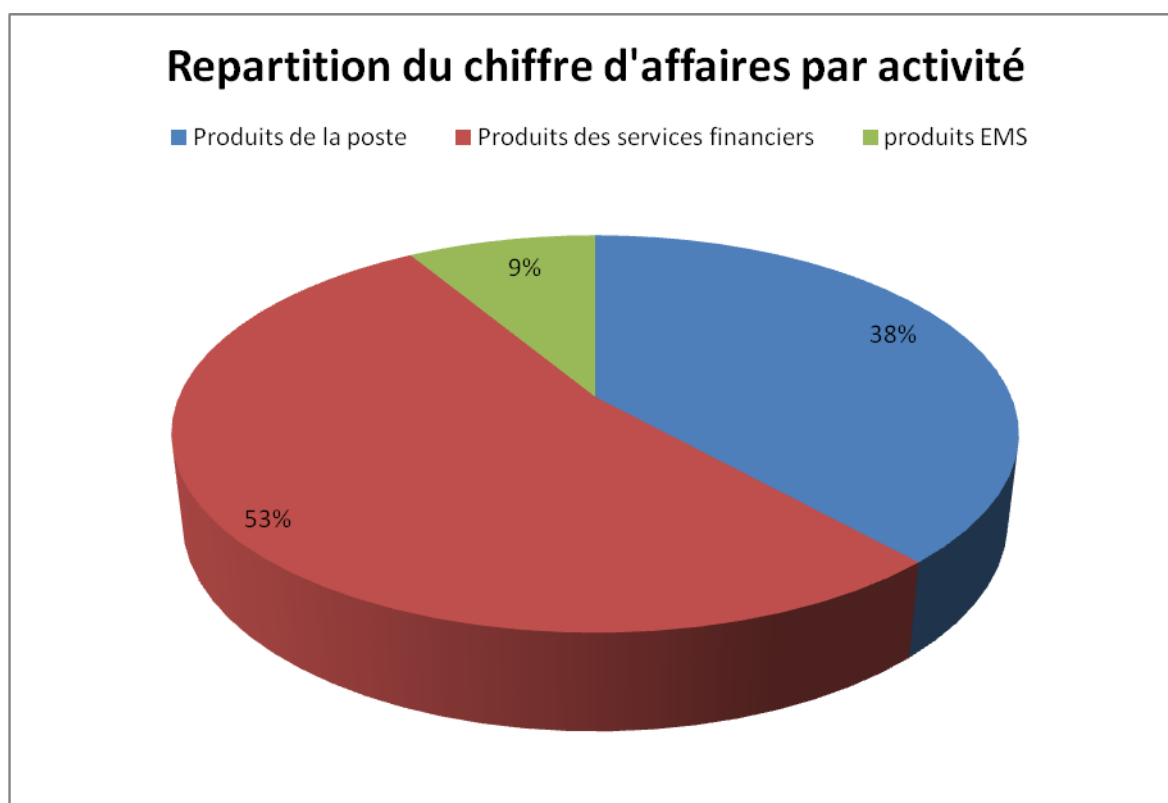
La poste assure de ce fait, une connexion vitale entre les citoyens du pays d'une part puis entre ces citoyens et l'Administration d'autre part. Elle permet surtout de réduire la mobilité des fonctionnaires et des travailleurs souvent contraints, à défaut d'une présence bancaire ou postale de se déplacer pour encaisser leurs salaires de fin de mois au détriment du bon fonctionnement des services auxquels ils sont rattachés (Santé, Education, Sécurité....etc.,).

En 2012, La stratégie adoptée par l'Entreprise a permis de consolider cette présence en dotant le réseau postal de moyens humains, logistiques et financiers lui permettant de répondre efficacement aux besoins des populations.

L'informatisation progressive, la modernisation des méthodes de travail et l'optimisation des mécanismes de contrôle ont contribué fortement à l'amélioration de la qualité de service offerte aux clients et par conséquent à l'augmentation des recettes de la Société.

1-Chiffre d'affaires

Chiffre d'affaires	Année 2011	Année 2012	%
Produits de la poste	163 416 594	176 090 266	7,75
Produits des services financiers	166 972 671	243 617 931	45,90
Produits EMS	26 283 052	39 564 642	50,53
TOTAL	356 672 317	459 272 839	28,76



2-Les services postaux

Les services de collecte et de distribution du courrier et des colis sont assurés régulièrement aussi bien à Nouakchott qu'à l'intérieur du pays.

Poste-Voyages dessert les axes Nouakchott-Kiffa et Nouakchott-Kaédi dans des conditions normales en dépit des distances et de la forte concurrence que connaît le secteur des transports.

Il faut également rappeler qu'outre une meilleure maîtrise des délais de transmission du courrier, l'activité Poste-Voyages a permis de relever le niveau des recettes du bureau de poste de Arafat auquel cette activité est rattachée.

Enfin, la philatélie a enregistré une nette amélioration de ses ventes grâce à la fidélisation de sa clientèle et la commercialisation d'un nouveau produit dénommé « tableaux d'affiches de timbres ».

Il s'agit de tableaux artisanaux portant l'effigie des timbres poste nationaux dédiés à la valorisation et la promotion de la culture, l'histoire et les richesses de notre pays.

C'est un produit destiné en priorité à l'Etat et ses démembrements pour garnir les bureaux, salles de conférences, salles d'attente et autres locaux tels que ceux des Ambassades et représentations de la Mauritanie à l'étranger.

Pour sa part, le transfert d'argent qui constitue l'activité principale du réseau postal, fait face à une très forte concurrence de la part du secteur bancaire et du secteur informel. Mais une bonne partie de la population continue à accorder sa confiance au mandat postal qui offre des avantages de proximité, de sécurité, de rapidité et de convenance (montant du transfert illimité).

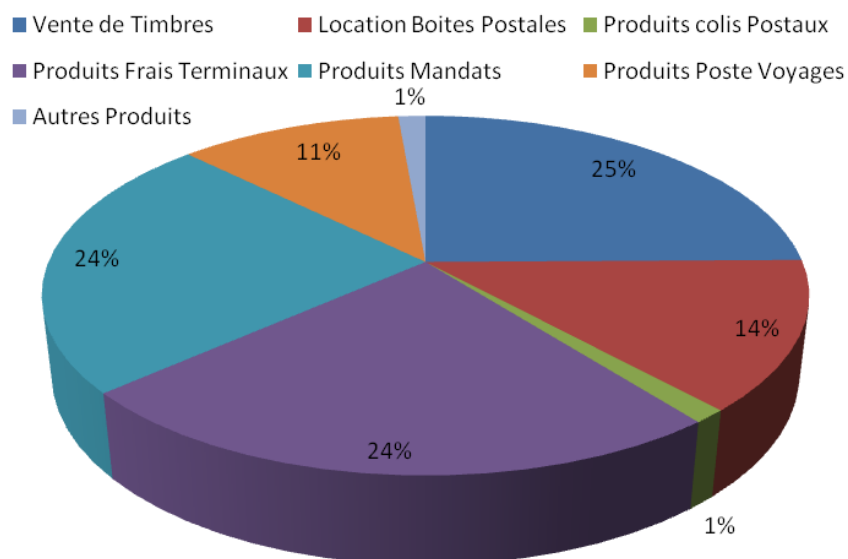
Sur le plan international, tous les bureaux de poste sont actuellement connectés de manière directe ou indirecte au système électronique de transfert d'argent de l'Union Postale Universelle et peuvent effectivement échanger avec des pays comme la France, le Sénégal, le Gabon et le Mali.

D'autres accords en cours de signature avec les membres de l'UPU signataires de l'arrangement sur les services de paiement de la poste vont permettre l'ouverture de nouveaux corridors dans toutes les zones du monde.

2-1 Chiffre d'affaires des services postaux

PRODUITS	Année 2011	Année 2012
Vente de Timbres	38 486 058	43 691 410
Location Boites Postales	20 678 657	23 588 406
Produits colis Postaux	1 799 700	2 128 000
Produits Frais Terminaux	43 219 000	42 322 720
Produits mandats	58 911 119	42 113 293
Produit Poste Voyages		19 830 100
Autres produits	322 060	2 416 336
Total	163 416 594	176 090 265

Repartition des Produits des Services Postaux



2-2 Statistiques volumétriques de la Poste aux lettres :

Opérations	Nombres
Envois expédiés	91 253
Envois reçus	212 593
Envois recommandés reçus	20 649
Envois recommandés expédiés	32 585
Colis reçus	1532
Colis expédiés	98
Boîtes postales louées	2850

2-3 Statistiques volumétriques des mandats

Transactions	Nombres	Montants (UM)
Mandats locaux émis	34 970	4 751 605 222
Mandats locaux payés	30 126	4 746 799 914
Mandats internationaux émis	264	29 165 699
Mandats internationaux payés	4130	150 998 640

3-le Courrier Express (EMS)

Malgré la concurrence des opérateurs privés qui disposent de moyens logistiques importants et d'une plus grande souplesse dans la gestion, l'EMS arrive à conserver ses parts de marché grâce à une bonne qualité de service fondée sur le respect des délais contractuels et le renseignement du client.

En plus des contrats signés avec l'Administration pour le courrier international, le volume du trafic intérieur a quasiment doublé en raison du contrat de distribution des factures de Mauritel exclusivement assuré par EMS.

3-1 Chiffre d'affaires du courrier express (EMS)

PRODUITS	Année 2011	Année 2012
Produits Courrier Express	26 283 052,00	39 564 642
Total	26 283 052,00	39 564 642

3-2 Statistiques volumétriques du courrier express :

Opérations	Nombres
Envois expédiés : international	2594
Envois expédiés : national	2773
Envois reçus	1959
Nouveaux contrats	4

4-Les Services Financiers

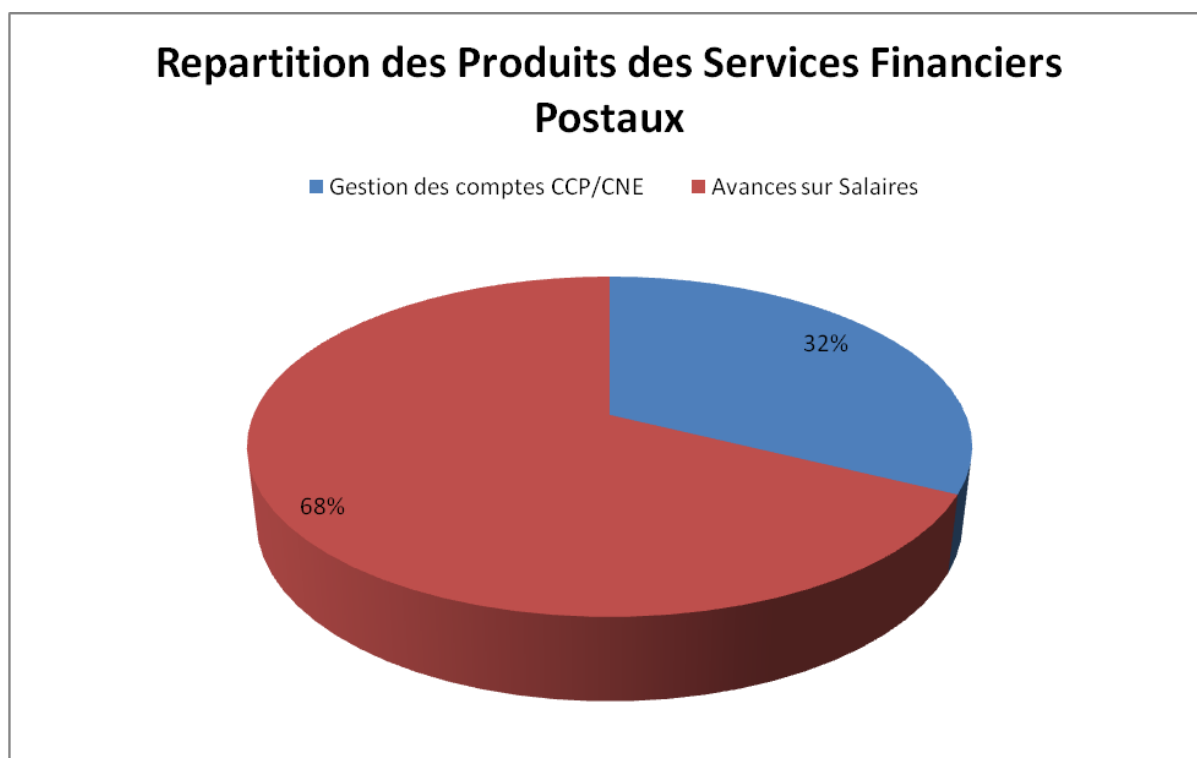
L'année 2012 a été marquée par l'ouverture de **4754** nouveaux comptes (CCP et CNE) au profit d'une clientèle hétéroclite composée essentiellement de fonctionnaires et retraités.

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

Ainsi, l'Entreprise continue de participer activement aux efforts des pouvoirs publics dans la lutte contre la pauvreté par l'inclusion financière des populations rurales, la réduction de la mobilité des fonctionnaires, retraités et des assurés de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM).

4-1 Chiffres d'Affaires des services financiers postaux:

PRODUITS	Année 2011	Année 2012
Gestion des comptes CCP/CNE	91 612 373,17	78 794 219
Avances sur Salaires	75 360 298,65	164 823 712
Total	166 972 671,82	243 617 931



4-2 Statistiques volumétriques des Chèques Postaux

Opérations	Montants (UM)
Comptes ouverts	4475
Avoir déposants (31/12/12)	1 726 969 914
Total versements par mandat (5 CHP)	21 250 880 031
Total retraits par chèques	25 971 443 130

4-2 Statistiques volumétriques de la Caisse d'épargne

Opérations	Montants (UM)
Comptes ouverts	279
Avoir déposants (31/12/12)	1 696 519 597
Total versements	439 072 615
Total retraits	237 625 191

5- la promotion commerciale des services

Mauripost a participé activement à la deuxième édition du Festival national des villes anciennes qui s'est déroulé à Ouadane du 04 au 10 Février 2012 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 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 consultées par le grand public 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.

Les services de Mauripost travaillent depuis quelque temps sur le lancement d'une campagne publicitaire en direction du grand public.

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.

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.

6-Coopération internationale

Notre pays a participé du 24 septembre au 15 octobre 2012 aux travaux du Congrès Postal de Doha avec une forte délégation de Mauripost dirigée par son Directeur Général.

Placée sous la présidence de l'Ambassadeur de la République Islamique de Mauritanie au Qatar et munie des pouvoirs nécessaires lui permettant de contribuer aux débats, de voter et de signer les actes, la délégation a saisi cette opportunité pour participer activement aux débats en séances plénières et aux travaux des 9 commissions qui ont travaillé sur les questions réglementaires, opérationnelles et techniques qui vont impacter la vie de l'Union pendant les quatre prochaines années.

La délégation a noué des contacts utiles en marge du Congrès 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'UPU, les Directeurs Généraux des postes du Qatar, du Maroc, du Sénégal, du Niger, le Directeur de la Coopération Internationale de l'UPU et le Secrétaire Général de l'Union Panafricaine des Postes (UPAP).

Le Directeur Général a également procédé à la signature des actes du 25^{eme} Congrès et de l'arrangement sur les services de paiement de la poste qui permet à notre pays de conclure des accords en matière de transfert de fonds avec tous les pays membres de l'Union .

A l'issue de ses travaux, le Congrès a pris d'importantes décisions et formulé des recommandations de nature à améliorer la qualité des services postaux dans le monde et favoriser la coopération internationale entre les pays membres.

En plus, le Congrès a adopté La Stratégie postale de Doha (SPD) qui constitue le document de référence de l'UPU pour la période 2013–2016. Cette stratégie est basée sur une analyse complète et une large consultation qui établit les grandes lignes de l'action de l'organisation et de ses 192 Pays-membres.

Dans le cadre du positionnement de Mauripost dans l'environnement postal mondial, un cadre supérieur de l'Entreprise a été choisi comme représentant de l'Union Postale Universelle dans la zone Arabe avec résidence au Caire.

Si l'expertise et les compétences personnelles de Monsieur Moctar ould Chadli ex-Directeur du Réseau ont joué un grand rôle dans son accession à cette fonction internationale, il s'agit

également d'une consécration pour notre pays qui, pour la première fois, bénéficie d'un poste international dans cette institution spécialisée des Nations Unies.

7-Conclusion

Les performances réalisées en 2012 sont le résultat d'une politique commerciale efficace basée sur la fourniture d'un service de proximité et une offre de produits de qualité.

En dépit de ces efforts, il sera difficile pour l'Entreprise de maintenir de tels résultats si des ressources financières additionnelles ne lui sont pas affectées pour permettre d'assurer son développement et partant remplir efficacement la mission de service public qui lui est confiée.

En effet, la présence sur le marché national de plusieurs opérateurs privés, dotés d'importants moyens logistiques et financiers va certainement favoriser une réduction progressive des parts de marché de Mauripost si l'opérateur public n'est pas doté des moyens adéquats lui permettant de fournir une qualité de service optimale et de faire face à la concurrence.

Cette concurrence qui touche tous les segments de l'activité postale est le fait du secteur bancaire, des opérateurs postaux privés et du marché informel.

Ainsi, une quinzaine de banques assurent des services financiers et un service de transfert d'argent sur une bonne partie du territoire national et avec une offre commerciale séduisante adossée à un réseau bien équipé, des procédures souples et une importante liquidité.

Les opérateurs postaux privés, à capitaux majoritairement étrangers font une concurrence d'autant plus préjudiciable à Mauripost que toutes leurs activités se cantonnent à Nouakchott et dans une moindre mesure à Nouadhibou qui constituent les seuls créneaux rentables du pays.

Enfin, le secteur informel dont les activités se limitaient au transfert d'argent, est aujourd'hui un acteur majeur de la distribution du courrier et des colis avec la floraison d'une multitude de sociétés de transport assurant des navettes régulières sur la plupart des axes routiers du pays.

Le Directeur Général

Moustapha ould Abdallah