

SOCIETE MAURITANIENNE DES POSTES

MAURIPOST



RAPPORT D'ACTIVITE 2008

AOUT 2009

TABLE DES MATIERES

1-INTRODUCTION	P-1
2 –ORGANISATION	P-1
2-1 Organigramme	P-1
2-2 procédures d’exploitation	P-2
2-3 Introduction des contrôles inopinés	P-2
2-4 Suivi de la politique de gestion par objectifs et contrôle de la qualité	P-2
2-5 Application informatique(EMANA)	P-3
3-ACTIVITES	P-4
3-1 Chiffre d’Affaires	P-4
3-2 Services Postaux	P-5
3-3 Services Financiers	P-6
3-4 Services EMS	P-7
3-5 Développement commercial	P-7
4-PERSPECTIVES	P-8
4-1 GIMTEL	P-8
4-2 Mandats électroniques internationaux	P-8
4-3 Distribution à domicile dans la ville de Nouakchott	P-9
4-4 Mise en œuvre du cahier de charges	P-9

1-INTRODUCTION

L'action de Mauripost en 2008 s'inscrit dans la logique des changements opérés au cours du dernier semestre de l'année précédente en vue de doter l'entreprise de l'organisation, de l'infrastructure et des moyens humains et matériels lui permettant de remplir convenablement sa mission.

En effet, à la suite du diagnostic de la situation de la société, la direction générale avait entrepris une série de mesures urgentes jugées indispensables à la restauration d'un climat de confiance avec les partenaires d'une part et la relance de l'activité postale d'autre part. Il s'agit de :

- ✓ Règlements des contentieux avec les partenaires étrangers (Chronopost, Air France,..)
- ✓ Séparation entre les avoirs des déposants et les fonds propres de la société
- ✓ Signature de nouveaux contrats de transports du courrier à l'intérieur du pays avec des transporteurs locaux.
- ✓ Séparation des fonctions de caisse et de gestion au niveau des principaux bureaux.
- ✓ Renforcement des actions de contrôle du service de l'inspection dans tous les bureaux de poste et au niveau des services financiers.
- ✓ Engagement d'un audit externe des activités financières de Mauripost.
- ✓ Recrutement d'un cabinet pour la réalisation d'une étude relative à l'organisation de Mauripost

L'exécution de ces mesures a permis d'orienter l'action de Mauripost durant l'année 2008 vers les activités de nature à permettre la mise en place d'une structure organisationnelle fonctionnelle ainsi que l'adoption de nouvelles procédures de travail permettant l'atteinte des objectifs fixés et la fourniture d'un service postal de qualité .

2 –ORGANISATION

2-1 Organigramme

Les résultats de l'analyse effectuée par le bureau d'étude chargé par Mauripost de réfléchir sur l'organisation en place depuis 2002, démontrent que la structure est déséquilibrée par rapport à l'activité et qu'elle présente d'importants chevauchements et une grande confusion dans les rôles.

Aussi, un nouvel organigramme mieux orienté sur le développement de l'activité et accordant plus de place aux aspects opérationnels a été adopté.

2-2 Nouvelles procédures d'exploitation

2-2-1 Mandat poste

Historiquement, le transfert d'argent par l'intermédiaire du mandat a toujours constitué la principale ressource de trésorerie pour l'opérateur postal.

La concurrence agressive du système bancaire doublée d'une forte pénétration du secteur informel a contribué fortement à la régression de la part de marché de Mauripost dans ce créneau. Cette situation a entraîné non seulement une baisse des recettes mais elle a aussi considérablement joué sur les problèmes de liquidité des bureaux de poste de l'intérieur.

Afin de remédier à cette situation, il a été adopté une stratégie en deux points:

- La réduction des tarifs
- La suppression du montant maximum par titre

Ces procédures, bien que récentes, ont déjà permis de rehausser sensiblement le niveau de cette activité.

2-2-2 Séparation des fonctions de caisse et de receveur

Les détournements et malversations constatées ces dernières années avaient pour origine essentiellement la réduction des effectifs dans les bureaux de poste. Les receveurs de certains bureaux cumulaient les responsabilités de gestionnaire du bureau, de caissier et même parfois d'agent du guichet.

Pour mettre fin à cette situation, il a été décidé de séparer systématiquement les fonctions de gestionnaire et de caissier dans tous les bureaux de poste et centres financiers.

Cette séparation a été effective dans les bureaux les plus importants (Nouadhibou, Zouerate, Rosso, Sélibaby et Néma) et devra se poursuivre pour le reste des bureaux.

2-3 Introduction de contrôles inopinés

La Mauripost dispose d'un réseau de 30 points de contacts disséminés sur l'ensemble du territoire national. L'insuffisance des moyens de transport propres à l'entreprise rendait aléatoire et inefficace toute opération de contrôle.

L'adoption de nouvelles procédures de contrôle et l'acquisition de véhicules de missions ont permis de favoriser la multiplication des contrôles inopinés et de limiter considérablement les risques de détournements et de malversations.

2-4 Mise en place d'une politique de gestion par objectifs

L'adoption d'une nouvelle structure organisationnelles orienté sur le développement de l'activité a permis l'émergence de quatre grandes directions opérationnelles chargées chacune d'un compartiment de l'activité.

Ainsi, pour garantir un maximum d'efficacité à l'action de ces directions, des objectifs de productivités ont été assignés aux différents services en vue d'atteindre les niveaux d'activité que l'entreprise s'est fixée.

Cette approche a d'ores et déjà permis une amélioration sensible de la productivité et du rendement du personnel tout en favorisant l'instauration d'un climat de bonne émulation entre les services.

2-5 Lancement des tests de la nouvelle application informatique

L'application utilisée pour la gestion des chèques postaux et la caisse nationale d'épargne utilisée depuis les années 80 est devenue obsolète par le fait des besoins de plus en plus grandissants de Mauripost et l'avènement sur le marché de technologies plus performantes et mieux élaborées.

La mise en place d'une nouvelle application par l'entreprise CHAKA qui a accusé un retard important au cours de l'année 2007, a connu une avancée considérable grâce aux mesures prises en matière de coordination et de suivi d'une part et de recrutement du personnel technique qualifié d'autre part.

Ainsi les groupes de travail conjoints en charge de ce travail sont passés maintenant à la phase test qui précède la production effective.

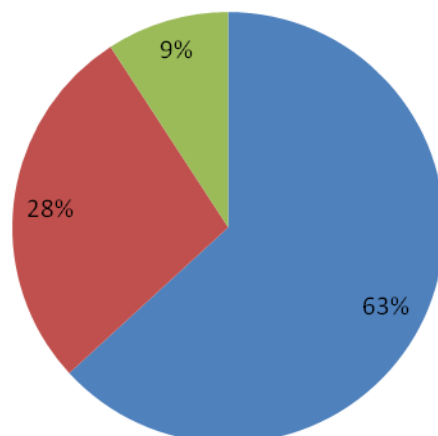
3-ACTIVITES

3-1 Chiffre d'Affaires

Chiffre d'affaires	Année 2007	Année 2008	Evolution %
Produit de la poste	150 334 170	158 391 554	5,35
Produit des services financiers	36 295 643	69 331 949	91,02
Produit EMS	22 019 474	23 899 700	8,53
TOTAL	208 649 288	251 623 203	20,59

Repartition du chiffre d'affaires par activité

■ produit de la poste ■ produit des services financiers ■ produit EMS

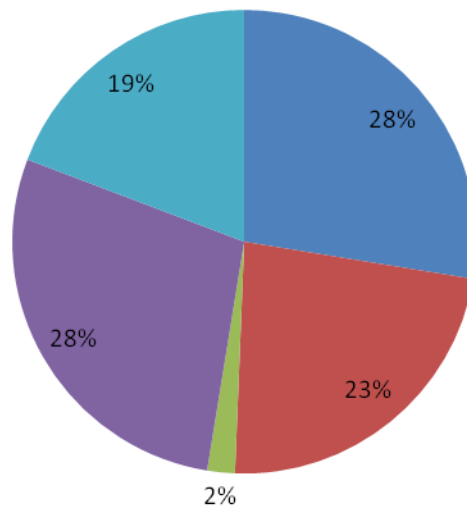


3-2 Services Postaux

PRODUITS	2007	2008	Evolution %
Vente de Timbres	46 655 272	43 564 135	-6,62
Location Boites Postales	25 317 959	36 278 310	43,29
Produits colis Postaux	2 582 440	3 644 700	41,13
Produits Frais Terminaux	48 035 810	44 141 225	-8,27
Produits mandats	27 352 686	30 763 184	12,46
Total	150 334 170	158 391 554	5,35

Repartition des produits des services postaux

■ vente de timbres
 ■ location boites postales
 ■ produits colis postaux
■ produits frais terminaux
 ■ produits mandats

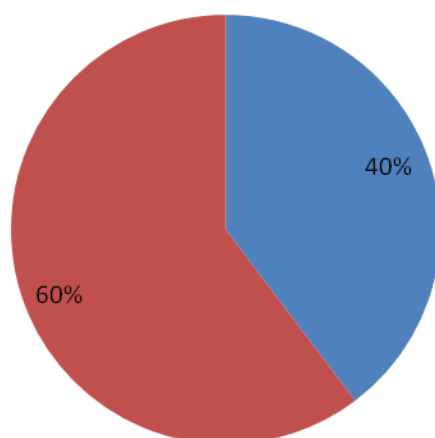


3-3 Services Financiers

PRODUITS	2007	2008	Evolution %
Gestion des comptes CCP/CNE	36 295 643	27 575 584	-24,03
Avances sur Salaires	0	41 756 365	-
Total	36 295 643	69 331 949	91,02

Repartition des produits des services financiers

■ gestion des comptes CCP/CNE ■ avance sur salaires



3-4 Services EMS

PRODUITS	2007	2008	Evolution %
Produits Courrier Express	22 019 474	23 899 700	8,53
Total	22 019 474	23 899 700	8,53

3-5 Développement commercial

3-5-1 Activités philatéliques

Faute de politique claire en matière d'activité philatélique et de gestion de timbres poste, l'émission de timbres est interrompue depuis 2005. Cette situation a non seulement engendré un important manque à gagner pour l'Entreprise mais elle a surtout contribué à la dévalorisation du timbre mauritanien généralement bien coté sur le marché de la collection.

C'est pour cela que la direction générale a pris les mesures suivantes en vue de raviver et de développer l'activité philatélique sur le plan national et international :

- Emettre une émission de timbre au moins une fois par an
- Retrait systématique et incinération des timbres retirés du service
- Enregistrer les timbres au moyen du système WNS de l'UPU pour les protéger contre les émissions illicites
- Organiser des expositions philatéliques et participer aux foires internationales pour assurer la promotion du timbre national
- Reconstituer la mémoire philatélique

Toutes ces activités ont été réalisées en 2008 notamment l'organisation de deux expositions en collaboration avec le musée national dans le cadre des célébrations de la journée mondiale de la poste et de la semaine culturelle organisée par le ministère de la culture.

Campagne de communication

L'avènement des nouvelles technologies, l'anarchie qui caractérise le secteur des transports et la dégradation de la qualité des prestations postales sont autant de facteurs qui ont contribué négativement sur les rapports entre la poste et ses usagers.

Pour restaurer l'image de marque de Mauripost, il a fallu mettre en œuvre une campagne de communication bâtie sur les contacts clients et la distribution d'une brochure présentant toute la gamme des produits postaux.

Ainsi, une grande partie de la clientèle institutionnelle, potentiellement utilisatrice des services postaux, a été ciblée et contactée soit directement soit par voie de correspondance tandis que la brochure est reproduite en milliers d'exemplaires et distribuée sur l'ensemble du territoire à travers le réseau postal.

4-PERSPECTIVES

En plus des activités réalisées en 2008, l'action de Mauripost s'inscrit dans la durée et plusieurs projets relatifs au développement de l'activité et la modernisation du service sont en cours :

4-1 Groupement Interbancaire de Monétique et des Transactions Electroniques (GIMTEL)

Mauripost est membre fondateur du GiMTEL et devra à ce titre bénéficier des avantages liés à l'utilisation de la carte de paiement. Ce projet sera mis en œuvre dès la mise en place effective des nouvelles applications informatiques.

4-2 Mandats Electroniques Internationaux

Mauripost est associé à 5 autres pays de la sous région (Benin, Burkina Faso, Mali Niger et Sénégal) dans le cadre d'un projet financé par l'Union Postale Universelle (UPU) et le Fonds International pour le Développement Agricole (FIDA) pour l'extension du réseau mondial de paiements électroniques dans les zones rurales.

Ce projet constitue une opportunité pour l'entreprise d'offrir dans tous ses bureaux des services de paiements électroniques efficaces, sécurisés, sûrs et abordables et d'acquérir du même coup les moyens de la concurrence.

4-3 Projet Distribution à Domicile dans la Ville de Nouakchott

A défaut d'un système d'adressage homologué, le seul système de distribution du courrier qui existe en Mauritanie consiste en l'utilisation des boîtes postales installées dans l'enceinte des bureaux de poste.

Nouakchott, qui compte plus de 500 Mille habitants ne dispose que de 3 bureaux de poste qui éprouvent beaucoup de difficultés à remplir leur mission. Pour combler ces insuffisances Mauripost a obtenu le financement au titre du Fonds de l'Amélioration de la Qualité de Service (FAQS) de l'UPU, un projet pour l'acquisition d'une batterie de 1400 boîtes postales et 2 véhicules Pour la distribution du courrier dans la ville de Nouakchott.

4-4 Mise en œuvre du cahier de charge

Mauripost doit mettre en place les structures et les moyens nécessaires à la satisfaction des obligations nées de l'approbation par le gouvernement du cahier de charge :

-obligations de présence postale

-obligations de qualité de service

-obligations de mise en place des outils de gestion

