

## 1-INTRODUCTION

L'action de Mauripost au cours de l'année 2009, découle des choix stratégiques arrêtés à la suite du diagnostic de la situation de la société et qui s'articulent autour de deux axes majeurs :

- La restauration d'un climat de confiance avec les partenaires de l'entreprise ;
- La relance de l'activité postale et la modernisation des services financiers.

Les efforts soutenus déployés en 2009, ont permis, en plus de la consolidation des acquis, la réalisation d'une grande partie des objectifs que la société s'est assignée en termes d'organisation, d'amélioration de sa santé financière et des procédures d'exploitation et de fourniture d'un service postal de qualité.

## 2 –Partenaires institutionnels

L'Etat et l'Autorité de Régulation ont signé l'arrêté conjoint N° 1144/SEMATIC en mars 2009 portant approbation du cahier de charges, définissant et précisant les obligations de Mauripost :

- Obligation de présence postale
- Obligation de qualité de service
- Obligation de mise en place des outils de gestion

En ce qui concerne la présence postale, Mauripost à procédé effectivement à l'ouverture des bureaux de poste de Mbagne, de Barkeol et de M'bout. Ces bureaux sont maintenant équipés du matériel d'exploitation leur permettant d'exercer toutes les activités postales et financières fournies par la société.

Pour ce qui est des délais d'acheminement du courrier, des contrôles effectués par l'autorité de régulation sur le respect des normes de distribution ont permis de constater que 20 bureaux sur 26 contrôlés sont desservis dans les délais réglementaires. De nouvelles mesures ont été adoptées pour améliorer la desserte des 6 bureaux non couverts par le biais d'un transport régulier avec Nouakchott.

Enfin, un document définissant les principes de la comptabilité analytique comme outil de gestion obligatoire a été transmis à l'Autorité de Régulation pour validation.

## Rapport d'activité Mauripost 2009

---

Cette année s'est également caractérisée par La signature d'un accord de rééchelonnement de la dette entre le Gouvernement et l'Union Postale Universelle (UPU) qui a permis la levée immédiate des sanctions décidées à l'encontre de notre pays depuis 2004 et la reprise effective de la coopération avec cette importante institution.

A cet effet, les deux parties ont convenu de réaliser un programme d'activités en 2010 comprenant :

- l'organisation à Nouakchott d'un atelier consacré au développement des mandats électroniques internationaux en Afrique de l'Ouest.
- le financement par l'UPU d'un projet intégré pluriannuel destiné à la mise à niveau du centre de formation de Mauripost et l'équipement d'un nouveau bureau de poste qui sera situé en zone commerciale à Nouakchott.

### **3-ORGANISATION ET PROCEDURES**

La régularisation du statut de certains agents occasionnels a permis d'atténuer les effets du manque de personnel dans les bureaux de poste et centres financiers d'une part et de réduire les risques liés à l'utilisation d'employés non permanents sur des positions de travail sensibles d'autre part.

#### **3-1 procédures d'exploitation**

##### **3-1-1 Mandat poste**

La stratégie mise en œuvre pour contrer la concurrence des banques primaires et du secteur informel sur ce segment de l'activité a permis de reconquérir d'importantes parts de marché et d'atténuer les problèmes de liquidités dans les bureaux de poste. Le total des mandats émis en 2009 a atteint 7,8 milliards d'ouguiya contre 3 milliards en 2008 et seulement 0,8 milliards en 2007.

Dans ce cadre un compte BCM a été ouvert pour la Direction de l'Agence Centrale de Nouakchott pour recevoir uniquement les fonds mandats rapatriés de l'intérieur du pays à l'effet de faire face aux paiements importants de ce bureau.

Ce compte va également jouer le rôle de compte centralisateur pour les règlements des mandats internationaux dont le projet est en cours de finalisation : la formation des opérationnels et des informaticiens a été réalisée, le matériel et la documentation technique sont disponibles et les tests avec les Pays membres du projet effectués avec succès.

## **3-1-2 Séparation des fonctions de caisse et de receveur**

La séparation des fonctions de gestionnaire et de caissier dans les bureaux de poste et centres financiers a contribué à renforcer le dispositif de contrôle et de lutter efficacement contre les détournements et malversations constatées ces dernières années.

Cette procédure déjà effective dans les bureaux de Nouadhibou, Zouérate, Rosso, Sélibaby et Néma va se poursuivre pour le reste des bureaux.

## **3-2 Procédures de contrôles et 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'essentiel du réseau postal.

Sur le plan de la sécurité, des chambres fortes ont été construites au niveau du centre des Chèques Postaux et de la Caisse d'Epargne ainsi que la Direction de l'Agence Centrale de Nouakchott. A cet effet des procédures de détention des clefs et de détermination des responsabilités ont été mises en place.

En outre, un système de contrôle d'accès par badges ainsi qu'un système de contrôle par Camera de Surveillance ont été installés au niveau de l'Hôtel des Postes car ce bâtiment abrite les services opérationnels où se déroule la plus importante activité postale et financière de la société.

## **3-3 Suivi de la politique de gestion par objectifs et contrôle de la qualité**

Les objectifs de productivité assignés aux différentes directions sont régulièrement contrôlés et mesurés grâce aux rapports trimestriels établis à cet effet. Cette méthode de suivi-évaluation a permis aux directions opérationnelles de rester concentrées sur la réalisation des objectifs.

Sur un autre plan, la qualité des acheminements postaux est contrôlée aux niveaux national et international grâce aux rapports mensuels élaborés par la Direction du Réseau d'une part les services de l'Union Postale Universelle d'autre part.

## **3-4 Application informatique(EMANA)**

La nouvelle application informatique EMANA est passée de la phase test à l'étape de production parallèle en prélude au remplacement définitif de l'ancienne application CCP/CNE.

Ainsi, des groupes de travail conjoints procèdent aux réglages nécessaires pour assurer les meilleures conditions de passage à la production effective.

## 4-Amélioration de l'image du réseau postal

Les travaux de construction et de réhabilitation de 9 bureaux de poste prévus dans le cadre du programme d'investissement 2009 ont effectivement démarré dans les localités suivantes :

Timbedra : construction

Nema : réhabilitation

Aioun : réhabilitation

Kiffa : réhabilitation

Aleg : réhabilitation

Boghe : réhabilitation

Kaédi : réhabilitation

Rosso : réhabilitation

Nouadhibou : réhabilitation

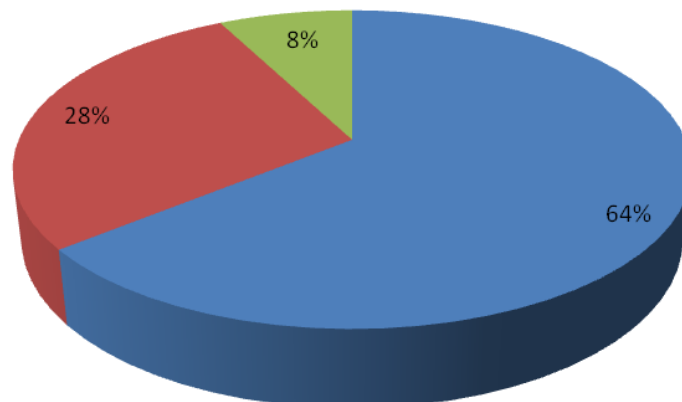
## 5-ACTIVITES

### 5-1 Chiffre d'Affaires

Chiffre d'affaires	Année 2008	Année 2009	%
Produit de la poste	158 391 554,59	177 392 485,65	11,99
Produit des services financiers	69 331 949,39	78 111 083,39	12,66
Produit EMS	23 899 700	21 132 658,23	-11,57
<b>TOTAL</b>	<b>251 623 203,98</b>	<b>276 636 227,27</b>	<b>9,94</b>

## Repartition du Chiffre d'Affaires par Activité

■ Produits Services Postaux   ■ Produits Services Financiers Postaux   ■ Produits EMS

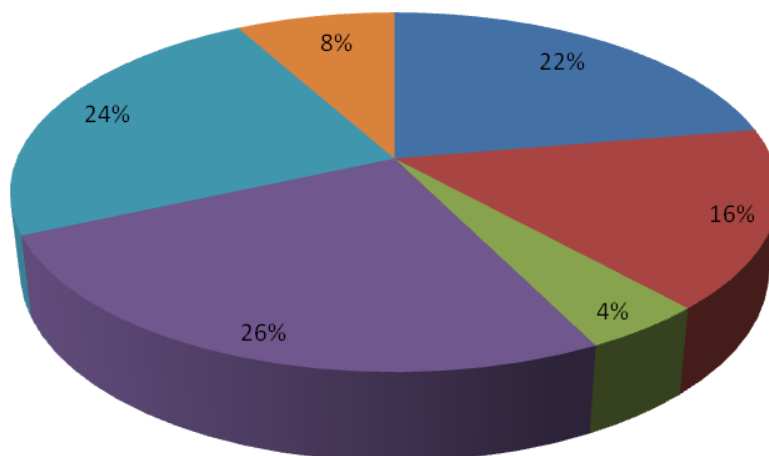


### 5-2 Services Postaux

PRODUITS	Année 2009
Vente de Timbres	39 527 796
Location Boites Postales	28 474 990
Produits colis Postaux	7 728 540
Produits Frais Terminaux	45 375 930
Produits mandats	42 066 119,62
Autres produits	14 219 110,03
<b>Total</b>	<b>177 392 485,65</b>

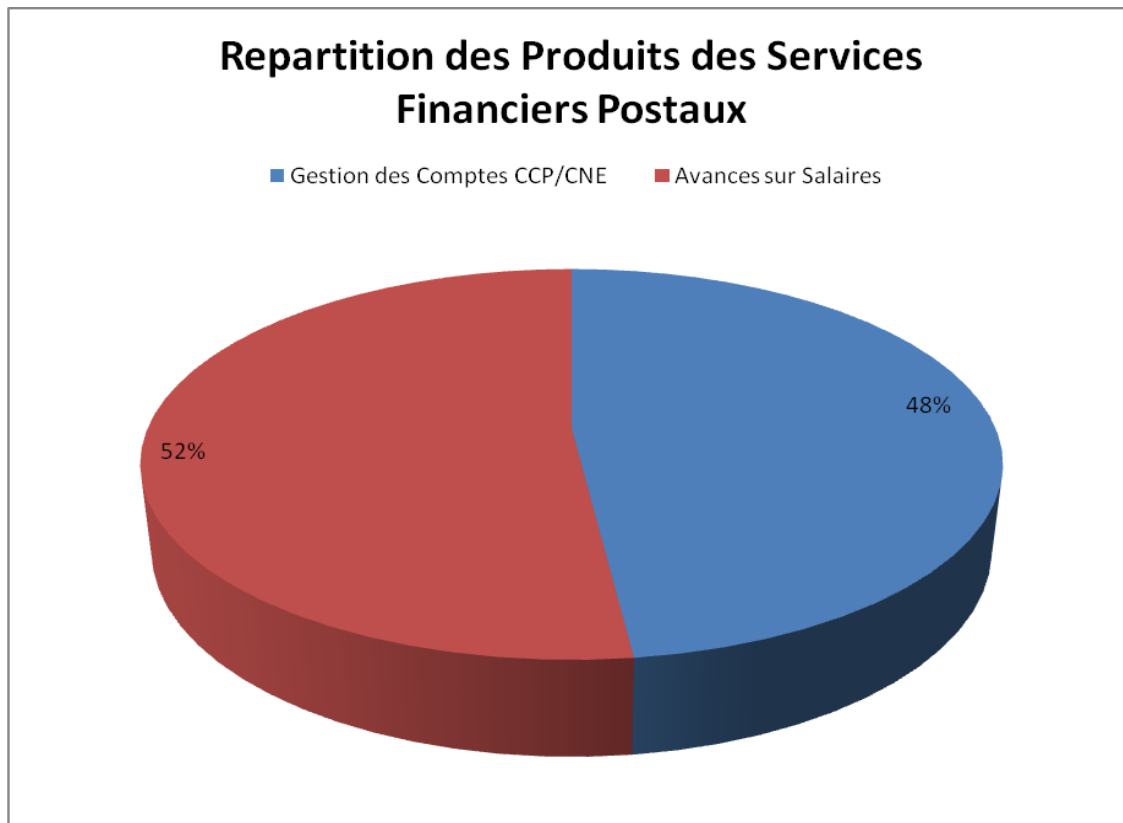
## Repartition des Produits des Services Postaux

■ Vente de Timbres      ■ Location Boites Postales      ■ Produits Colis Postaux  
■ Produits Frais Terminaux      ■ Produits Mandats      ■ Autres Produits



### 5-3 Services Financiers

PRODUITS	Année 2009
Gestion des comptes CCP/CNE	37 562 483,55
Avances sur Salaires	40 548 599,84
<b>Total</b>	<b>78 111 083,39</b>



## 5-4 Service EMS

PRODUITS	Année 2009
Produits Courrier Express	21 132 658,23
<b>Total</b>	<b>21 132 658,23</b>

## 5-5 Développement commercial

### 5-5-1 Activités philatéliques

Le timbre 2009 a été mis en circulation et vendu sur l'ensemble du réseau domestique et par les agents de Mauripost à l'étranger. L'émission de cette année illustre des articles de l'artisanat mauritaniens exposés au musée national.

### 5-5-2 Distribution à domicile

Afin de désencombrer le centre de tri postal et assurer un service de proximité à la clientèle institutionnelle notamment, un programme de distribution d'envois à domicile a été mis en place et confié à la Direction du Courrier Express (DCE).

## Rapport d'activité Mauripost 2009

---

Par ailleurs, l'acquisition de 1400 boîtes postales au titre du projet FAQS qui seront placées sur des sites extérieurs aux bureaux de poste et destinées à la clientèle institutionnelle. C'est dans ce cadre que des correspondances ont été adressées au parlement et à certains départements gouvernementaux.

### **5-6 Statistiques volumétriques de l'activité**

La stratégie adoptée pour améliorer la rentabilité financière de l'entreprise vise également à développer l'activité dans son ensemble de manière à augmenter les flux du courrier et amener les services de paiement de la poste à des niveaux d'activité comparables au secteur bancaire.

Les mesures ainsi prises ont permis de réaliser les volumes ci-après dans les différents compartiments de l'activité :

#### **Courrier : Envois de la Poste aux Lettres**

- nombre d'envois expédiés : 84 275
- nombre d'envois reçus : 303 857
- nombre d'envois recommandés reçus : 13 298
- nombre d'envois recommandés expédiés : 5868
- nombre de colis reçus : 1 632
- nombre de colis expédiés : 442
- parc boîtes postales : 13 721
- nombre de boîtes postales louées : 2 815
- nombre de réclamations : 34

Ce segment de l'activité, particulièrement important, regroupe tous les services obligatoires relevant du service universel. Même s'ils connaissent une progression sensible, ces services se développent difficilement à cause d'un ensemble de facteurs tels que le manque de culture postale des citoyens, l'absence d'adressage, les habitudes de l'administration, la concurrence des nouvelles technologies.....etc.,

#### **Courrier rapide : envois EMS**

- nombre d'envois déposés : 4 301
- nombre d'envois reçus : 1 849
- \*International : 1266
- \*Intérieur : 583



# Rapport d'activité Mauripost 2009

---

-nombre total de clients sous contrats : 30

-nombre de contrats nouveaux : 6

Soumis à une forte concurrence de la part des opérateurs privés et du secteur informel, le service EMS enregistre une nette progression des volumes grâce notamment à la mise en œuvre de la campagne de communication, l'affectation de nouveaux véhicules de distribution, le renforcement du personnel de service et le respect des normes internationales en matière de qualité de service.

## **Services financiers : Mandats**

Mandats locaux émis : 34 687 titres émis pour une valeur de **7 872 725 060** Ouguiyas

-mandats internationaux émis : 34 titres pour une valeur de **1 341 888** Ouguiyas

-mandats locaux payés : 38 179 titres pour une somme de **7 723 128 450** Ouguiyas

-mandats internationaux payés : 5 209 titres pour une valeur de **159 949 997, 78** Ouguiyas

Activité moribonde, il y'a moins d'un an, le transfert d'argent est aujourd'hui un produit en pleine expansion et un motif de satisfaction malgré la concurrence déloyale du secteur informel.

Cette performance est due principalement aux mesures prises en matière de politique tarifaire et une bonne politique de gestion de la trésorerie des bureaux de poste.

## **Services Financiers : Caisse Nationale d'Épargne**

-nombre de comptes actifs : 9 503

-nombre de comptes ouverts : 700

-nombre de comptes clôturés : 16

-nombre d'opérations de versements CNE : 9 561

-montant des versements : 1 071 602 000

-nombre d'opérations de remboursements : 10 363

-montants des remboursements : 962 470 000

L'Épargne Postale, après un passage à vide marqué par la mauvaise qualité de service d'une part et l'avènement des Caisses d'Épargne populaires d'autre part, a connu un regain d'activité suite aux mesures relatives à l'assainissement de la gestion, l'amélioration de la qualité de service fournie aux clients et la sécurité des placements que lui procure la garantie de l'Etat (art.29 de la loi N°2004-015 sur la poste).

# Rapport d'activité Mauripost 2009

---

## **Services Financiers : Centre des Chèques Postaux**

-nombre de comptes actifs : 7 225

-nombre de comptes ouverts : 3 651

-nombre de comptes clôturés : 79

-total des versements en espèce : 1 339 596 000

-total des versements en 5 CHP : 9 231 412 890.39

-total des retraits par Chèques : 10 554 399 362.39

L'activité Chèques Postaux a également évolué suite aux décisions prises en matière de qualité de service et de sécurisation des fonds qui ont permis de restaurer l'image de marque de l'institution et ramener la confiance de la clientèle.

La création de nouveaux produits comme les avances sur salaires domiciliés (ASD) ainsi que le démarrage de la production parallèle avec la nouvelle application informatique (EMANA) ont contribué fortement au développement de l'activité au cours de l'année 2009.

## **6-Conclusion**

Malgré l'effort de relance de l'activité effectué au cours de l'année 2009 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.

Pour ce faire, une importante action de communication est engagée à l'endroit des principaux partenaires de Mauripost (Etat, Agence pour la Promotion de l'Accès Universel aux Services, Union Postale Universelle) pour mettre en œuvre des projets de développement dans des domaines d'activités aussi importants que la formation des ressources humaines, la modernisation de l'outil de production, la réhabilitation physique du réseau postal et les transports postaux.