

CAHIER DES CHARGES DE MAURIPOST

TABLE DES MATIERES

Préambule	2
TITRE I : MISSIONS DE MAURIPOST	4
I : MISSIONS PROPRES DE MAURIPOST	4
1 : Le service des envois postaux	4
Article 1 ^{er} : Domaine d'activités	4
Article 2 : Conditions générales d'offre des services d'envois postaux	5
Article 3 : Service public des envois postaux : définition et conditions générales d'exécution	5
Article 4 : Acheminement et distribution de la presse	6
Article 5 : Services ouverts à la concurrence, rendus obligatoires par arrêté ministériel.	6
Article 6 : Autres services ouverts à la concurrence	6
2 : Les services financiers	7
A – Nature et conditions générales d'exécution	7
Article 7 : Domaine d'activités	7
Article 8 : Conditions générales d'exécution des services financiers	7
B – Conditions particulières d'exécution des services financiers	8
Article 9 : Service des chèques postaux	8
Article 10 : Produits d'épargne	9
3 : Relations internationales	9
Article 11 : Les services de Mauripost dans les relations internationales	9
II : CONTRIBUTIONS AUX MISSIONS DE L'ETAT	10
Article 12 : Aménagement du territoire	10
Article 13 : Amélioration des relations avec l'administration et développement de l'accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication	11
Article 14 : Contributions aux missions de défense et de sécurité publique	12
Article 15 : Contribution aux missions de réglementation et de normalisation	12
Article 16 : Promotion de la culture mauritanienne par la philatélie :	12
Article 17 : Protection de l'environnement, développement durable, grandes causes nationales :	13
TITRE II : ENVIRONNEMENT CONCURRENTIEL ET TRAITEMENT AVEC LES USAGERS	13
Article 18 : Relations avec les clients et usagers	13
Article 19 : Relations avec les opérateurs concurrents	15
Article 20 : Ouverture du réseau	15
TITRE III : RELATIONS DE L'OPERATEUR AVEC L'ETAT ET L'AUTORITE DE REGULATION	16
Article 21 : Relations entre l'Etat et Mauripost	16
Article 22 : Relations avec l'autorité de régulation	17
TITRE IV : TARIFICATION	18
Article 23 – Modalités de tarification du Service postal universel :	18
Article 24 – Modalités de tarification des produits et services hors service postal universel	19
TITRE V : CADRE DE GESTION	20
I : PRINCIPES GENERAUX	20
Article 25 : Organisation générale	20
Article 26 : Principes de gestion économique et sociale	20
II : ORGANISATION FINANCIERE ET COMPTABLE	20
Article 27 : Etats prévisionnels (E.P.R.D)	20
Article 28 : Règles comptables	21
Article 29 : Présentation et conditions d'approbation des comptes	21
Article 30 : Filiales et prises de participation	22

ANNEXE 1 : OBLIGATIONS DE PRESENCE POSTALE 23
ANNEXE 2 : OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICE 25
ANNEXE 3 : OBLIGATIONS DE MISE EN PLACE DES OUTILS DE GESTION ... 27

Préambule

Le présent cahier des charges, prévu par l'article 7 de la loi n°2004-015 sur La Poste, a pour objet de fixer les droits et obligations régissant les activités de la Société Mauritanienne des Postes Mauripost, créée en vertu du décret n°99-157/PM/MIPT du 29 décembre 1999 portant scission de l'office des postes et télécommunications (OPT), et notamment les conditions d'exécution des services publics qu'elle a pour mission d'assurer.

Les activités de Mauripost répondent aux besoins des usagers dans les meilleures conditions économiques et sociales pour la collectivité. Elles concourent à l'aménagement du territoire, à la défense du pays et à la sécurité publique.

Pour ce faire, Mauripost offre des services correspondant aux besoins de la collectivité dans les meilleures conditions de coût.

Elle prend les initiatives appropriées pour développer l'accès de toutes les catégories d'usagers aux services qu'elle offre.

TITRE I : MISSIONS DE MAURIPOST

I : MISSIONS PROPRES DE MAURIPOST

Les missions propres de Mauripost sont fixées par l'article 6 de la loi n°2004-015 du 5 juillet 2004 sur la poste. Elles comprennent des offres de services postaux, dont un service postal universel, des offres de services financiers postaux, ainsi que toute offre compatible avec ses statuts.

1 : Le service des envois postaux

Article 1^{er} : Domaine d'activités

Mauripost a pour objet l'offre de service d'envois postaux, à savoir tout service de levée, de tri, de transport et de distribution, notamment, d'envois de correspondance, de livres, de catalogues, de journaux, de périodiques et de colis postaux contenant des marchandises avec ou sans valeur commerciale.

A ce titre, elle assure le service public des envois postaux qui comprend le service universel postal, dans le respect des conditions mentionnées à l'article 3 et selon les modalités particulières précisées aux articles 4, 5 et 6 du présent Cahier des Charges.

Article 2 : Conditions générales d'offre des services d'envois postaux

Dans le cadre de son autonomie de gestion et des dispositions du présent cahier des charges, Mauripost définit la gamme de ses services en fonction des besoins des usagers et organise les moyens dont elle dispose de façon à satisfaire les objectifs de qualité de service qui lui sont fixés.

Mauripost distribue tous les jours ouvrables, à l'adresse indiquée par l'expéditeur les envois de correspondance qui lui sont confiés. Mauripost s'engage à ce titre à développer la distribution par les boîtes postales dans son réseau et à en assurer leur sécurité.

Afin de permettre la collecte à proximité des populations, Mauripost s'efforce de développer son parc de boîtes aux lettres implantées sur la voie publique. Elle en assure la relève régulière au moins chaque jour ouvrable.

Le paiement par l'expéditeur des frais d'acheminement et de distribution des objets confiés au service postal peut être effectué au moyen de figurines postales d'affranchissement ou par tout autre moyen défini contractuellement entre Mauripost et l'utilisateur.

Article 3 : Service public des envois postaux : définition et conditions générales d'exécution

1° Le service public des envois postaux comprend, dans les relations intérieures et internationales, les envois visés par l'article 1-8 de la loi n°2004-015 du 5 juillet sur la poste. Peuvent également être soumis à certaines obligations de service public les services obligatoires mentionnés à l'article 5.

2° Mauripost exerce ses missions de service public dans le respect du principe d'égalité de traitement des usagers ; cette égalité de traitement concerne notamment l'accès aux services et leur tarification.

Mauripost assure la disponibilité, la neutralité, la rapidité et l'adaptation constante de ses prestations.

Le service public des envois postaux offert par Mauripost dessert l'ensemble du territoire en prenant en compte les orientations générales de la politique gouvernementale, notamment en matière d'aménagement du territoire.

La péréquation tarifaire constitue l'un des moyens permettant à Mauripost d'assurer ses missions de service public.

A ce titre, et sous réserve des dispositions de l'article 12 ci-dessous relatives aux relations avec les services postaux étrangers, le tarif de base est le même, quels que soient le point d'accès au réseau postal et le point de distribution.

Mauripost peut cependant convenir, par contrat passé avec un usager, de modalités particulières d'exécution ou de tarification du service : les contrats types sont rendus publics, après avoir été soumis à l'approbation de l'autorité de régulation.

Afin de faciliter l'accès au service public pour tous, Mauripost prend en compte les besoins spécifiques des personnes handicapées.

Mauripost met en œuvre progressivement, pour la satisfaction des besoins de l'ensemble des usagers, les améliorations du service public rendues possibles par les progrès scientifiques et techniques et assure l'adaptation du service public dont il a la charge aux nouveaux besoins des usagers.

Mauripost assure en permanence la disponibilité du service public des envois postaux pour l'ensemble des usagers. Toutefois, lorsque, en raison de circonstances exceptionnelles, les services publics sont interrompus ou perturbés, Mauripost prend les dispositions utiles pour rétablir le service dans les meilleurs délais. Elle communique au ministre chargé des postes et à l'Autorité de régulation les mesures prévues à cet effet et les informe de leur mise en œuvre.

Dans le respect du principe de continuité, et sauf en cas de force majeure dûment constatée, Mauripost ne peut interrompre la fourniture du service postal universel sans y avoir été, préalablement, autorisée par l'Autorité de Régulation.

Article 4 : Acheminement et distribution de la presse

Mauripost contribue au développement de la presse en proposant une tarification préférentielle pour le transport et la distribution de journaux.

L'acheminement et la distribution de la presse s'exerce dans le respect des dispositions de l'article 2 et des principes du service public des envois postaux énoncés à l'article 3 du présent cahier des charges.

Article 5 : Services ouverts à la concurrence, rendus obligatoires par arrêté ministériel.

Pour des raisons d'intérêt général, le ministre chargé des postes peut rendre obligatoire par voie d'arrêté la fourniture par Mauripost de prestations nouvelles pour lesquelles elle ne dispose pas de droits exclusifs. Cet arrêté fixe alors les conditions d'exécution de ces services y compris, le cas échéant, celles des obligations énumérées à l'article 3 ci-dessus dont le respect devra être assuré, ainsi que les compensations financières éventuelles permettant d'atteindre l'équilibre économique de ces services.

Article 6 : Autres services ouverts à la concurrence

Sauf en ce qui concerne les prestations mentionnées au 1° de l'article 3, Mauripost définit librement l'étendue et les modalités d'offre des services postaux qu'elle propose.

Tout nouveau service offert au public est porté à la connaissance du ministre chargé des postes et à l'Autorité de régulation un mois avant la date d'ouverture.

Mauripost offre ces services dans le respect des règles nationales et internationales qui lui sont applicables, et notamment des règles de la concurrence. En particulier,

les modalités de répartition de charges entre les différentes catégories de services fournies par Mauripost ne doivent pas porter atteinte à ces règles.

Des prestations complémentaires aux services dont l'exclusivité est réservée à Mauripost peuvent être proposées par cette dernière. Elles sont offertes selon les modalités prévues au présent article lorsqu'elles relèvent d'un domaine ouvert à la concurrence.

2 : Les services financiers postaux

A – Nature et conditions générales d'exécution

Article 7 : Domaine d'activités

Conformément aux dispositions de l'article 6 de la loi n°2004-015 du 5 juillet 2004 sur La Poste, Mauripost a vocation à assurer les prestations relatives aux services et produits financiers postaux suivants :

- Transferts de fonds en assurant notamment la gestion des services de mandats-poste;
- Opérations de change conformément à la réglementation en vigueur;
- Gestion des services des comptes courants postaux et de chèques postaux;
- Collecte de l'épargne du public;
- Placement à vue ou à terme des fonds collectés dans des conditions de sécurité, de liquidité et de rentabilité;
- Conclusion d'accords avec des fournisseurs de services financiers postaux d'autres pays.

Article 8 : Conditions générales d'exécution des services financiers postaux

1° Mauripost gère le service des chèques postaux dans les conditions prévues au titre II de la loi n°2004-015 du 5 juillet 2004 sur La Poste et des lois réglementant les établissements de crédit.

2° Pour des raisons d'intérêt général, un arrêté conjoint du ministre chargé des postes et du ministre chargé des finances peut rendre obligatoire la fourniture de prestations financières nouvelles. Cet arrêté fixe alors les conditions d'exécution de ces services et les compensations financières éventuelles permettant d'atteindre leur équilibre économique.

B – Conditions particulières d'exécution des services financiers postaux

Article 9 : Service des chèques postaux

1°) Mauripost assure le service des chèques postaux conformément aux dispositions de la loi n°2004-015 du 5 juillet 2004 sur La Poste et aux lois et règlements de la profession bancaire qui lui sont applicables.

Elle assure la tenue et la gestion des comptes courants postaux ouverts aux personnes physiques et morales, privées ou publiques.

Elle offre notamment les prestations suivantes :

- Moyens de paiement et de retrait en Mauritanie et à l'Étranger tels que chèques et cartes ;
- Opérations de change ;
- Moyens de transfert de fonds tels que virements, prélèvements, titres interbancaires de paiement ;
- Facilités de trésorerie incluant des découverts temporaires.

2°) Mauripost dispose des fonds des comptes courants postaux, à l'exception des dépôts des comptables et des régisseurs publics.

Nonobstant la garantie de l'État prévue à l'article 29 de la loi n°2004-015 du 05 juillet 2004 sur La Poste, Mauripost est responsable conformément à l'article 34 de ladite loi des fonds reçus des clients sur les comptes courants postaux.

Mauripost doit prendre toute disposition pour garantir à tout moment la disponibilité des fonds des déposants. A cet effet, elle doit notamment :

-garantir la liquidité des placements en cas de baisse de la collecte des fonds des comptes courants postaux. Le conseil d'administration de Mauripost détermine, en fonction de l'évolution passée et anticipée des dépôts des comptes courants postaux, la part des fonds investie dans des titres comptabilisés comme titres d'investissement. Le reste des fonds fait l'objet de placements à court terme ;

-réduire au minimum le risque de contrepartie. Les placements ne doivent pas présenter de risque significatif de contrepartie.

-couvrir tout risque de change.

Les comptes annuels de Mauripost présentent une information détaillée sur les conditions et les résultats de la gestion des fonds des comptes courants postaux.

L'État peut faire procéder à tout moment à un examen du dispositif de gestion des fonds des comptes courants postaux.

Les conditions de mise en œuvre des dispositions précédentes sont définies par convention entre le ministre chargé des finances, le ministre chargé des postes et Mauripost.

3°) Les comptes courants postaux des comptables et régisseurs publics sont individualisés et font l'objet d'une gestion spécifique.

Un arrêté du ministre des finances fixe les modalités d'exécution des prestations relatives à la tenue de ces comptes.

Article 10 : Produits d'épargne

1° Mauripost peut distribuer librement des produits d'épargne pour le compte de filiales créées et agréées à cet effet ou de tout autre tiers dûment habilité, dans le respect de la législation et de la réglementation bancaire. Elle en informe le ministre chargé des postes et le ministre chargé des finances, un mois au moins avant d'offrir ces produits à sa clientèle.

2° Mauripost peut offrir pour son compte propre de nouveaux produits d'épargne et de placements financiers, sous réserve de l'accord préalable du ministre chargé des postes et de l'agrément du ministre chargé des finances. Ce dernier vérifie notamment que la protection des épargnants est convenablement assurée.

L'accord ou l'agrément sont réputés tacitement accordés à l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la transmission du projet.

3 : Relations internationales

Article 11 : Les services de Mauripost dans les relations internationales

Mauripost assure le prolongement international des services relevant du service universel postal. Par ailleurs, elle peut mettre en œuvre l'ensemble de ses services dans les relations internationales.

Elle assure les interconnexions nécessaires avec les réseaux étrangers.

Elle tient le ministère chargé des postes et l'Autorité de régulation informés des accords qu'elle conclut et des dispositions qu'elle prend en ces domaines.

1° Mauripost conclut directement tout accord nécessaire à l'exploitation des services d'envois postaux et des services financiers postaux dans les relations internationales ; elle négocie avec ses partenaires l'ouverture de nouvelles liaisons ou services, leurs conditions d'exploitation et les principes de leur comptabilisation.

Dans ses relations avec les autres services postaux, Mauripost respecte les règles définies dans les actes de l'Union postale universelle.

Dans les échanges internationaux, lorsqu'un pays n'assure pas régulièrement le transfert des fonds nécessaires pour solder les transactions, Mauripost est en droit

d'interrompre, après accord du ministre chargé des postes, les services correspondants selon les règles applicables à ces échanges.

Mauripost doit informer l'Autorité de régulation préalablement à sa mise en œuvre.

Le refus éventuel de l'Etat de faire appliquer les décisions proposées par Mauripost est notifié par décision conjointe du ministre chargé des postes et du ministre chargé des finances. Dans le cas où l'Etat, par décision conjointe des ministres susvisés, impose à Mauripost le maintien de ces services, il assure la compensation des conséquences financières de cette décision.

2° Mauripost prend, dans les meilleures conditions de coût et d'efficacité, les dispositions permettant d'assurer l'exécution, sur le territoire national, de services des envois postaux et de services financiers postaux, au profit des services postaux étrangers ou des autres opérateurs avec lesquels elle a conclu des accords.

3° Mauripost est habilitée à négocier, avec les partenaires de son choix, l'établissement et les conditions d'exploitation de services d'envois postaux et de services financiers postaux dans les relations internationales.

Pour l'établissement ou l'exploitation de ces services, elle peut prendre toutes participations financières dans les organismes partenaires, ou créer des filiales.

Mauripost peut assister le gouvernement dans la négociation des accords internationaux qui la concernent. Elle peut éventuellement être habilitée à signer certains accords relatifs à l'exploitation des services d'envois postaux et des services financiers postaux.

II : CONTRIBUTIONS AUX MISSIONS DE L'ETAT

Article 12 : Aménagement du territoire

Mauripost contribue à la politique de l'Etat en matière d'aménagement du territoire dans les conditions définies par l'Etat.

Mauripost constitue, développe et exploite sur l'ensemble du territoire un réseau d'installations et de dessertes destiné à fournir l'ensemble de ses services.

Le réseau est constitué :

- des points d'accueil gérés par elle-même ou, le cas échéant, par des tiers ;
- des équipements en libre-service.

Mauripost détermine les formes de sa présence sur le territoire, dans le respect des principes généraux visés au présent cahier des charges et des orientations fixées par l'Etat, en fonction des besoins des usagers et des coûts correspondants. Dans ses points d'accueil, Mauripost prend toute mesure facilitant et organisant les conditions d'accès à ses différentes prestations.

Elle met notamment à la disposition du public, de manière précise et accessible, toutes les informations relatives à la localisation, à l'utilisation et au développement de ses services.

Elle met à la disposition de ses usagers, en fonction de leurs besoins et de ses possibilités d'exploitation, les moyens et équipements permettant d'utiliser les services qu'elle offre.

Indicateur de présence postale :

Le réseau actuel de Mauripost comprend les 30 points de contact visés à l'**annexe 1** du présent cahier des charges.

Mauripost a l'obligation de maintenir les points de contact existants et s'efforce de développer son réseau. Le choix du lieu et des conditions d'implantation de nouveaux points de contact peuvent être négociés entre l'Etat, l'Autorité de régulation et Mauripost.

Les critères d'extension du réseau pourront être :

- chefs-lieux de moughataa ;
- communes de plus de 2000 habitants ;
- désenclavement d'une région particulièrement éloignée du bureau le plus proche ;
- points d'accès réguliers le long d'un axe routier.

Les objectifs d'extension du réseau sont fixés pour une période triennale. La première échéance 2009 – 2011 comprend l'ouverture de trois points de contact au minimum pour chacune des années 2009 et 2010 et deux points de contact pour 2011. La liste de ces nouveaux points de contact est précisée en annexe 1.

Le point de contact s'entend comme suit :

- un bureau de poste de plein exercice proposant l'ensemble des services de Mauripost.
- un point postal exploité par un partenaire proposant une sélection de services postaux de base.
- un guichet administratif unique regroupant divers services administratifs (perception pour le compte du Trésor public et des communes, délivrance de documents administratifs de proximité)

A partir de 2011, les nouveaux objectifs en terme de couverture du territoire seront précisés dans une décision de l'Autorité de Régulation.

Article 13 : Amélioration des relations avec l'administration et développement de l'accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication

Mauripost contribue, par l'installation d'équipements appropriés en bureaux de poste et, le cas échéant, dans les points de contact avec la clientèle, l'accès aux services administratifs en ligne et de manière générale, l'accès à Internet dont les surcoûts sont assurés par l'Etat.

Article 14 : Contributions aux missions de défense et de sécurité publique

Mauripost prend, conformément aux directives du ministre chargé des postes et de l'Autorité de régulation, toute mesure utile pour assurer l'exécution des missions visées au présent article.

A ce titre :

- Elle effectue toute opération considérée comme indispensable à la continuité de l'action gouvernementale ;
- Elle assure la sécurité des envois qui lui sont confiés ;
- Elle participe à la lutte contre le blanchiment dans les conditions définies par la réglementation en vigueur.
- Elle protège ses installations contre toute agression ;
- D'une manière générale, elle exécute toute mission nécessaire au maintien des activités essentielles de la nation.

A cet effet, elle met en oeuvre les moyens demandés par les autorités gouvernementales et leurs représentants territoriaux dans le cadre des plans de secours.

Mauripost apporte son concours, à la demande du ministre chargé des postes, aux activités de divers organismes au sein desquels sont spécialement traitées des questions ayant, directement ou indirectement dans ses domaines de compétence, des incidences en matière de défense nationale et de sécurité publique.

A la demande de l'Autorité de régulation, Mauripost peut également être appelée à intervenir dans les travaux d'organismes internationaux en charge de ces questions.

Article 15 : Contribution aux missions de réglementation et de normalisation

A la demande de l'Autorité de régulation, Mauripost apporte son concours à la définition des positions mauritaniennes auprès des organisations internationales compétentes en matière de réglementation.

A la demande de l'Autorité de régulation, Mauripost apporte son concours technique aux organismes compétents en matière de normalisation aux plans national et international.

Article 16 : Promotion de la culture mauritanienne par la philatélie :

Mauripost contribue, par l'émission et la vente de timbres, à la promotion de la culture mauritanienne.

Article 17 : Protection de l'environnement, développement durable, grandes causes nationales :

Mauripost participe à la protection de l'environnement et au développement durable en s'efforçant d'intégrer ces objectifs dans ses processus. Il contribue, sur demande de l'Etat aux campagnes mises en œuvre au profit de grandes causes nationales.

TITRE II : ENVIRONNEMENT CONCURRENTIEL ET TRAITEMENT DES USAGERS

Article 18 : Relations avec les clients et usagers

1° Qualité du service et garanties essentielles

a) Mauripost veille à assurer la meilleure qualité de service possible. Cette qualité de service fait l'objet de contrôles périodiques organisés par Mauripost. Le résultat de ces contrôles est communiqué à l'Autorité de régulation.

Les obligations en terme de qualité de service sont fixées pour une période triennale. La première échéance 2009 – 2011 figure en **annexe 2** du présent cahier des charges. Les objectifs futurs seront précisés dans une décision de l'Autorité de Régulation. En cas de non atteinte des objectifs, des pénalités sont appliquées au mécanisme de Price Cap selon le calcul donné en Annexe 2.

L'implantation et les horaires d'ouverture au public des points de contact sont fixés par Mauripost, conformément aux obligations décrites à l'article 12.

Mauripost veille à donner une suite diligente aux réclamations et demandes de renseignement.

Mauripost est tenue d'accuser réception de toute réclamation dans un délai de 48 heures et d'y apporter une réponse définitive dans un délai ne pouvant excéder trois mois.

b) Mauripost veille à ce que le développement des nouvelles technologies dans ses domaines d'activités favorise l'exercice de la liberté de communication tout en préservant les garanties essentielles concernant la vie privée des usagers.

En particulier, elle prend toute mesure pour assurer ou faire assurer par ses agents le secret des correspondances et la protection de la vie privée.

2° Contrats

Les relations de Mauripost avec ses clients et usagers sont régies par des contrats de droit commun.

Mauripost définit les conditions de fourniture de ses produits et services.
Mauripost peut conclure des contrats dont les conditions sont fixées de gré à gré sur la base d'un devis particulier.

Dans ce cas, lorsque Mauripost fournit un service comprenant à la fois des prestations relevant du secteur réservé et des prestations soumises à la concurrence, le contrat distingue les deux catégories de prestations quant à leur fourniture et à leur facturation.

Dans le cas où Mauripost serait amenée à proposer un de ses services par l'intermédiaire d'un autre réseau de distribution que le sien, la convention qu'elle conclut avec le gestionnaire de ce réseau précise les conditions dans lesquelles sont assurées les relations avec la clientèle. Les conventions conclues ne peuvent avoir pour effet de décharger Mauripost de sa responsabilité envers ses clients ou usagers.

3° Information des usagers

Mauripost met à la disposition de ses usagers, de manière précise et accessible, toutes les informations utiles sur les prestations offertes, en particulier les conditions générales de vente ou de fourniture des produits et services, leur mode d'accès et les tarifs.

Elle prend toute mesure en vue d'une large diffusion de ces informations, notamment par affichage dans les bureaux de poste.

Toute modification apportée aux conditions d'offre des produits et services doit être portée à la connaissance des usagers avant son entrée en application.

Lorsque, pour des raisons techniques, Mauripost est contrainte de restreindre de façon durable ou de suspendre les services habituellement offerts hors service postal universel, elle en informe le plus rapidement possible, outre l'Autorité de régulation, le représentant de Etat, les autorités locales et les usagers.

Dans le respect du principe de continuité, la restriction ou la suspension de services faisant partie de la fourniture du service postal universel ne peuvent intervenir qu'en cas de force majeure dûment constatée et elles devront être préalablement autorisées par l'Autorité de régulation.

4° Information du ministre chargé de la poste et de l'Autorité de régulation

Mauripost établit annuellement les documents permettant de suivre l'implantation sur le territoire des services ouverts au public, les horaires d'ouverture et les conditions d'accueil des usagers, la fréquence de la distribution d'envois postaux, la gamme des services disponibles et les tarifs qui leur sont appliqués, les mesures prises pour répondre aux réclamations des usagers et améliorer la qualité technique du service.

Ces documents sont transmis au ministre chargé des postes et à l'Autorité de régulation.

5° Concertation

Mauripost organise des consultations régulières en vue de recueillir l'avis des usagers, particuliers et professionnels, sur l'évolution des besoins et la meilleure façon de les satisfaire.

Article 19 : Relations avec les opérateurs concurrents

Mauripost veille par ses pratiques à garantir une saine concurrence des services postaux non réservés, notamment en prenant garde de ne pas financer ses activités en concurrence par des subventions croisées provenant du secteur réservé.

Les subventions versées par l'Etat et les opérateurs privés au titre du financement du service postal universel ne doivent en aucun cas financer les services ouverts à la concurrence hors service universel.

Les opérateurs postaux concurrents dûment autorisés aux termes du chapitre 4 de la loi 2004-15 du 5 juillet 2004 sur La Poste ont accès, dans des conditions transparentes et non discriminatoires, selon des modalités techniques et tarifaires prévues dans le cadre de conventions signées à cette fin avec Mauripost, aux moyens, détenus ou contrôlés par celle-ci, qui sont indispensables à l'exercice de leurs activités postales. Les conventions sont soumises à l'approbation de l'Autorité de régulation.

Ces moyens comprennent les informations collectées par Mauripost sur les changements d'adresse, un service de réexpédition en cas de changement d'adresse du destinataire, une faculté ou un service de distribution dans les boîtes postales installées dans les bureaux de poste.

Article 20 : Ouverture du réseau

Dans le but d'offrir aux usagers un large éventail de prestations annexes à ses prestations propres, d'assurer la polyvalence de son réseau et d'en garantir le développement, Mauripost peut, soit dans son domaine d'activité, soit hors de ce domaine :

- ouvrir l'accès de son réseau à ses filiales. Cette mise à disposition se réalise dans le cadre de conventions qui précisent notamment les conditions de rémunération de Mauripost ;
- conclure avec d'autres partenaires des accords de distribution ou de prestations de service.

Le ministre chargé des postes et l'Autorité de régulation reçoivent communication des conventions conclues.

TITRE III : RELATIONS DE L'OPERATEUR AVEC L'ETAT ET L'AUTORITE DE REGULATION

Article 21 : Relations entre l'Etat et Mauripost

1° Détermination des normes d'accessibilité du service universel postal :

L'Etat fixe sur avis de l'Autorité de régulation les normes d'accessibilité du service universel postal qu'il entend offrir à la population mauritanienne.

Les objectifs, revus à échéance régulière, portent sur les points suivants :

- Accessibilité géographique et évolution du réseau de points de contact
- Qualité de service : délai de distribution intra-ville et inter-villes.

- Traitement des réclamations : définition de normes de traitement

2° Objectifs de service public :

La contribution de Mauripost aux missions de service public de l'Etat est fixée par le ministre chargé des postes pour une échéance périodique de cinq ans au plus.

Les prestations assurées par Mauripost pour l'Etat ou ses démembrements font l'objet d'une rémunération lui permettant de couvrir les surcoûts générés par les services d'intérêt général mis à sa charge.

3° : Rémunérations des prestations fournies par Mauripost, à l'Etat, ou sur la demande de l'Etat

1° Les prestations fournies par Mauripost à l'Etat, ou sur la demande de l'Etat à tout bénéficiaire public ou privé, font normalement l'objet d'une rémunération sur la base des tarifs existants.

2° Les sujétions particulières, supportées par Mauripost à raison du régime d'acheminement et de distribution de la presse mentionné à l'article 6 du présent cahier des charges, font l'objet d'une juste compensation financière.

4° : Modalités de compensation par l'Etat des charges inhérentes aux missions de service universel postal et de service public postal

a) Compensation par l'Etat des charges inhérentes aux missions de service postal universel

Le niveau de la contribution de l'Etat aux charges inévitables liées à la mission de service postal universel de Mauripost est déterminé par l'Autorité de Régulation selon la formule suivante :

$$\text{CE} = \text{CSU} - \text{ASR} - \text{ROP}$$

Où :

CE = Contribution de l'Etat

CSU = Coût du service universel

ASR = apport des services réservés

ROP = redevances des opérateurs privés

Le niveau de la contribution de l'Etat est communiqué à Mauripost et au ministre chargé des postes au plus tard le 30 avril de chaque année par l'Autorité de régulation.

La méthode de détermination du coût du service postal universel est fixée par décision de l'Autorité de Régulation.

b) Compensation par l'Etat des charges inhérentes aux missions de service public postal

Le montant de la contribution de l'Etat aux missions de service public est fixé au plus tard le 30 avril de chaque année. Il est déterminé par l'Autorité de Régulation à partir des états financiers approuvés et certifiés de Mauripost.

Article 22 : Relations avec l'autorité de régulation

1° Principes généraux

Mauripost se conforme aux dispositions du présent cahier des charges, de la loi n°2004-015 du 5 juillet 2004 sur La Poste, de la loi n°2001-18 du 25 janvier 2001 portant sur l'Autorité de régulation multisectorielle et de l'arrêté portant modalités d'attribution des agréments et détermination des redevances, notamment pour le paiement de la redevance de régulation.

Mauripost adresse à l'Autorité de Régulation ses états financiers provisoires au plus tard le 31 mars de chaque année et les états financiers approuvés et certifiés au plus tard le 15 avril.

Mauripost met en place une comptabilité analytique conformément à la réglementation en vigueur. L'Autorité de régulation arrête les principes directeurs de cette comptabilité. Le calendrier de mise en place de la comptabilité analytique est fixé en annexe 3.

L'Autorité de régulation réalisera ou fera réaliser, au besoin par un expert indépendant, selon une périodicité qu'elle définit, le contrôle du respect des obligations de Mauripost et en particulier celles relatives à la qualité de service, à

partir de la méthodologie qu'elle aura définie et à une fréquence adaptée à son activité. L'Autorité de Régulation peut décider que la charge relative à ce contrôle soit supportée par Mauripost

Les résultats du contrôle seront communiqués par l'Autorité de régulation à Mauripost et au ministère chargé des postes dans les quinze jours suivant la réalisation du rapport et des rapports intermédiaires.

L'Autorité de régulation peut décider de la publication des résultats obtenus.

2° Contribution aux missions de l'Autorité de régulation :

Conformément aux dispositions de l'article 59 de la loi n°2004-015 sur la poste, Mauripost est tenue de fournir à l'Autorité de régulation ou à tout expert qu'elle désigne à cet effet, tout moment et sur simple demande, les informations nécessaires à l'exercice de sa mission. Le secret professionnel n'est pas opposable à l'Autorité de régulation.

Le refus de communiquer les informations demandées ou la communication d'informations volontairement erronées est passible de l'amende prévue par l'article 51 de la loi n°2004-015 du 5 juillet 2004 sur la poste.

TITRE IV : TARIFICATION

Article 23 – Modalités de tarification du Service postal universel :

a) Principes généraux

1° Non-discrimination : Les tarifs des produits et services postaux font l'objet d'une péréquation géographique sur l'ensemble du territoire national pour des catégories homogènes de prestations et de clients. Ainsi le tarif de base est le même quels que soient le point d'accès au réseau et le point de distribution.

2° Compétitivité : Les tarifs doivent être abordables afin de garantir l'accessibilité au plus grand nombre de citoyens.

3° Transparence : Les tarifs des prestations relatives au service postal universel doivent faire l'objet d'une publication dans les points de contact et d'une communication à tout usager en faisant la demande.

b) Fixation des nouveaux tarifs

Les tarifs du service postal universel et les modifications tarifaires y afférentes, ainsi qu'un rapport justificatif sont transmis par Mauripost à l'Autorité de régulation pour approbation.

L'Autorité de régulation se prononcera sur tout projet tarifaire relatif au service postal universel dans un délai d'un mois suivant sa saisine. L'Autorité de régulation pourra proroger ce délai d'un mois s'il est nécessaire d'obtenir un complément d'information.

En cas de refus d'approbation, l'Autorité de régulation formule son opposition par une décision motivée explicitant les analyses, notamment économiques, qui la soutendent.

En l'absence de position formelle notifiée à Mauripost par l'Autorité de régulation à l'issue du délai d'un mois suivant sa saisine, ou du délai d'un mois supplémentaire en cas de demande d'information complémentaire, le tarif est réputé approuvé.

Mauripost devra informer concomitamment l'Autorité de régulation et le ministère chargé des postes de tout projet de création d'un nouveau service relevant du Service postal universel, en leur communiquant les caractéristiques du nouveau service et le projet de tarif, ainsi que la documentation contractuelle et commerciale à destination de la clientèle.

L'Autorité de régulation se prononcera sur le tarif du service dans les conditions décrites ci-dessus.

Elle adaptera, en conséquence, la nomenclature des services relevant du Service postal universel, dans un délai d'un mois au plus tard, suivant le lancement du nouveau service.

Après approbation des nouveaux tarifs dans les conditions décrites ci-dessus, ceux-ci sont portés à la connaissance de la clientèle par Mauripost au moins 8 jours avant la date de leur entrée en vigueur.

c) Encadrement des tarifs du service postal universel

L'opérateur est tenu de respecter l'encadrement des tarifs des prestations du service universel, tel qu'arrêté, par voie de décision, par l'Autorité de régulation.

Article 24 – Modalités de tarification des produits et services hors service postal universel

Les tarifs des produits et services ne relevant pas du service postal universel sont librement fixés par Mauripost dans le respect des règles de la concurrence.

Ils sont communiqués pour information au ministre chargé des postes et à l'Autorité de régulation lorsqu'il s'agit de services postaux, 15 jours au moins avant leur publication.

Les tarifs doivent d'une part être orientés vers les coûts et ne pas être fixés en deçà du seuil de rentabilité économique et d'autre part ne pas bénéficier de subventions croisées provenant des prestations réalisées dans le cadre du service réservé.

L'Autorité de régulation est chargée de vérifier que les tarifs couvrent bien les coûts.

TITRE V : CADRE DE GESTION

I : PRINCIPES GENERAUX

Article 25 : Organisation générale

Mauripost détermine l'organisation hiérarchique et territoriale de ses services fonctionnels et opérationnels. Pour ce faire, elle prend en compte les orientations de la politique nationale d'aménagement du territoire de l'Etat, les exigences particulières de l'organisation territoriale en matière de défense, ainsi que le développement des échanges économiques internationaux de la Mauritanie.

Article 26 : Principes de gestion économique et sociale

Dans le cadre de son autonomie de gestion, Mauripost est responsable du bon emploi de ses ressources humaines, de la bonne utilisation de ses moyens matériels et financiers, ainsi que de l'équilibre général de ses comptes.

Tout service ou prestation fourni donne lieu à paiement du prix correspondant, sous réserve des dispositions particulières prévues par le présent cahier des charges.

Dans l'exercice de ses missions, Mauripost assure le meilleur rapport entre la qualité et le coût de ses prestations, tout en prenant en compte les attentes du personnel.

Les gains de productivité doivent être repartis d'une manière équilibrée entre :

- La recherche d'une situation financière répondant aux perspectives de développement des activités ;
- L'évolution des tarifs ;
- L'amélioration des rémunérations et des conditions de travail du personnel.

Mauripost mène, à l'égard du personnel, une politique visant à développer à tous les niveaux le dialogue et la concertation.

II : ORGANISATION FINANCIERE ET COMPTABLE

Article 27 : Etats prévisionnels (E.P.R.D)

Mauripost établit chaque année un état prévisionnel des recettes et des dépenses (E.P.R.D) couvrant la période du 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année suivante.

Cet E.P.R.D. comporte :

- le compte de résultat et le bilan prévisionnel, établis sous la forme normalisée par le plan comptable général ;
- le programme d'investissement ;
- le plan de financement.

L'E.P.R.D., arrêté par le conseil d'administration de Mauripost, est soumis au ministre chargé des finances avant le 1^{er} décembre de l'année précédant celle de l'exercice concerné. Sauf décision contraire de leur part dans le délai de quinze jours (15) à compter de la transmission de la délibération du conseil d'administration, l'E.P.R.D. est considéré comme approuvé.

Il peut être modifié en cours d'année dans les mêmes formes.

Article 28 : Règles comptables

Les comptes de Mauripost sont tenus selon les règles du plan comptable général. Mauripost est tenue de mettre en place une comptabilité analytique approuvée par l'ARE qui permet de :

1°) tenir des comptes séparés pour chacun des services suivants :

- ✓ Services réservés
- ✓ Service postal universel
- ✓ Services financiers postaux
- ✓ Autres services postaux.

2°) fournir une méthode de répartition des charges directes et indirectes entre l'ensemble des services cités au point précédent sur la base de critères objectifs et transparents .

3°) produire les informations comptables détaillées demandées par le ministère et l'autorité de régulation.

Les commissaires aux comptes et les auditeurs externes de Mauripost s'assurent du respect des dispositions du présent article. Ils établissent une déclaration de conformité qui est publiée, tous les ans, par Mauripost.

Mauripost est tenue de fournir, au ministre chargé des postes sur demande, de manière confidentielle, des informations comptables détaillées.

Article 29 : Présentation et conditions d'approbation des comptes

Avant la fin du premier semestre qui suit la date de clôture de l'exercice, le conseil d'administration de Mauripost arrête, après examen du rapport des commissaires aux comptes, les comptes annuels, le cas échéant consolidés en présence de filiales, selon les formes prévues au plan comptable général. Il décide de l'affectation des résultats et établit le rapport de gestion de l'exercice considéré.

Ces éléments sont soumis au ministre des finances. Sauf décision contraire de leur part dans un délai d'un mois à compter de la transmission, les comptes et l'affectation des résultats sont considérés comme approuvés.

Mauripost adresse à l'Autorité de régulation dans le mois qui suit leur approbation par les ministres concernés ses comptes annuels, y inclus les annexes et le rapport des commissaires aux comptes.

Elle communique à l'Autorité de régulation les résultats des vérifications des commissaires aux comptes, sans que le secret professionnel puisse être opposé.

Article 30 : Filiales et prises de participation

Dans le respect de la législation en vigueur, Mauripost peut, en Mauritanie ou à l'étranger, détenir ou créer des filiales, prendre ou céder des participations, majoritaires ou non, dans des organismes ou sociétés dont l'objet est connexe ou complémentaire à ses missions.

Toute prise de participation par Mauripost dans le capital d'un opérateur titulaire d'un agrément postal, et toute prise de participation d'un opérateur titulaire d'un agrément postal dans le capital de Mauripost doivent être soumises à l'approbation préalable de l'Autorité de Régulation. Le projet est notifié par Mauripost à l'Autorité de Régulation au moins deux mois avant la date de sa réalisation. Le silence de l'Autorité de Régulation dans les deux mois suivant la notification équivaut à une acceptation.

ANNEXE 1 : OBLIGATIONS DE PRESENCE POSTALE

Liste des points de contact actuels de Mauripost :

Wilaya	Ville	Nature du point de contact
NOUAKCHOTT	Nouakchott centre	Recette principale
	Ksar	Bureau de Poste
	Sebkha	Bureau de Poste
HODH ECHARGHI	Nema	Bureau de Poste
	Timbedra	Bureau de Poste
HODH GHARBI	Aioun	Bureau de Poste
	Tintane	Bureau de Poste
ASSABA	Kiffa	Bureau de Poste
	Guerrou	Bureau de Poste
TAGANT	Tidjikja	Bureau de Poste
BRAKNA	Aleg	Bureau de Poste
	Boghé	Bureau de Poste
	Bababé	Bureau de Poste
GORGOL	Kaédi	Bureau de Poste
	Maghama	Bureau de Poste
GUIDIMAGHA	Selibaby	Bureau de Poste
	Ould yenja	Bureau de Poste
	Diaguily	Bureau de Poste
	Ghabou	Bureau de Poste
TRARZA	Rosso	Bureau de Poste
	Boutilimitt	Bureau de Poste
INCHIRI	Akjoujt	Bureau de Poste
ADRAR	Atar	Bureau de Poste
	Chinguitty	Bureau de Poste
	Ouadane	Point poste
	Aoujeft	Point poste
	Terjit	Point poste
Ben amera	Point poste	
TIRIS ZEMMOUR	Zouerate	Bureau de Poste
DAKHLET NOUADHIBOU	Nouadhibou	Bureau de Poste

Liste des nouveaux points de contact pour la période 2009-2011

Mauripost a l'obligation de créer un minimum de trois nouveaux points de contact pour chacune des années 2009 et 2010 et deux nouveaux points de contact pour 2011.

Ces points de contact sont à installer dans les localités suivantes :

-  **Oualata**
-  **Tamcheket**
-  **Barkeol**
-  **Tichitt**
-  **M'bagne**
-  **M'bout**
-  **R'kiz**
-  **Bir Moghreïn**

**ANNEXE 2 : OBLIGATIONS EN TERME DE QUALITE DE SERVICE POUR
LA PER IODE 2009-2011**

Délais d'acheminement entre l'Agence Centrale de Nouakchott et les bureaux de poste dans le pays :

BUREAUX MAURIPPOST PAR WILAYA	Nbre de liaisons minimum par semaine	DELAIS(1) d'acheminement maximum
WILAYA	HODH EL CHARGHI	
NEMA - TIMBEDRA	2	J + 3
WILAYA	HODH EL GHARBI	
AIOUN - TINTANE	2	J + 3
WILAYA	ASSABA	
KIFFA - GUERROU	2	J + 3
WILAYA	BRAKNA	
ALEG - BOGHE - BABABE	2	J + 3
WILAYA	GORGOL	
KAEDI - MAGHAMA	2	J + 3
WILAYA	TRARZA	
ROSSO - BOUTILIMIT	3	J + 2
WILAYA	ADRAR	
ATAR - CHINGUETTI	3	J + 2
WILAYA	TAGANT	
TIDJIKJA	2	J + 3
WILAYA	GUIDIMAGHA	
SELIBABY - OULD YENJA - DIAGUILY - GHABOU	2	J + 3
WILAYA	TIRIS-ZEMMOUR	
ZOUERATE	2	J + 3
WILAYA	INCHIRI	
AKJOUJT	3	J + 2
WILAYA	DAKHLET-NOUADHIBOU	
NOUADHIBOU	5	J + 1
DISTRICT DE NOUAKCHOTT	NOUAKCHOTT	
NOUAKCHOTT	5	J + 1

(1) J est le jour de dépôt du courrier ou des colis au bureau de poste et le délai s'entend lorsque le pli ou l'avis d'instance est distribué dans le boîte postale du bénéficiaire.

N.B : Les délais d'acheminement vers les localités à couvrir pendant la période 2009-2011 seront conformes au tableau ci-dessus en fonction des wilayas d'appartenance.

Obligations de qualité de service :

Les obligations à atteindre par wilaya en matière des délais d'acheminement sont fixées comme suit :

	2009	2010	2011
OBLIGATION DE QUALITE	Atteindre 70 % des délais cibles	Atteindre 75 % des délais cibles	Atteindre 80 % des délais cibles

Les pénalités en cas de non atteinte des obligations sont les suivantes :

Taux d'atteinte des obligations	Coefficient de réduction du Price Cap (*)
90% ≤ résultat < 100% des obligations	5%
70% ≤ résultat < 90%	15%
Résultat < 70%	25%

(*) Le tarif du service postal universel (SPU) fourni par Mauripost est encadré par décision annuelle de l'Autorité de Régulation.

Cet encadrement se fait selon une formule de price cap qui consiste à fixer l'augmentation maximale que Mauripost peut apporter aux prix moyen des produits du SPU l'année N+1 par rapport au prix moyen constaté l'année N.

ANNEXE 3 : OBLIGATIONS DE MISE EN PLACE DES OUTILS DE GESTION

1 – Comptabilité analytique

ACTION	ECHEANCE
Validation par l'ARE des principes de comptabilité analytique retenus par Mauripost	1 ^{er} semestre 2009
Mise en place des outils et de la comptabilité analytique	2 ^{ème} semestre 2009
Démarrage de la comptabilité analytique	1 ^{er} janvier 2010
Etablissement des premiers comptes analytiques annuels (année 2010)	1 ^{er} trimestre 2011
Validation des comptes analytiques 2010 par l'ARE	2 ^{ème} trimestre 2011

2 – Informatisation des bureaux de poste ()**

Bureau concerné	ECHEANCE
Capitales régionales	31 décembre 2009
Autres bureaux de plein exercice	31 décembre 2010
Points de contact	31 décembre 2011

NB (**) Cette obligation est tributaire de l'existence de réseau de télécommunications dans les localités concernées.