

RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2016





Le véritable engagement partisan et politique commande de placer le citoyen au-dessus de toute considération. Il exige de tenir les promesses qui lui sont faites, de se dévouer à son service et de hisser ce devoir au-dessus des intérêts partisans et personnels.

Extrait du Discours de Sa Majesté le Roi Mohammed VI
à l'ouverture de la 1^{ère} session de la 1^{ère} année législative de la 10^{ème}
législature (14 octobre 2016)



FOCUS
SUR 5 CHIFFRES CLÉS
REPRÉSENTATIFS DE
2016



65 400 KM

De parcours quotidien pour les facteurs.



71%

Le taux de couverture de la distribution du courrier à domicile de la population.



400 000 nouveaux clients

400 000 nouveaux clients enregistrés par Al-Barid Bank.



9 émissions spéciales

9 émissions spéciales de timbres-poste pour célébrer l'actualité, l'histoire et les grands événements au Maroc.



39 500 auto-entrepreneurs

Plus de 39 500 auto-entrepreneurs inscrits via la plate-forme de Barid Al-Maghrib dans le cadre de la stratégie gouvernementale de réduction de l'informel et de la promotion de l'entrepreneuriat.

08 LE MESSAGE

DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

10 L'HISTOIRE, LA STRATÉGIE ET LES OBJECTIFS DU GROUPE

Histoire et dates clés
La stratégie du Groupe
Les objectifs du Groupe

16 L'ORGANISATION ET LA GOUVERNANCE GROUPE

Présentation générale : Barid Al-Maghrib, un groupe multi-métiers

Profil du Groupe :

- › Organigramme simplifié de Barid Al Maghrib
- › Le comité d'audit
- › Le comité de gestion

La gouvernance de Barid Al-Maghrib en 2016 : Principaux faits marquants

Les principales activités du Groupe

Les filiales de Barid Al-Maghrib

24 LES PERFORMANCES

Les réalisations commerciales de Barid Al-Maghrib SA en 2016
Les réalisations par activités
Les réalisations par filiales
Les perspectives 2017

36 L'INNOVATION

Le E-COMMERCE
L'innovation au niveau des services
L'économie numérique

44 L'ENGAGEMENT

L'engagement social
L'engagement envers l'environnement
L'engagement pour la maîtrise des risques opérationnels
L'engagement pour le respect des données à caractère personnel
L'engagement sociétal
Un engagement pour une meilleure communication interne
Engagement pour une meilleure coopération à l'international



LE MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



Amin Benjelloun Touimi

L'année 2016 a été prolifique à tous les niveaux. Tout d'abord, elle a coïncidé avec l'avant-dernière année du contrat-programme qui lie le Groupe Barid Al-Maghrib à l'État. Ce contrat-programme constitue depuis 2013 la feuille de route stratégique de nos trois métiers (courrier, colis & logistique, poste digitale) et de nos quatre filiales (Al Barid Bank, EMS CIMA, SDTM et Barid Media). Au cours de cette année, le Groupe Barid Al-Maghrib a ainsi continué à honorer ses engagements tout en assurant ses missions de service public, principalement en matière de proximité, d'inclusion financière et postale, de réduction de la fracture numérique et d'amélioration de la qualité de service.

Présent dans des marchés où la concurrence a fortement augmenté, Barid Al-Maghrib a poursuivi en 2016 le développement de sa politique de proximité avec ses clients et partenaires, et ce grâce à sa vocation, son capital-confiance, son capital humain et son réseau qui compte près de 1900 points de contact à travers le Maroc. Dans ce contexte, le chiffre d'affaires global a évolué en 2016 de +2% par rapport à 2015, en raison de la dynamique créée par les chantiers, lancés par le Groupe et ses filiales, durant les premières années du contrat-programme 2013-2017.

Aujourd'hui, avec Al Barid Bank, sa filiale bancaire, Barid Media, sa filiale spécialisée dans



Le Groupe a poursuivi en 2016 sa transformation digitale avec l'appui de son activité BarideSign afin de continuer à rapprocher notamment l'administration du citoyen et de l'entreprise.



le courrier hybride et le marketing direct, EMS CIMA, sa filiale spécialisée dans la messagerie express internationale, et SDTM, sa filiale spécialisée dans la logistique et le transport de marchandises, le Groupe Barid Al-Maghrib maintient son adaptation aux besoins du marché et aux exigences de son environnement, dans l'objectif de mieux répondre aux attentes de sa clientèle et de renforcer son positionnement dans les marchés où il opère.

Comme la grande majorité des opérateurs postaux, Barid Al-Maghrib a pris position dans l'économie numérique en renforçant ses activités classiques via l'usage de l'Internet. Le Groupe a poursuivi en 2016 sa transformation digitale avec l'appui de son activité BarideSign afin de rapprocher l'administration, le citoyen et l'entreprise.

En 2016, le Groupe a également renforcé son activité de coopération à l'international et développé davantage son rôle au sein de l'Union Postale Universelle. Le Maroc, à travers Barid Al-Maghrib est notamment devenu vice-président du Conseil d'exploitation postale et membre associé de la Conférence postale des Etats d'Afrique de l'Ouest, grâce à une coopération Sud-Sud efficace qui contribue au développement du marché postal dans la région.

L'année a en outre été marquée par le lancement de plusieurs projets destinés à améliorer la gouvernance de Barid Al-Maghrib. Le Groupe s'est engagé avec ses filiales à intégrer et promouvoir les valeurs et principes de la Responsabilité sociétale des entreprises. Il a œuvré à concilier l'accroissement de sa performance économique avec la recherche d'une plus grande justice sociale et la réduction de son empreinte carbone. À ce titre, Barid Al-Maghrib a été partenaire officiel de la COP22, un événement international qui a réuni à Marrakech tous les acteurs engagés dans la protection de notre planète.

Face à ces changements, le Groupe a prouvé sa capacité à évoluer et à anticiper les besoins de ses clients en mettant en œuvre de nouveaux services et en consolidant son avenir.

Je tiens à cette occasion à exprimer ma gratitude aux femmes et aux hommes du Groupe Barid Al-Maghrib pour leur capacité d'adaptation et pour avoir su tenir nos objectifs, tout en maintenant les valeurs qui président à notre action. De même, je voudrais remercier nos clients de leur confiance et de leur fidélité. Qu'ils soient assurés que nous continuerons à être à leur écoute et à travailler étroitement à leurs côtés, afin de garantir des services qui répondent toujours plus efficacement à leurs attentes.

L'HISTOIRE ET LA STRATÉGIE DU GROUPE





“ Au service de millions de clients depuis 125 ans ”

LES DATES CLÉS DE BARID AL-MAGHRIB

Barid Al-Maghrib, en tant qu'entreprise, trouve son origine dans l'administration postale marocaine qui créera, en 1892, "La Poste Makhzen". Au fil des décennies, cette entité va subir de nombreuses transformations avant de devenir Barid Al-Maghrib SA. Voici 15 dates clés qui retracent l'histoire du Groupe.



1892

L'administration postale marocaine est créée sous le règne du Sultan Moulay Hassan I^{er}.



1956

Année de l'indépendance du Maroc, Feu Sa Majesté le Roi Mohammed V instaure à la place de l'Office Chérifien un département ministériel de plein droit sous l'appellation du Ministère des Postes, Télégraphe et Téléphone.



1984

Création d'un établissement public sous la dénomination d'Office National des Postes et Télécommunications (ONPT).



1998

Barid Al-Maghrib est créé suite à la séparation des secteurs Poste et Télécommunications. En tant qu'établissement public, il est doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière, sous la tutelle de l'Etat.

2010

Barid Al-Maghrib devient une société anonyme. Ses services financiers sont filialisés à travers la création d'Al Barid Bank, qui joue un rôle majeur dans la bancarisation au Maroc.

البريد بنك
AL BARID BANK



Barid Sign
la solution e@ à votre sécurité

2011

Obtention de l'agrément de l'Etat qui permet à Barid Al-Maghrib de devenir le premier opérateur de certification électronique pour les échanges dématérialisés. Le Groupe crée également une Business Unit en charge de la Poste Digitale.



2012

Célébration du centenaire du timbre-poste marocain. Barid Al-Maghrib devient le troisième pays au monde, après la Chine et les Pays-Bas, et le premier en Afrique et dans le monde arabe, à éditer des timbres-poste audio.



2013

Barid Al-Maghrib acquiert 100% des parts sociales de la Société Marocaine de Distribution et de Transport de Marchandises (SDTM) et renforce son positionnement dans l'activité Messagerie-Colis-Logistique. Le Groupe filialise également ses activités Courrier Hybride et Marketing Direct via la création de Barid Média.



2014

بريد كاش
BARIDCASH



Al Barid Bank crée la filiale Barid cash qui opère sur le marché des transferts d'argent et des services de Cash au Maroc.

2016

Barid Al-Maghrib est partenaire officiel de la COP 22.



LA STRATÉGIE DU GROUPE

La stratégie de Barid Al-Maghrib s'articule autour des six axes suivants :



Capitaliser davantage sur l'engagement social et citoyen du Groupe



S'adapter aux mutations digitales



Diversifier la gamme de ses produits et améliorer la qualité de ses services



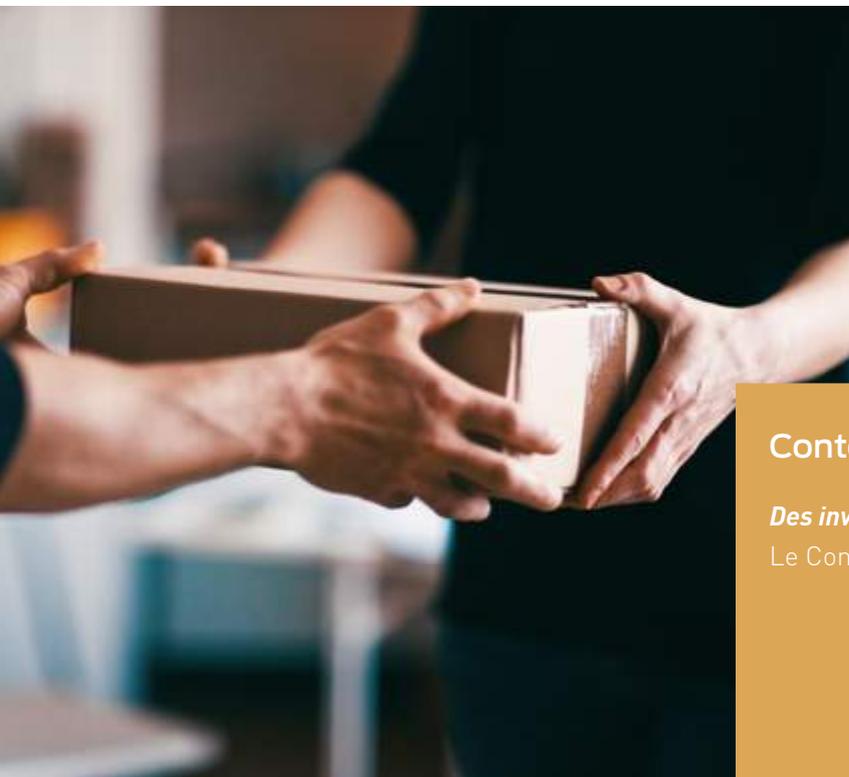
Concilier sa mission de service public tout en développant ses activités concurrentielles



Poursuivre la coopération avec les postes consoeurs dans le monde et devenir un acteur important de la coopération Sud/Sud



Promouvoir une gouvernance maîtrisée et responsable au sein de l'ensemble des entités du Groupe



Le défi stratégique de Barid Al-Maghrib est de s'adapter en continu aux exigences de son environnement, d'investir dans de nouveaux relais de croissance et d'assurer la pérennité de son modèle économique.

Contenu du Contrat-Programme 2013-2017

Des investissements de l'ordre de 2,9 milliards de dirhams

Le Contrat-programme s'articule autour de cinq priorités :

- 1- Accompagner la transformation digitale.
- 2- Diversifier les produits et services.
- 3- Améliorer la qualité de service.
- 4- Renforcer la gouvernance responsable.
- 5- Consolider la coopération internationale.

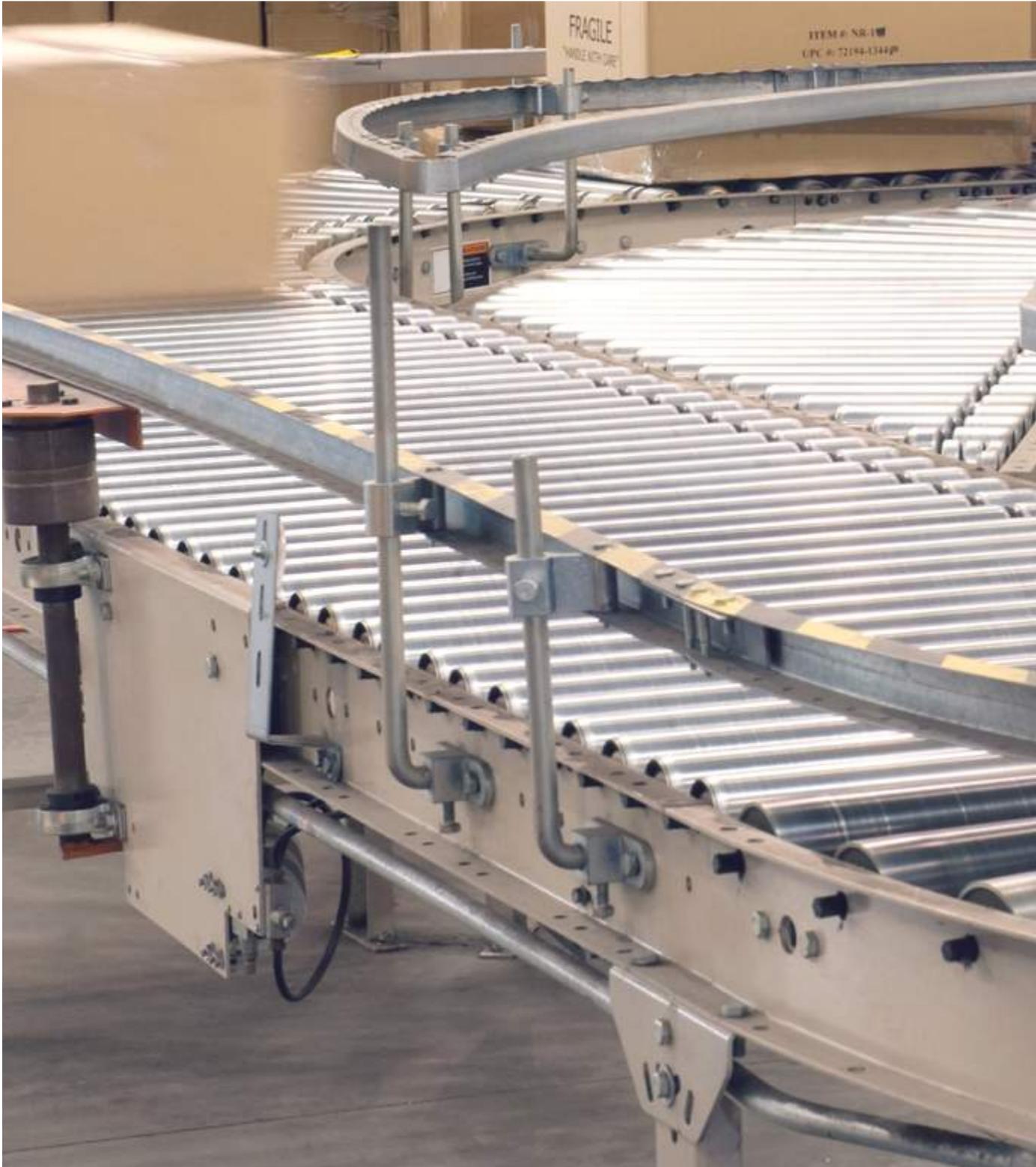
LES OBJECTIFS DU GROUPE

Barid Al-Maghrib a pour principaux objectifs de :



- 📌 Contribuer au développement économique et social du pays ;
- 📌 Favoriser efficacement l'inclusion financière des populations à revenus modestes ;
- 📌 Améliorer la qualité de service rendue aux citoyens, ainsi que la compétitivité de l'entreprise ;
- 📌 Développer l'investissement dans de nouveaux relais de croissance ;
- 📌 Consolider les acquis et rehausser les performances techniques, économiques et financières du Groupe tout en préservant ses équilibres fondamentaux ;
- 📌 Accroître l'offre de services logistiques à travers la mutualisation des moyens avec l'activité colis/messagerie et cibler un nouveau marché, celui de la logistique de distribution ;
- 📌 Développer la poste digitale en parallèle avec le déploiement de services e-gov ;
- 📌 Proposer une offre de services bancaires adaptée à des cibles spécifiques : professionnels, jeunes, MRE, etc ;
- 📌 Mobiliser l'épargne et le développement de la bancarisation ;
- 📌 Mettre en place, dans le cadre de la Stratégie Nationale pour le Développement de la Logistique, une offre de services en matière de logistique de distribution intégrée à l'offre existante en colis et transport.

L'ORGANISATION ET LA GOUVERNANCE GROUPE

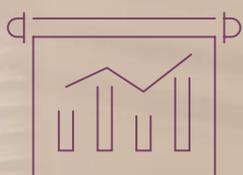




Près de 9000
Collaborateurs en 2016



2,45 Milliards
De Dirhams de chiffre d'affaires
consolidé



1,6%
Croissance organique



400 Millions
De Dirhams d'investissements

1 PRÉSENTATION GÉNÉRALE : UN GROUPE MULTI-MÉTIERS

Barid Al-Maghrib est un Groupe marocain de services détenu par l'Etat. Il est l'un des principaux employeurs au Maroc avec près de 9000 collaborateurs en 2016. Le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 2,45 milliards de DH, pour une croissance de 2%.

Opérateur historique sur les activités Courrier, le Groupe a su se diversifier et propose aujourd'hui une offre complète et cohérente pour répondre aux besoins de tous particuliers et entreprises, marocains d'ici et d'ailleurs.



BARID AL-MAGHRIB SA

- > Courrier ;
- > Colis, logistique ;
- > Poste Digitale ;
- > Certification électronique et services connexes ;
- > Missions confiées par L'Etat : Gestionnaire du registre national de l'auto-entrepreneur (Loi n° 114-13 du 19 février 2015 relative au statut de l'auto-entrepreneur).

البريد بنك
AL BARID BANK



AL BARID BANK SA

Société anonyme à Conseil de Surveillance et Directoire

Filiale bancaire détenue à 100% par le Groupe Barid Al-Maghrib.

بريد كاش
BARIDCASH



BARID CASH SA

Société anonyme à Conseil d'Administration et Direction Générale

Filiale détenue à 100% par Al Barid Bank SA :

- > Transfert d'argent.



بريد ميديا
BARID MEDIA

BARID MEDIA SA

Société anonyme à Conseil d'Administration et Direction Générale

Filiale détenue à 100% par le Groupe Barid Al-Maghrib :

- > Marketing direct ;
- > Courrier hybride.



SDTM SA

Société anonyme à Conseil d'Administration et Direction Générale

Filiale détenue à 100% par le Groupe Barid Al-Maghrib :

- > Transport ;
- > Logistique.

CHRONOPOST
INTERNATIONAL

EMS CIMA

Société anonyme à Conseil d'Administration et Direction Générale

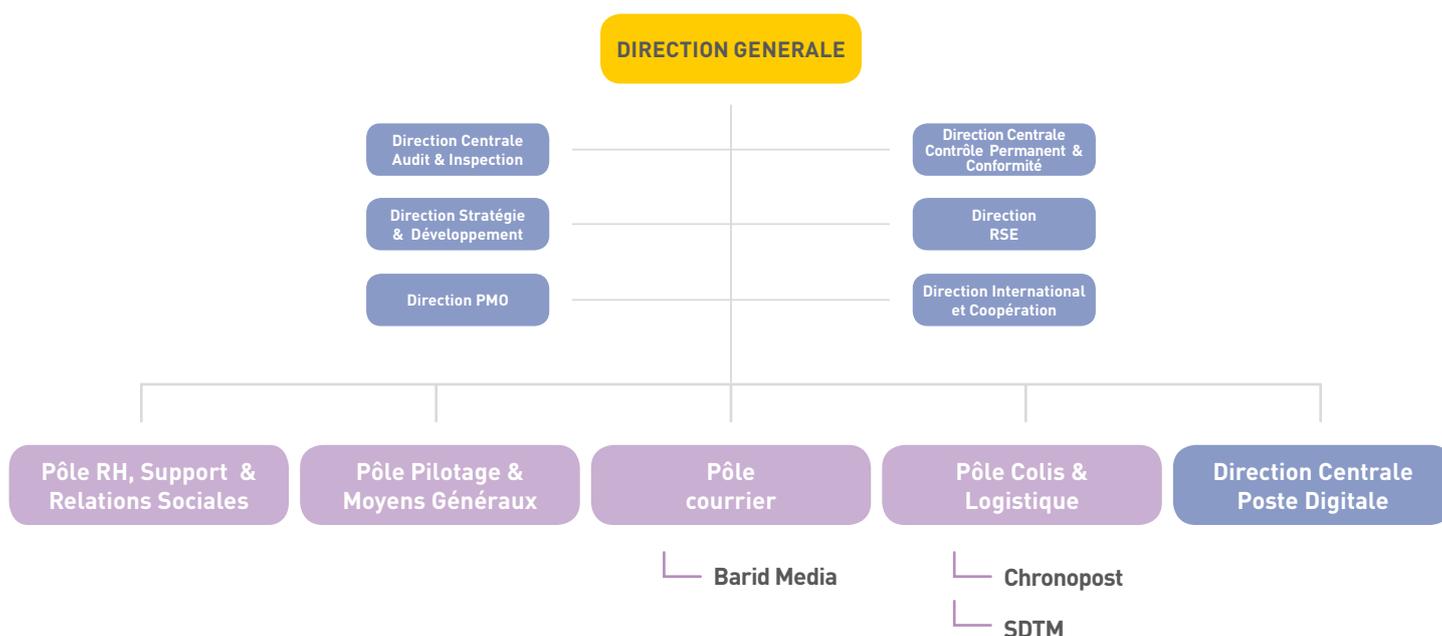
Filiale détenue à 66% par le Groupe Barid Al-Maghrib et à 34% par la Société Geopost, filiale du Groupe français La Poste :

- > Transport du colis express à l'international.

2 PROFIL DU GROUPE

L'organigramme de Barid Al-Maghrib SA

L'organigramme de Barid Al-Maghrib est axé sur trois pôles métiers et deux pôles supports.



Le Conseil d'administration

Le conseil d'administration de Barid Al-Maghrib est composé de huit membres :

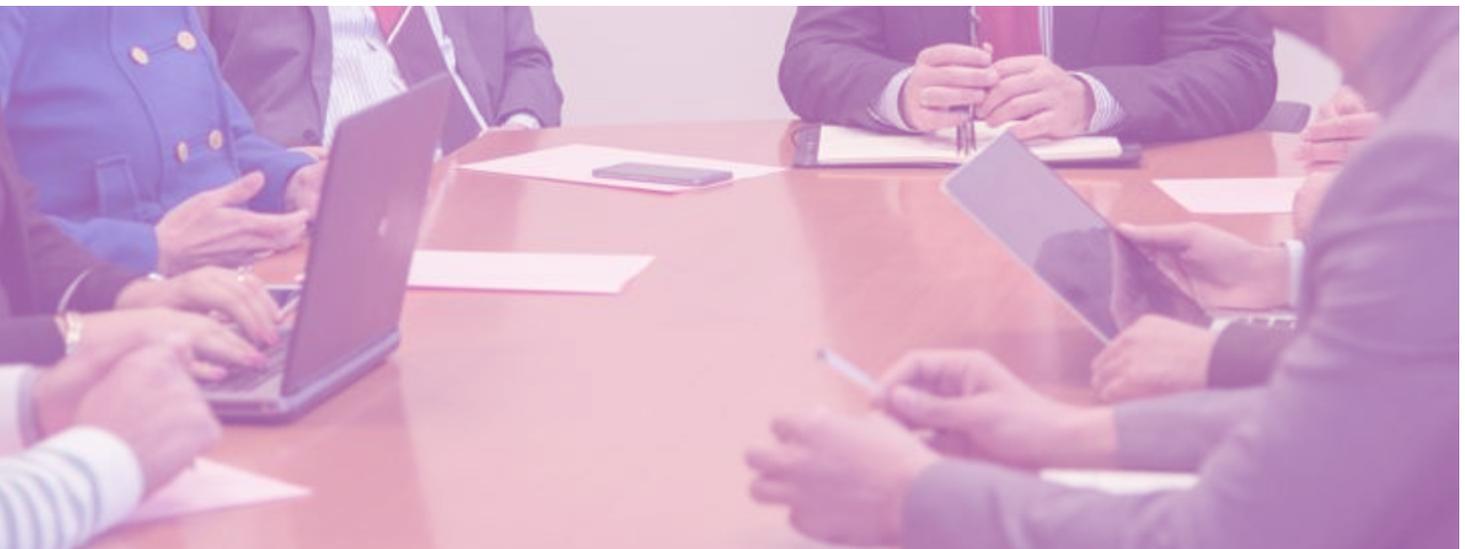
- 1- Le Chef du Gouvernement, Président ;
- 2- Le Ministre de l'Intérieur, Administrateur ;
- 3- Le Ministre de l'Économie et des Finances, Administrateur ;
- 4- Le Ministre de l'Équipement, du Transports et de la Logistique, Administrateur ;
- 5- Le Ministre Délégué auprès du Chef du Gouvernement Chargé de l'Administration de la Défense Nationale, Administrateur ;
- 6- Le Ministre délégué auprès du Chef du Gouvernement Chargé des Affaires Générales et de la Gouvernance, Administrateur ;
- 7- Le Ministre de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Économie Numérique, Administrateur ;
- 8- Le Directeur Général de la Caisse de Dépôt et de Gestion, Administrateur.

Le comité d'audit

Le comité d'audit est investi du pouvoir de prendre toute décision relevant de ses prérogatives qui sont énumérées dans le texte de loi n° 69-00 relatif au contrôle financier de l'Etat sur les entreprises publiques et autres organismes, ainsi que dans le texte de loi n° 17-95 relatif aux Sociétés Anonymes.

Le Comité d'audit comprend les membres suivants :

- > Le Directeur de la Direction des Entreprises Publiques et de la Privatisation, Président ;
- > Le représentant du Département du Chef de Gouvernement ;
- > Le représentant du Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Economie Numérique ;
- > Le représentant du Ministère de l'Equipeement et des Transports ;
- > Le Contrôleur d'Etat.



Le comité de gestion

Plusieurs missions sont du ressort du comité de gestion de Barid Al-Maghirb. Ce dernier :

- > Emet des avis et des recommandations sur toute question qui lui est soumise par le conseil d'administration à l'exception des questions relevant des missions du comité d'audit ;
- > Prépare les projets de résolutions devant être soumis aux délibérations du conseil d'administration.

Le comité de gestion est présidé par le Directeur Général du Groupe Barid Al-Maghirb. Il se compose des membres suivants :

- > le représentant du Département du Chef de Gouvernement ;
- > le représentant du Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Economie Numérique ;
- > le représentant de la Direction des Entreprises Publiques et de la Privatisation (Ministère de l'Économie et des Finances).

3 LA GOUVERNANCE DE BARID AL-MAGHRIB EN 2016

Principaux faits marquants

L'année 2016 a été marquée par le lancement de quatre importants projets destinés à améliorer la gouvernance de Barid Al-Maghrib :

- > Lancement du projet de renforcement du système de contrôle permanent, amélioration du dispositif de contrôle de gestion et poursuite du programme « OPTIMAX » pour l'optimisation des charges ;
- > Mise en œuvre des recommandations du Code de Bonnes Pratiques de Gouvernance des Etablissements et Entreprises Publiques avec, notamment la mise en place d'un plan de continuité d'activité et la dématérialisation des actes administratifs relatifs à la gestion des ressources humaines et aux achats.

L'élargissement du périmètre d'action du Médiateur

Le dispositif de médiation a été mis en place en 2015 par la nomination d'un médiateur interne dans l'objectif de renforcer la proximité de Barid Al-Maghrib SA avec ses fournisseurs et prestataires.

Une charte de médiation a été établie et diffusée sur le site web de Barid Al-Maghrib. L'objectif étant de constituer un cadre référentiel au dispositif de la médiation et de professionnaliser et restructurer la fonction du médiateur. Les points saillants de cette charte sont :

- > Le choix du médiateur ;
- > Les conditions de recevabilité d'une action de médiation ;
- > La représentativité dans les actions de médiation ;
- > Les seuils : pour les clients, la valeur du différend doit être supérieure à 10 000.00 DH TTC. Pour les prestataires de services et les fournisseurs, la valeur du différend doit être supérieure à 100 000.00 DH TTC ;
- > Le processus de médiation ;
- > Le rôle du médiateur dans la résolution des litiges.

Le médiateur est saisi pour tous les différends entre les services de Barid Al-Maghrib et ses prestataires de services ou fournisseurs.

Le rôle principal du médiateur est de rapprocher les points de vue des deux parties et de les aider à arriver à un accord concerté dans le respect des dispositions réglementaires et contractuelles. Son approche est basée sur la confidentialité et guidée par l'équité de traitement et l'impartialité par rapport aux parties.

Depuis sa mise en œuvre, la médiation de Barid Al-Maghrib a eu la confiance de plusieurs partenaires et fournisseurs.



4 LES PRINCIPALES ACTIVITÉS DU GROUPE

Les activités de Barid Al-Maghrib sont organisées autour de cinq grands métiers : Courrier, Colis, Transport et Logistique, Activités Numériques et Services Financiers. Certains de ces métiers sont exercés en interne. D'autres sont assurés à travers les filiales.

Barid Al-Maghrib possède quatre filiales directes : Al Barid Bank, la Société Marocaine de Distribution, de Transport de Marchandises et de Messagerie (SDTM), Barid Media et EMS CIMA.

Le réseau de Barid Al-Maghrib en 2016

Environ 2000 POINTS DE CONTACT SUR LE TOUT LE TERRITOIRE

965

AGENCES AL BARID BANK

840

AGENCES POSTALES, CONTRAT COMMERCIAL DE REPRÉSENTATION

302

AGENCES BARID CASH

26

AGENCES, CENTRES ET PLATEFORMES COLIS ET LOGISTIQUE

81

CENTRES ET CELLULES COURRIER



3 LES FILIALES DE BARID AL-MAGHRIB

AL BARID BANK SA

(détenue à 100%)

Avec plus de 6 millions de clients, Al Barid Bank vise l'inclusion financière des populations à revenus modestes et/ou irréguliers ainsi que la contribution à l'accélération du taux de bancarisation au Maroc. Fidèle à sa vocation de banque citoyenne, Al Barid Bank est animé par une profonde conviction : celle d'être utile aux marocains et de contribuer au développement du Maroc. En facilitant l'accès à des produits et services, simples et bien pensés, et en tirant profit des nouvelles technologies pour développer un multicanal performant, Al Barid Bank fait de la qualité de service et de la satisfaction client le cœur même de sa mission. Al Barid Bank a créé en 2014 sa filiale Barid Cash spécialisée dans le transfert d'argent et les services du cash.

SOCIÉTÉ MAROCAINE DE DISTRIBUTION, DE TRANSPORT DE MARCHANDISES ET DE MESSAGERIE SA (SDTM)

(détenue à 100%)

Le spécialiste du transport pour le segment du B to B à l'échelle nationale est un leader dans son secteur. Il dispose d'une offre globale capable de répondre aux demandes les plus spécifiques en transport express de messagerie, transport routier de marchandise, distribution dédiée et tout autre besoin logistique.



BARID MÉDIA SA

(détenue à 100%)

Ce spécialiste des prestations de courrier hybride et de marketing direct, développe des services et produits qui accompagnent les entreprises dans l'optimisation de leur processus de préparation et de traitement du courrier de gestion d'une part et développe des offres de publicité non adressée afin de générer du trafic dans les points de vente notamment pour le secteur de la grande distribution.

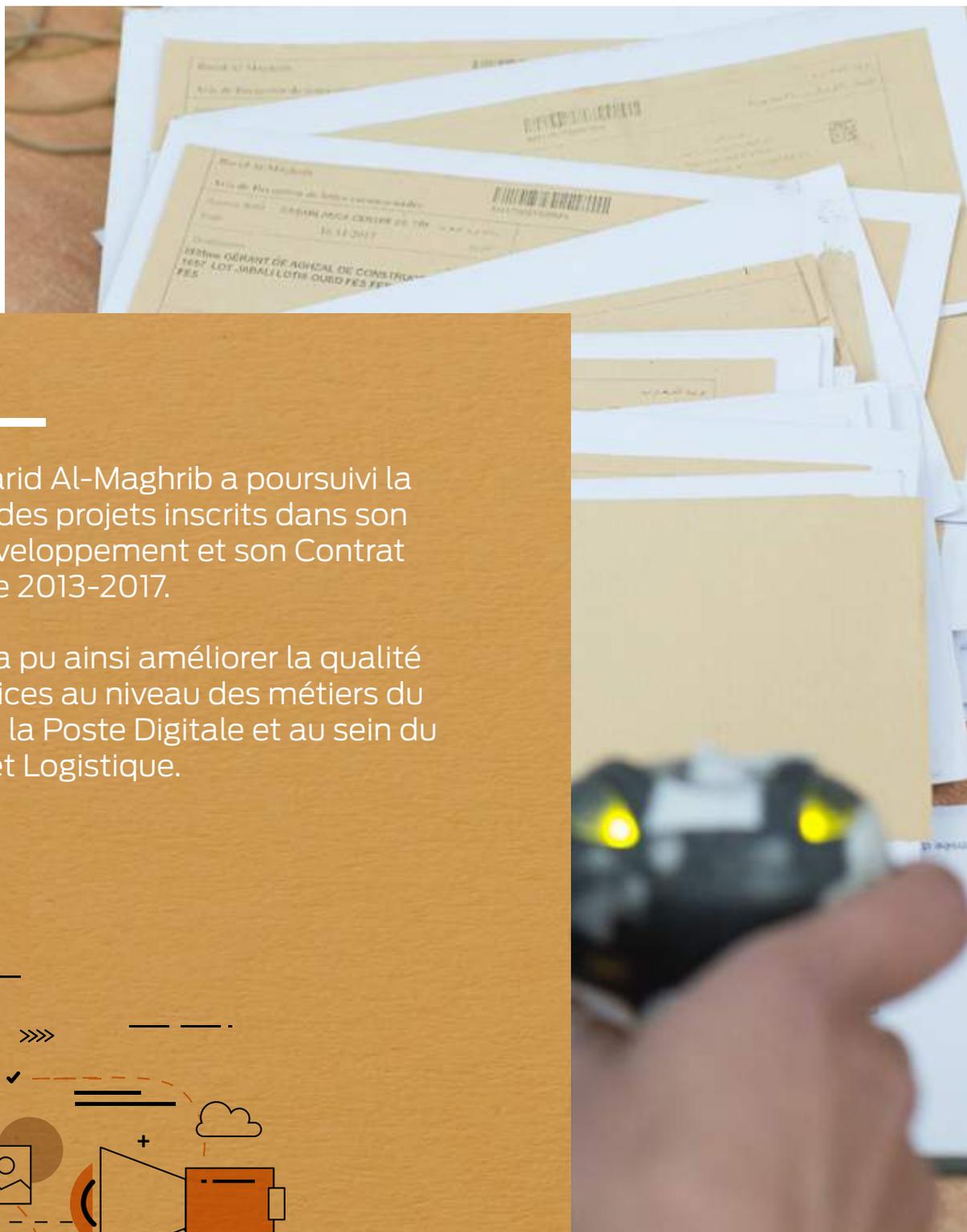
EMS CIMA SA

(détenue à 66%)

Le spécialiste du transport de colis express à l'international permet à Barid Al-Maghrif de conjuguer les bases du métier postal à la dynamique d'un acteur de référence.

LES PERFORMANCES





En 2016, Barid Al-Maghrib a poursuivi la réalisation des projets inscrits dans son Plan de Développement et son Contrat Programme 2013-2017.

Le Groupe a pu ainsi améliorer la qualité de ses services au niveau des métiers du Courrier, de la Poste Digitale et au sein du pôle Colis et Logistique.



1 LES RÉALISATIONS COMMERCIALES DE BARID AL-MAGHRIB SA EN 2016

Les réalisations commerciales de Barid Al-Maghrib S.A ont évolué de +1,6% par rapport à 2015, grâce à la dynamique créée par les chantiers lancés lors des premières années du plan de développement et du Contrat Programme 2013-2017.



Une croissance de **+1,6%**



Ces principaux chantiers sont :

- Le développement des services à valeur ajoutée et l'amélioration de leur qualité de service ;
- Le renforcement de la présence postale sur le territoire par l'ouverture de nouvelles agences ;
- La création de la Direction PMO pour mieux gérer l'ensemble des projets, notamment ceux inscrits dans le plan de développement et générateurs de chiffre d'affaires ;
- La professionnalisation des infrastructures de l'activité digitale et l'accompagnement de la stratégie gouvernementale « Maroc Numéric » à l'échelle régionale et nationale.



2 LES RÉALISATIONS PAR ACTIVITÉS

Activité Courrier :

Le chiffre d'affaires de l'activité Courrier au titre de l'année 2016 s'est établi à 784 MDH. Il a été positivement impacté par la croissance des services à valeur ajoutée, notamment du marketing direct (+54%) et de e-barkia (+87%), qui est une solution fiable permettant de déposer électroniquement son courrier 7j/7 et 24h/24.

Sur le volet opérationnel et de qualité de service, les faits ayant marqué cette activité courant l'année 2016 se déclinent comme suit :

- › La normalisation et la qualification des adresses et l'amélioration du Tri automatique par secteur ;
- › L'équipement de l'ensemble du parc auto d'outils GPS ;
- › La mise en place de la filière du courrier enregistré pour une meilleure maîtrise opérationnelle du processus de production du courrier enregistré (recommandé et e-barkia).

Le domaine de la distribution a été marqué en 2016 par la continuité des actions programmées dans le cadre du contrat-programme 2013-2017 :

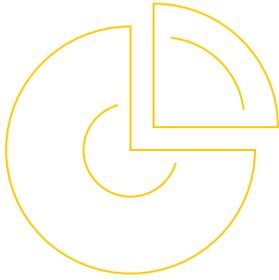
- › L'intégration dans le circuit de la distribution à domicile de 106 nouvelles communes (101 rurales et 5 urbaines) ;
- › L'intégration de 982 quartiers non desservis dans la distribution du courrier.



784 MDH
de chiffre
d'affaires

Le trafic
déposé en
2016

TYPE DE COURRIER	VOLUMES EN MILLIONS	TAUX
Ordinaire	180,00	96,40%
Recommandé	5,22	2,80%
E-Barkia	1,49	0,80%
Total	186,71	100%



93% des dépôts ont concerné le courrier déposé par les Grands Comptes, les PME et PMI et les professionnels.

97% du courrier déposé concerne le régime national, contre 3% pour le régime international.

87% du courrier est distribué par les facteurs, contre 8% distribué via les boîtes postales.

Trafic à l'international

	POIDS EN TONNES	EN NOMBRE PAR MILLION
Export	59,02	4,14
Import	300,20	9,59

Activité Colis, Transport et Logistique

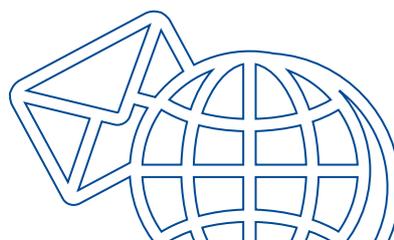
Le chiffre d'affaires de l'activité Colis et Logistique s'est établi à 221 MDH en 2016, en progression de +8,1% par rapport au réalisé 2015. Les principales réalisations de cette activité sont :

221 MDH
en 2016



2015

- ▶ La reconduction de la certification ISO 9001 de l'activité Amana, une marque de messagerie de l'activité Colis & Logistique pour les segments BtoB et BtoC, et le passage à la version 2015 ;
- ▶ Le démarrage du nouveau Centre National Amana, après le déménagement de Bouskoura ;
- ▶ La mise en place de nouvelles tournées Amana à Azrou, Guelmim, Khemisset, Guercif, et Taourirt, avec prise en charge des colis jusqu'à 30 Kg ;
- ▶ L'équipement, par le système GPS, de la flotte en charge de la collecte et de la livraison des Colis avec une réduction de 19% de la consommation de carburant ;
- ▶ Le lancement de tournées e-commerce dans le but d'améliorer la prise en charge de ce segment de clientèle. Des facteurs ont été dédiés à la livraison des clients e-commerçants dans les principales localités du Royaume telles que Fès, Meknès, Casablanca, Rabat, Tétouan, Oujda, Kenitra, Tanger, Marrakech, Agadir, Laâyoune, Safi, Nador, El Jadida, Mohammedia, Ouarzazate, Errachidia, Taroudant, Settat, Essaouira, Khenifra, Berkane, Al Hoceima, Larache et Tiznit ;
- ▶ La mise en place de la deuxième plateforme logistique ;
- ▶ Le renforcement du dispositif d'écoute client et de traitement des réclamations.



Activité Poste Digitale

La Poste Digitale termine l'année 2016 avec un Chiffre d'affaires de 18 MDH, en progression de +16,2% par rapport à l'exercice 2015

Cette année 2016 a été marquée par les réalisations suivantes :



une croissance
de **+16,2%**

- › L'accompagnement de la stratégie gouvernementale «Maroc Numéric» par la mise en place de la Plateforme Numérique de gestion du Registre National des Auto-entrepreneurs ;
- › La mise en place du nouveau service du coffre-fort électronique pour accompagner les clients dans leurs processus de dématérialisation des procédures ;
- › L'adhésion de nouveaux donneurs d'ordres au système de certification électronique comme l'Agence Nationale des Ports, l'Agence PortNet et la Trésorerie Générale du Royaume, pour la soumission électronique des offres, dans le cadre de la dématérialisation des procédures de passation des marchés publics.



En mai 2016, Barid Al-Maghrib a reçu, lors de la 16^{ème} édition du Sommet Mondial sur la Société de l'Information, le prix Champion WSIS 2016 récompensant le produit « Barid eSign » dans la catégorie «Confiance et sécurité d'usage des technologies de l'information».

Barid eSign
la solution clé à votre sécurité

3 LES RÉALISATIONS PAR FILIALES

AL BARID BANK

البريد بنك
AL BARID BANK



Le PNB d'Al Barid Bank s'inscrit à 1.850 MDH enregistrant une croissance de 7,7% par rapport à 2015. Ses principales réalisations au titre de l'exercice 2016 se présentent comme suit :



Un PNB de
1.850 MDH



Une croissance
de **+7,7%**



INCLUSION FINANCIÈRE

Al Barid Bank continue à contribuer à l'inclusion financière. Dans ce sens, elle a entrepris les actions suivantes :

- › La signature d'une convention avec l'Union Nationale des Femmes du Maroc (UNFM) portant sur le soutien des projets de développement au profit des femmes rurales ;
- › La Co-organisation par Al Barid Bank et l'Institut Mondial des Caisses d'Épargne et Banques de Détail (WSBI), de la conférence internationale sur «l'inclusion financière dans la région Mena» et du «18ème forum des Caisses d'Épargne Postales» ;
- › Le lancement du programme d'éducation financière des jeunes ruraux dans le cadre du partenariat entre Al Barid Bank et Silatech/IFAD.

BANQUE CITOYENNE

Al Barid Bank a entrepris en 2016 plusieurs actions citoyennes :

- La participation à la 18ème édition de la campagne nationale de solidarité, organisée par la Fondation Mohammed V pour la Solidarité sous le thème de « l'intégration professionnelle des jeunes en situation d'handicap mental » ;
- La Certification ISO 9001 Version 2015 de l'activité monétaire d'Al Barid Bank ;
- Le lancement de l'action «Agissons VERT» pour la sensibilisation sur l'économie de l'énergie et de la consommation du chauffage par des gestes simples au quotidien ;
- Le lancement de la nouvelle campagne de communication institutionnelle ainsi que de l'émission «Dir Labass». Cette émission s'inscrit dans la continuité des actions entreprises par Al Barid Bank en faveur de l'éducation financière et de l'inclusion financière.

CANAUX DE DISTRIBUTION ET DE PAIEMENT

Al Barid Bank a développé en 2016, le paiement de la taxe spéciale annuelle sur les véhicules automobiles «vignette» à travers le réseau d'agences Al Barid Bank et de Barid Cash ainsi que via l'application Barid Bank Mobile. Ce service est proposé à toutes les personnes clientes ou non de la Banque.



BARID MEDIA



Le chiffre d'affaires de Barid Media SA a atteint en 2016 50 MDH, contre 43 MDH en 2015, soit une croissance de 17%. L'année 2016 a ainsi connu les faits marquants suivants :



Une croissance
de **+17%**

- › L'adoption d'une stratégie de différenciation visant la satisfaction des clients, en se basant sur une revalorisation tarifaire liée à une meilleure qualité des prestations ;
- › Le démarrage du nouveau relais de croissance de l'activité E-Services, à savoir l'externalisation de la prestation service courrier ;
- › L'obtention de la certification ISO 14001 du système de management environnemental de Barid Media.

SDTM



Le chiffre d'affaires total des ventes de cette filiale au titre de l'année 2016 se situe à 111 MDH, contre 100,5 MDH en 2015, soit une évolution positive de 10,4% (10% pour l'activité Messagerie et 24% l'Activité Affrètement). En outre, l'année 2016 a été marquée par la réalisation de plusieurs actions structurantes :



Un chiffre
d'affaires de
111 MDH



- › La certification ISO 9001 version 2015 «Messagerie et Affrètement » sans aucune réserve ;
- › La mutualisation des axes d'acheminement avec l'équipe Amana de Barid Al-Maghrib, objet du projet de synergie des transports avec Barid Al-Maghrib ;
- › Le renforcement du système de «tracking» par le déploiement de nouvelles solutions métiers, notamment l'application mobile pour les livreurs et l'équipement de la flotte de camions par un système de localisation «GPS».

EMS CIMA



Les réalisations commerciales de EMS CIMA se présentent comme suit :

SEGMENT ENTREPRISES

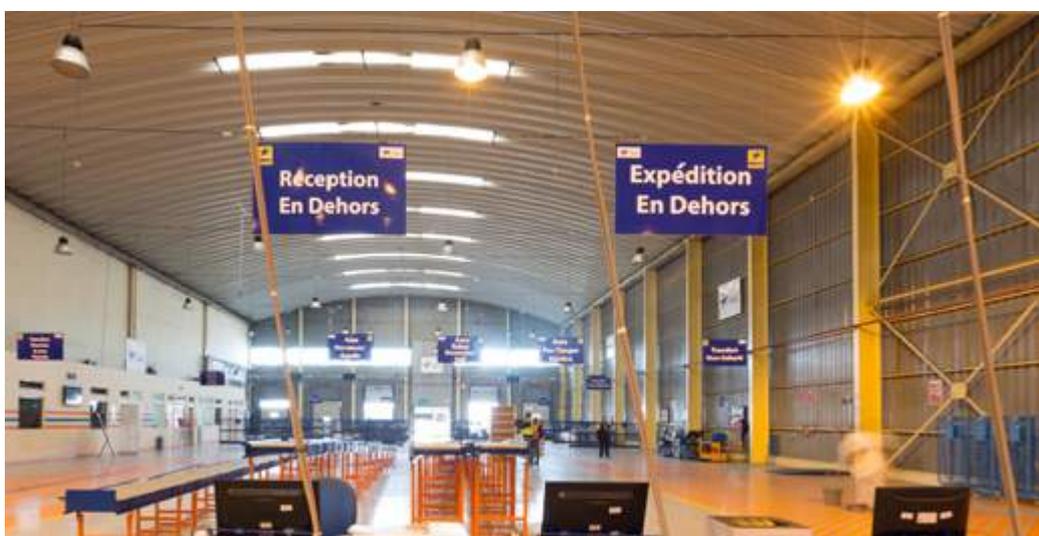
- › Express Export : les ventes se sont élevées à 15,5 MDH ;
- › Express Import : les opérations d'import en port dû ont enregistré une évolution de 5% par rapport à l'année 2015.

SEGMENT GRAND PUBLIC

- › Le chiffre d'affaires réalisé au niveau du Segment Grand Public en 2016 s'élève à 28 MDH ;
- › Le chiffre d'affaires Import s'élève à 8,5 MDH en 2016 contre 8,4 MDH en 2015.

Les autres faits marquants de 2016 pour EMS CIMA sont :

- › Le lancement effectif de l'offre «fret routier», limitée pour le moment à l'import et l'export de palettes et des camions complets, à travers des partenaires locaux ;
- › La mise en place des actions «quicks wins» pour l'optimisation du traitement des flux export et import au niveau de la plateforme Sapino dans le cadre du projet Lean qui vise à améliorer et fluidifier les opérations de traitement ;
- › Le lancement du projet de facilitation des exportations avec l'Administration des Douanes et Impôts Indirects, la Direction Générale des Impôts, l'Office des Changes, Maroc PME et Barid Al-Maghrib ;
- › La finalisation de la phase 2 du projet du système d'information intégré IT4CIMA relative à l'interfaçage du système avec ceux des partenaires opérationnels tels que Chronopost France et DPD.



4 LES PERSPECTIVES 2017

Pour Barid Al-Maghrib SA

Pour l'année 2017, Barid Al-Maghrib S.A s'est fixé la réalisation des objectifs suivants :

- › Le renforcement de la présence postale du Groupe sur le territoire avec le niveau de qualité de service requis, en application des engagements pris dans le contrat-programme 2013-2017 ;
- › Le développement des flux des secteurs : e-commerce, Vente à Distance (VAD) et Textile, des flux générés par l'entrepôt Logistique, de l'intra-ville suite à une demande de plus en plus forte de livraison à domicile et de l'e-commerce ;
- › Le développement et l'animation des réseaux partenaires bancaires pour la distribution des produits de la Poste Digitale (Auto-entrepreneur et Barid eSign) ;
- › Le lancement des services à valeur ajoutée autour de la confiance numérique (Coffre-fort électronique, Signature électronique et Authentification).

Pour les filiales

AL BARID BANK

Pour l'année 2017, Al Barid Bank s'est fixé la réalisation des objectifs suivants :

- › Investir dans la digitalisation de la banque en développant le canal mobile à travers l'application Barid Bank Mobil "BBM" ;
- › Le développement des activités à travers l'accélération en priorité du développement des activités de crédit clientèle et la consolidation de la croissance des dépôts, notamment des comptes chèques ;
- › Le renforcement de l'efficacité opérationnelle notamment en agissant sur l'ensemble des processus métiers et la refonte de l'approche qualité pour une meilleure satisfaction de la clientèle.

BARID CASH, FILIALE D'AL BARID BANK

A travers sa filiale, Al Barid Bank vise à consolider son positionnement en tant qu'acteur financier au service du citoyen marocain, qui participe activement au développement de l'inclusion financière dans notre pays.

LES MEILLEURS SERVICES POUR VOS
TRANSFERTS D'ARGENT



La stratégie de Barid Cash repose sur deux axes:

- › Le premier consiste à développer un large réseau avec une forte capillarité et une grande flexibilité d'horaires d'ouverture, allant de 8h à 20h y compris le samedi ;
- › Le second repose sur la diversification des produits offerts au sein des agences Barid Cash, en misant sur les synergies avec Al Barid Bank.

Le nouveau cadre réglementaire régissant les établissements de paiement élargit le champ des activités et offre de nouvelles opportunités de développement pour Barid Cash.

BARID MEDIA

Barid Media entend réaliser les actions suivantes au titre de l'exercice 2017 :

Pour l'activité e-services:

- › Le développement du nouveau relais de croissance lié à l'externalisation de prestations de service courrier en 2017 à travers la diversification du portefeuille Clients, l'aménagement d'un bureau d'ordre central de Barid Media situé à Bouskoura et le développement de nouvelles offres de dématérialisation en partenariat avec des opérateurs technologiques ;
- › L'investissement au niveau des équipements de dématérialisation documentaire.

Pour l'activité Marketing direct :

- › L'amélioration de la qualité de service associée à un renforcement du contrôle qualité ;
- › Le développement et la commercialisation de l'offre Conception et Création.

SDTM

Parmi les perspectives que se fixe SDTM en 2017 :

- › L'amélioration de la qualité de service aux clients à travers le renforcement du déploiement des procédures à tous les niveaux ;
- › Le développement du potentiel commercial des régions en synergie avec l'activité Amana de Barid Al-Maghrib S.A et en s'appuyant notamment sur le déploiement de la nouvelle stratégie commerciale et la mise à niveau de l'infrastructure des agences et le développement commercial du réseau.

EMS CIMA

En 2017, EMS CIMA prévoit la réalisation des actions principales suivantes :

- › Le renforcement de la présence sur les zones géographiques à fort potentiel (Tanger, Kenitra, Agadir, El Jadida, etc) ;
- › Le démarrage de « l'export Express » à partir de Tanger ;
- › La mise en place de la Gouvernance du système IT4CIMA : La gouvernance du système IT4CIMA précise l'extension de l'utilisation par toutes les parties prenantes internes & externes à EMS CIMA et définit les rôles et les responsabilités des différents acteurs afin de créer davantage de synergies. De plus, elle apporte une connaissance approfondie des processus et de l'organisation du Système d'Information pour rendre le tout moins complexe ;
- › Le développement des services en ligne à valeur ajoutée pour les entreprises ;
- › L'intégration du service « Transit » dans le système de management LEAN pour améliorer sa performance en réduisant les freins et le gaspillage et en agissant sur les trois dimensions (Structure de management, système opérationnel et état d'esprit et comportement) ;
- › La dématérialisation de la facturation et la signature électronique des factures ;
- › Le développement du projet «Road To Morocco» avec la mise en place d'une offre colis.

L'INNOVATION



1 LE E-COMMERCE

L'esprit de service constitue un ensemble de valeurs, d'attitudes et de comportements clés qui permettent de construire dans la durée une relation de qualité fondée sur la confiance, l'engagement, le professionnalisme et la coopération des postiers. Il est basé sur trois attitudes : accueil, écoute et efficacité. Aujourd'hui, le service se numérise de plus en plus.



Au Maroc, les transactions électroniques connaissent une croissance sans précédent. Les e-commerçants misent désormais sur les services pour faire la différence auprès des e-acheteurs. Pour Barid Al-Maghrib, l'année 2016 a été celle de la consécration du e-commerce en tant que relais de croissance, notamment au niveau du Pôle Colis et Logistique.

C'est dans ce sens que le service Amana accorde une attention particulière au segment des e-commerçants dans l'optique de répondre à leurs besoins spécifiques. Elle a ainsi développé un package dédié de prestations allant de la collecte jusqu'à la livraison à domicile, au Guichet ou en Points Relais et ce, au niveau de 42 localités. Une multitude de services optionnels sont également proposés tels que le CRBT (paiement à la livraison pour le client final), l'assurance d'envoi, le SMS de notification, le délai de garde, en plus d'une gamme diversifiée d'emballages.



Le Groupe est ainsi en permanence à l'écoute des grandes tendances qui bouleversent les habitudes des consommateurs au Maroc comme dans le monde.

Dans la lignée de sa stratégie e-commerce, le Groupe a lancé un second chantier prioritaire en 2016 avec un focus sur l'économie numérique.

2 L'INNOVATION AU NIVEAU DES SERVICES

La stratégie



La stratégie d'innovation du Groupe se concrétise par trois objectifs principaux :

- ▶ Développer l'innovation au niveau des services, composante commune à toutes les activités du Groupe : écouter les clients et identifier dans l'environnement des offres et technologies innovantes, adaptées à leurs besoins ;
- ▶ Poursuivre la modernisation des process métiers : intégrer les nouvelles technologies pour une meilleure qualité de service ;
- ▶ Promouvoir une culture interne de l'innovation : permettre à chacun de développer des outils, des services et d'échanger des méthodes et des bonnes pratiques ;

3 L'ÉCONOMIE NUMÉRIQUE

Accompagnement du gouvernement à travers les services eGOV

Capitalisant sur ses valeurs de confiance et de proximité, Barid Al-Maghrib est partenaire des pouvoirs publics pour l'administration électronique. Ceci a été rendu possible par la conception de prestations qui intègrent des services postaux, financiers, réseaux et numériques dans l'objectif de rapprocher l'administration du citoyen.



Développement de la poste digitale

Barid Al-Maghrib s'est positionné en toute légitimité dans l'économie numérique. Il a renforcé ses activités classiques par la création d'une nouvelle ligne de produits sous le nom de « la Poste Digitale ».



A travers le développement de la Poste digitale, Barid Al-Maghrib participe à la réduction de la fracture numérique, accompagne les opérateurs économiques nationaux dans leur transformation digitale et contribue ainsi au développement de la performance de l'administration et à la consécration des valeurs de la transparence.

Cette contribution s'inscrit dans le cadre du partenariat liant Barid Al-Maghrib avec les pouvoirs publics, notamment en ce qui concerne l'administration électronique (e-gov).

À TRAVERS CETTE NOUVELLE ACTIVITÉ, BARID AL-MAGHRIB A RÉUSSI EN 2016 À :

Accompagner le gouvernement dans la promotion de l'entrepreneuriat

En tant que gestionnaire du registre national, Barid Al-Maghrib a généralisé à l'ensemble du réseau d'Al Barid Bank l'inscription des autoentrepreneurs, démarrée en 2015.

Le groupe a étendu le réseau d'inscription aux guichets des principales banques avec lesquelles des conventions de partenariat ont été signées, en vue d'offrir la possibilité à leurs clients de s'inscrire comme autoentrepreneurs.



Soutenir les opérateurs économiques dans leur transformation digitale

En 2016, Barid Al-Maghrib a signé, en tant que prestataire de certification électronique agréé par l'Etat marocain, des accords de partenariat importants :

- › Convention avec l'Agence Nationale des Ports pour équiper le personnel de l'ANP avec des certificats électroniques Barid eSign dans le cadre de la dématérialisation des processus internes ;
- › Convention avec Portnet, le guichet unique national du commerce extérieur, pour l'équipement de son personnel et celui des opérateurs maritimes avec des certificats Barid eSign et ce dans le cadre du déploiement du SI de dématérialisation des procédures d'import/export ;
- › Convention avec la Caisse de Dépôt et de Gestion (CDG) pour l'équipement des notaires en certificats Barid eSign dans le cadre de la banque en ligne ;
- › Convention avec Maroc PME pour équiper son personnel et ses partenaires de certificats Barid eSign dans le cadre du déploiement en ligne des prestations d'accompagnement fournies par Maroc PME ;
- › Convention de partenariat avec l'ONCA (Office National du Conseil Agricole) pour l'équipement de son personnel en solution de messagerie électronique collaborative.

Le groupe a aussi continué à équiper de nombreux écosystèmes, principalement les transitaires, les personnels de l'Administration des Douanes et des Impôts Indirects et du Ministère de la Justice,

Il a également démarré, en partenariat avec la Trésorerie Générale du Royaume, le projet pilote relatif à la soumission électronique aux appels d'offres.

La poste digitale en chiffres



Plus de **39 500**
autoentrepreneurs inscrits



Près de **10 000** annonces
légales traitées



Plus de **5 800** commandes
Watiqa traitées



Plus de **5 000** nouveaux utilisateurs de la
certification électronique

Les nouvelles offres de Barid Al-Maghrib en matière digitale

LE COFFRE-FORT ÉLECTRONIQUE

Le coffre-fort électronique est un service de stockage et de partage des documents numériques garantissant :

- › La disponibilité et l'intégrité des documents dans le temps ;
- › La traçabilité des événements opérés sur les documents (Chargement, signature/Horodatage, partage, mise à jour des versions..).



Ce service répond aux besoins des donneurs d'ordre et leurs eco-systèmes en leur permettant :

- › Stockage, indexation, archivage des documents électroniques ;
- › Signature, horodatage et partage de documents électroniques ;
- › Traçabilité et gestion des preuves des événements opérés sur un document électronique.

Service eGOV

La poste Digitale a traité environ 10 000 commandes d'annonces légales en 2016, contre 1596 en 2015, soit une forte évolution due principalement au bon comportement de l'activité et à l'effort important que le groupe Barid Al-Maghrib a orchestré pour étendre le réseau de distribution de la prestation et satisfaire le client.

Service Watiqa pour la commande de documents administratifs

La poste digitale a traité 5.816 commandes Watiqa en 2016 contre 3.935 commandes en 2015, soit une évolution de 48%, grâce principalement à la forte demande au niveau du Grand Casablanca.

La plate-forme Barid e-Sign primée à Genève

Barid Al-Maghrib a été récompensé lors de l'édition 2016 du Sommet Mondial sur la Société de l'Information SMSI, qui s'est tenu à Genève du 2 au 6 mai 2016. La certification électronique Barid e-Sign a été retenue comme projet phare dans la catégorie « Confiance et sécurité d'usage des technologies de l'information ». Ce prix a récompensé les efforts de Barid Al-Maghrib dans le développement de la poste numérique et dans son rôle de premier opérateur de certification électronique pour les échanges dématérialisés.

L'ENGAGEMENT





Le Groupe Barid Al-Maghrib, à l'instar des grandes organisations, s'engage avec ses filiales à intégrer et à promouvoir les valeurs et les principes de la RSE en œuvrant à concilier l'accroissement de sa performance économique, la réduction des impacts écologiques négatifs et la recherche de justice sociale en s'adaptant aux attentes des parties prenantes, à savoir les clients, les collaborateurs et leurs représentants, les fournisseurs et sous-traitants, les Communautés et territoires et la Société civile.

Cet engagement s'articule sur le respect des lois et règlements et porte sur toutes les activités et tous les domaines qui peuvent apporter une valeur ajoutée au Groupe dans son ensemble. Il s'inscrit dans la logique du développement durable, conformément aux lois et engagements du Maroc ainsi qu'aux recommandations des instances internationales.

Barid Al-Maghrib a également le sens de l'intérêt général, il contribue au développement économique des territoires où il est implanté et à la mise en place d'une économie de proximité et plus responsable.

1 L'ENGAGEMENT SOCIAL

La modernisation de la Gestion des Ressources Humaines occupe une place importante dans la RSE car elle permet de stimuler la motivation des collaborateurs et d'améliorer l'image de l'entreprise. Barid Al-Maghrib, s'inscrit pleinement dans cette logique notamment à travers plusieurs actions.

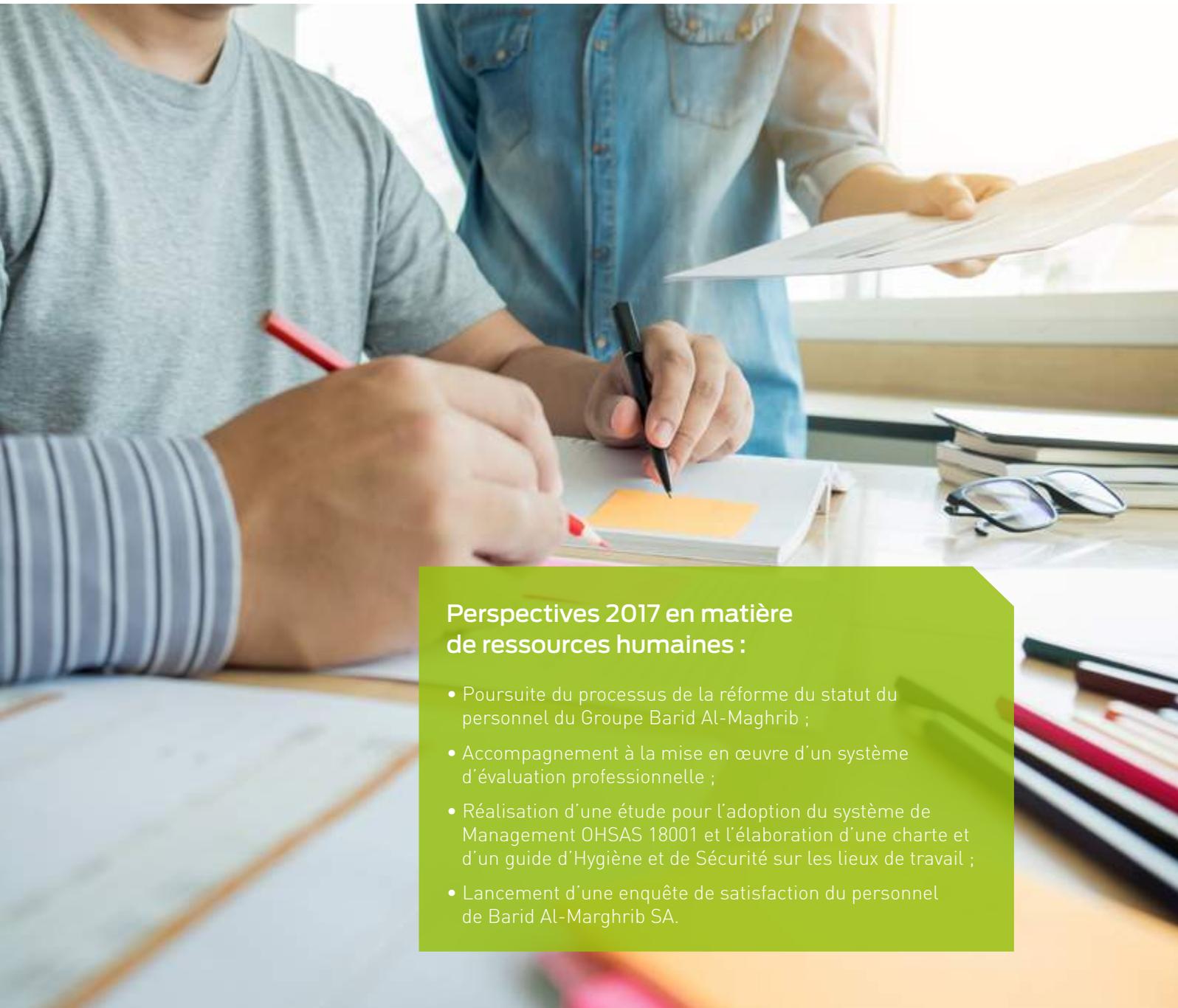


ENCOURAGER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

L'année 2016 a connu l'organisation de plusieurs actions et ateliers de formation dans divers domaines pour développer la compétence des collaborateurs.

Ces formations ont concerné une large cible de collaborateurs et ont été déployées en présentiel ou à distance (via le e-learning).

+ de 20 000 journées formations en 2016 pour les collaborateurs du Groupe Barid Al-Maghrib



Perspectives 2017 en matière de ressources humaines :

- Poursuite du processus de la réforme du statut du personnel du Groupe Barid Al-Maghrib ;
- Accompagnement à la mise en œuvre d'un système d'évaluation professionnelle ;
- Réalisation d'une étude pour l'adoption du système de Management OHSAS 18001 et l'élaboration d'une charte et d'un guide d'Hygiène et de Sécurité sur les lieux de travail ;
- Lancement d'une enquête de satisfaction du personnel de Barid Al-Maghrib SA.

DIVERSIFIER LES PRESTATIONS SOCIALES

Barid Al-Maghrib s'inscrit dans le process d'amélioration continue de ses prestations sociales notamment en termes d'opération d'estivage, d'actions au profit des enfants des postiers et des retraités...



➤ Opérations au profit des enfants

Les enfants des postiers ont bénéficié de plusieurs actions culturelles et de loisirs telles que :

- L'organisation de colonie de vacances sur deux périodes à Agadir au profit de +500 enfants.
- Un programme d'animation diversifié au niveau du centre de vacances Assilah durant toute la période d'estivage.
- La participation des enfants de postiers aux activités du village d'animation Dahomey dans le cadre de l'opération des plages propres.



2 L'ENGAGEMENT ENVERS L'ENVIRONNEMENT

Barid Al-Maghrib, en tant qu'acteur des services de proximité, a pour ambition de faciliter l'accès de tous, partout et tous les jours à travers la fourniture du Service Postal Universel, pour contribuer au développement durable des territoires.

BARID AL-MAGHRIB, PARTENAIRE OFFICIEL DE LA COP22

Durant la COP 22, Barid Al-Maghrib était présent avec force à travers la mise en place de la Cité de la Poste à Guéliz - Marrakech, l'aménagement d'un stand institutionnel dans la zone d'innovation, mais aussi l'émission de deux timbres-poste dédiés à l'événement. Ceux-ci reprennent respectivement le logo officiel de la COP 22 et le logo grand public avec le slogan AGIR. Ils sont édités en 5 langues : arabe, amazigh, français, anglais et espagnol. Il s'agit des premiers timbres-poste portant la langue Amazigh.



Toujours dans le cadre de son engagement environnemental lors de la COP22, Barid Al-Maghrib a signé une convention de mécénat avec le Comité chargé de l'organisation de la Conférence des Parties à la Convention-Cadre Des Nations Unies sur les Changements Climatiques, pour s'ériger ainsi en Partenaire Officiel.

Barid Al-Maghrib a également organisé une exposition de 22 timbres-poste dans la zone bleue, tout en créant le site web : www.citedelaposte.ma, entièrement dédié principalement à sa participation à la COP 22.



LA CITÉ DE LA POSTE

Le Groupe Barid Al-Maghrib a invité, tout au long de la COP22 les habitants et les visiteurs de la ville ocre de Marrakech à venir découvrir **La Cité de la Poste**, aménagée au cœur du quartier Gueliz. Cet espace a abrité le musée de la poste réservé à l'exposition d'œuvres philatéliques dédiées à la thématique de l'environnement et d'objets racontant la genèse de la poste et ses évolutions à travers le temps.

L'OPÉRATION « PLAGES PROPRES »

Barid Al-Maghrib a activement pris part à l'opération «Plages propres 2016». Le Groupe a ainsi organisé plusieurs actions de sensibilisation et d'éducation en faveur du développement durable du Littoral, tout en encourageant les comportements socialement et écologiquement responsables en faveur du littoral.

A noter que depuis l'année 2002, Barid Al-Maghrib contribue à cette opération, placée sous le haut patronage de Son Altesse Royale la princesse Lalla Hasna, en vertu d'une convention signée avec la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement et la Commune de Bouznika.



RÉDUCTION DE LA FACTURE ÉNERGÉTIQUE



En 2016, deux opérations pilotes ont été lancées. Ces opérations ont concerné l'installation d'un champ photovoltaïque et des lampadaires solaires autonomes au centre de distribution du courrier de Hay Hassani à Marrakech et le remplacement de l'éclairage du siège de Barid Al-Maghrib par des lampes économiques LED.

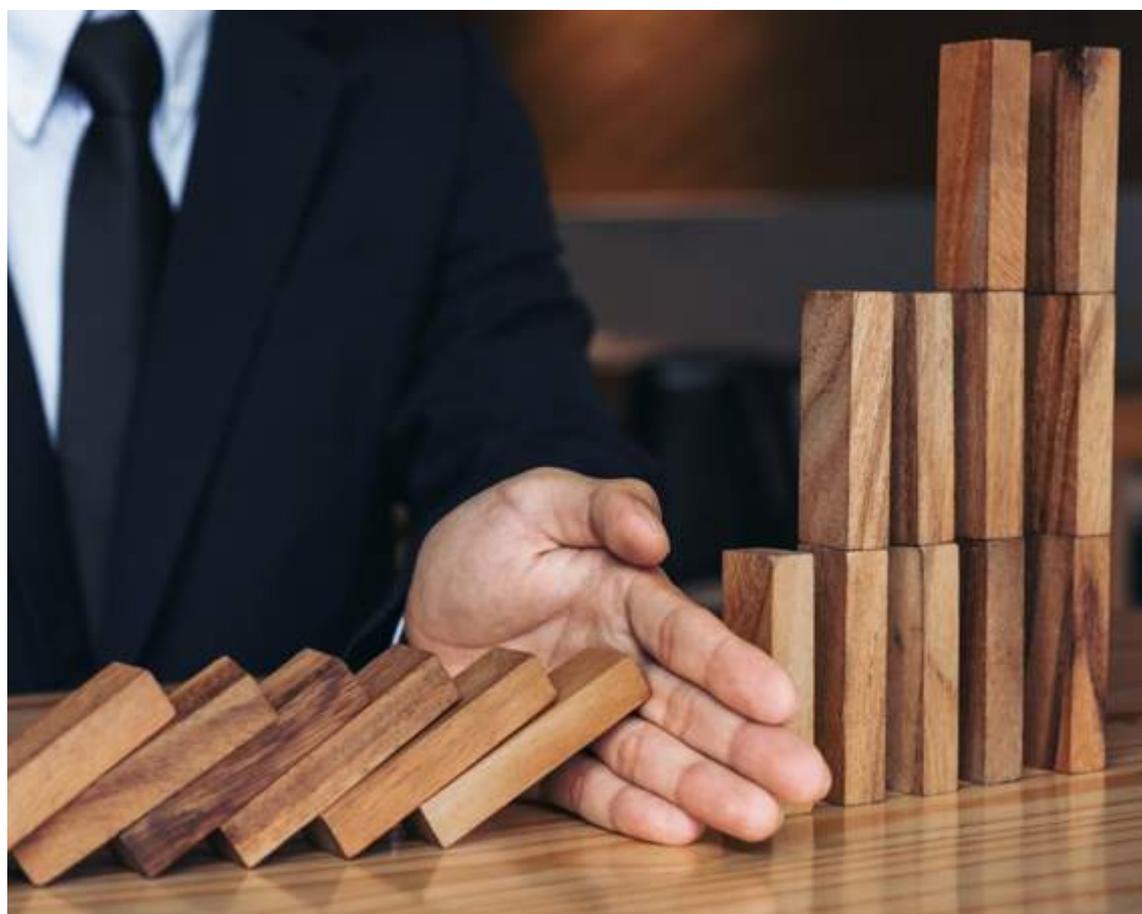
Parmi les autres réalisations de Barid Al-Maghrib, l'intégration de la performance CO2 dans le choix des véhicules de sa flotte lors de l'achat ou de la location. Ainsi, les véhicules du Pôle Colis Logistique ont été équipés de terminaux GPS afin d'optimiser la consommation en carburant.

3 L'ENGAGEMENT POUR LA MAÎTRISE DES RISQUES OPÉRATIONNELS



Amorcé en 2015, le projet de renforcement du système de contrôle permanent de Barid Al-Maghrib a été concrétisé tout au long de l'année 2016. Ce projet revêt un réel enjeu d'efficacité opérationnelle. En effet, ce nouveau dispositif permet de sécuriser et de maîtriser les risques susceptibles d'entraver l'atteinte des objectifs stratégiques et opérationnels de la société.

L'année 2016 a été aussi marquée par la mise à jour de la cartographie des risques opérationnels de Barid Al-Maghrib SA. Un travail qui a été réalisé en conformité avec les bonnes pratiques en matière d'identification et de cotation des risques. Les ateliers de mise à jour de la cartographie ont été une réelle opportunité d'échange et de sensibilisation autour des enjeux liés à la maîtrise des risques et de ses impacts sur la performance des processus de Barid Al-Maghrib.



4 L'ENGAGEMENT POUR LE RESPECT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

S'inscrivant dans son engagement de respecter les dispositions législatives et réglementaires régissant ses activités et considérant les risques de non-conformité y afférents, Barid Al-Maghrib a poursuivi courant l'année 2016 son programme de mise en conformité à la loi 09/08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.



Barid Al-Maghrib a procédé durant l'année 2016 à la notification d'un ensemble de traitements auprès de la Commission Nationale du contrôle de protection des données à caractère personnel (CNDP). Il s'agit notamment de l'information sur le traitement des données à caractère personnel à des fins d'audit et d'inspection, du traitement des données à caractère personnel afférent au code de déontologie, éthiques et chartes de travail et de mise à jour de la cellule conformité à la loi 09.08.

A ce propos, plusieurs actions concrètes de sensibilisation en matière de conformité et de déontologie ont été réalisées en l'occurrence la sensibilisation des nouvelles recrues de l'année 2016 notamment la population des facteurs et des chauffeurs qui se compose d'une centaine de personnes.



5 L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL

En matière d'engagement sociétal, Barid Al-Maghrib a continué en 2016 d'apporter du soutien à plusieurs associations d'intérêt publique à travers des partenaires engagés.



FONDATION MOHAMMED V POUR LA SOLIDARITÉ

La fondation exécute un programme annuel qui vise la promotion de la solidarité sociale en apportant son soutien aux associations en réalisant des projets sociaux et économiques.

Barid Al-Maghrib est partenaire actif de cette fondation.



UNION MAROCAINE DE LA QUALITÉ

L'union marocaine de la qualité est une association qui a pour but la promotion de la qualité et la vulgarisation de ses normes. Barid Al-Maghrib qui assure la vice présidence de cette association est très impliqué dans l'élaboration de la stratégie de cet organisme, la production des normes, la promotion et la vulgarisation auprès des entreprises nationales.



FONDATION ACADEMIA

Barid Al-Maghrib est un membre actif de la fondation ACADEMIA. Cette fondation est une association à but non lucratif qui apporte son soutien aux étudiants marocains pour leur permettre de continuer leurs études dans de grandes écoles au Maroc et à l'étranger.



ASSOCIATION RECHERCHE DÉVELOPPEMENT

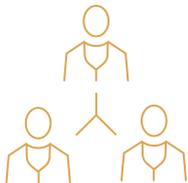
Cette association a pour objectif le développement de la recherche-développement au Maroc pour rendre l'entreprise marocaine compétitive et innovante sur le marché mondial. Barid Al-Maghrib est très impliqué dans cette action et participe, de manière effective, aux différents programmes liés à la recherche-développement et à l'innovation.

6 UN ENGAGEMENT POUR UNE MEILLEURE COMMUNICATION INTERNE

Au cours de l'année 2016, Barid Al-Maghrib s'est inscrit dans une démarche responsable en octroyant à l'ensemble de ses projets de communication interne un caractère durable.



- › Lors de la Journée Mondiale de la Femme, un hommage a été rendu aux femmes postières, en collaboration avec une coopérative de femmes rurales ;
- › La Journée Mondiale de l'Environnement célébrée le 5 juin de chaque année, est devenue un rendez-vous annuel pour sensibiliser les postiers à l'importance de la protection de l'environnement. Lors de l'édition 2016, l'accent a été mis sur le rôle du postier en tant qu'acteur actif dans la cause de la protection de l'environnement ;
- › Dans le cadre du challenge du site éco-responsable lancé en 2016, 29 sites ont réalisé une variation négative en termes de consommation d'électricité sur 49 sites challengés, soit 42 % de la cible. Les 3 premiers sites gagnants ont été Oujda Centre Messagerie avec une variation de -35% (première place), Temara Centre de Distribution avec une variation de -27% (deuxième place) et Casa Mçallah Centre de Distribution (troisième place).



7 ENGAGEMENT POUR UNE MEILLEURE COOPÉRATION À L'INTERNATIONAL



Barid Al-Maghrib contribue au développement du marché postal continental à travers une stratégie de renforcement de la coopération Sud-Sud et un engagement au service de l'Afrique. Attaché à une collaboration forte et durable avec ses partenaires de la région, le Groupe a été le premier à présider le Forum CEO Coopération Sud-Sud qui regroupe depuis 2013 les dirigeants des postes africaines. Face aux nouveaux enjeux de l'économie numérique, Barid Al-Maghrib a renforcé en 2016 son engagement auprès des opérateurs africains en vue de répondre efficacement, avec eux, aux problématiques et tendances du marché postal dans la zone.

Représentation

- › Le Maroc a été élu membre et vice-président du Conseil d'Exploitation Postale (CEP) pour un mandat de quatre ans ;
- › Le Maroc a présidé le groupe « Future Stratégie » et contribué à l'adoption par le 26e Congrès de l'Union Postale Universelle de la Stratégie Postale Mondiale 2017-2020.

Adhésion

- › Barid Al-Maghrib est devenu membre de la Conférence Postale des Etats d'Afrique de l'Ouest ;
- › Al Barid Bank a pris la présidence du Groupe WSBI Mena.

Services

- › Al Barid Bank a ouvert de nouveaux corridors dans le cadre des produits de transfert postaux avec les postes du Sénégal, de Mauritanie et de Côte d'Ivoire et poursuivi l'élargissement de son réseau de partenaires internationaux avec les organismes postaux d'Arabie Saoudite, d'Oman et d'Egypte.

OBJECTIFS ET STRATEGIE

Les principaux axes stratégiques autour desquels s'articule la politique internationale du Groupe Barid Al-Maghrib sont les suivants :

- 
- ▶ S'assurer de l'harmonisation des dispositions réglementaires aux actes de l'Union Postale Universelle (UPU) et assurer la veille concurrentielle et technologique du secteur postal au niveau régional et international ;
 - ▶ Assurer la gestion des relations avec l'UPU, les Unions Restreintes et autres Organisations Postales régionales dans lesquelles le Groupe Barid Al-Maghrib est membre ;
 - ▶ Œuvrer pour le développement et le renforcement de la coopération en termes d'amélioration de qualité de service, du développement du trafic et d'échange d'expertise avec les opérateurs postaux et autres entités opérant dans le secteur ;
 - ▶ Déployer et mettre en œuvre des outils de gouvernance pour assurer le suivi de la bonne exécution et l'amélioration continue des conventions de coopération concernant les différents métiers du Groupe Barid Al-Maghrib ;
 - ▶ Gérer le centre de compétences internes en collaboration avec l'ensemble des parties prenantes concernées par le développement de la coopération à l'échelle régionale et internationale, notamment les partenaires technologiques et équipementiers de la chaîne de valeur des métiers de la poste. Les attributions de ce centre sont fortement liées à :
 - La gestion et le pilotage des activités du Centre Technique Régional de l'UPU pour l'Afrique de l'Ouest dénommé « CTRAO-UPU » tout en le dotant d'experts et supports nécessaires ;
 - La centralisation, le maintien et la pérennisation du savoir-faire autour de composantes clés de la coopération à savoir la gestion des connaissances afférentes aux fonds documentaires d'études et de réglementation émanant des organes postaux internationaux et des projets de coopération internationale et régionale.

FAITS MARQUANTS

Parmi les faits marquants de l'année 2016, il convient de souligner la brillante participation de Barid Al-Maghrib aux travaux du 26^{ème} Congrès de l'UPU tenu à Istanbul du 20 septembre au 7 octobre 2016.

Le Royaume du Maroc avait été représenté durant ce Congrès par une délégation présidée par Monsieur le Directeur Général et composée de 11 délégués répartie entre l'Ambassade du Maroc en Turquie, le Ministère de tutelle et Barid Al-Maghrib.



Parmi les principales réalisations du Maroc lors de ce Congrès :

- › Le Maroc a été élu membre au Conseil d'Exploitation Postale (CEP) pour un mandat de 4 ans. S'agissant de l'élection du CEP, le Maroc a été élu au poste de Vice-Président de ce Conseil ;
- › Le Maroc a été réélu membre au Conseil d'Administration (CA) pour un deuxième mandat de 4 ans ;
- › Le Maroc a été réélu au Comité Consultatif, avec acclamation, membre pour un deuxième mandat de 4 ans ;
- › Le Maroc a activement participé aux travaux du congrès en présentant en sa qualité de président y afférent la stratégie de l'UPU pour la période 2017-2020 ainsi que le rapport des activités d'inclusion financière pour la période 2013-2016. Par ailleurs, le Maroc a contribué à l'adoption des deux principales réformes de l'UPU concernant la gouvernance et les produits. Ces réformes permettront de renforcer le rôle des postes dans l'ère numérique en tant qu'acteurs essentiels pour le déploiement des initiatives gouvernementales en matière de développement économique et social. Aussi, en sa qualité de président fondateur du Forum des CEO d'Afrique pour la Coopération Sud-Sud, et en marge de ce congrès, Barid Al-Maghrib a présidé la cérémonie de lancement de l'émission d'un timbre-poste, intitulé «Hub Philatélique Africain» commémorant l'inauguration officielle du portail philatélique africain: www.africaphilatelyshop.post hébergé au Maroc ;
- › Le Maroc a présidé les travaux de la commission 7 du Congrès portant sur la rédaction des Actes du Congrès d'Istanbul 2016 ;
- › Barid Al-Maghrib a piloté le lancement officiel du système de messagerie postale sécurisée sous « .post ».

Parmi les autres faits marquants, on peut également mentionner l'adhésion de Barid Al-Maghrib à la Conférence Postale des Etats d'Afrique de l'Ouest (juin 2016).

COOPÉRATION MULTILATÉRALE ET BILATÉRALE

Pour Barid Al-Maghrib, l'année 2016 a été jalonnée de nombre d'accords, de conventions et d'échanges opérés avec de nombreux pays. L'Afrique a été au cœur de la stratégie du Groupe.



Pour la Coopération multilatérale :

- › La réélection du Directeur Général de Barid Al-Maghrib en tant que membre du Conse d'Administration du PUMed lors de son assemblée Générale tenue les 28 et 29 novembre 2016 ;
- › La signature de l'Accord relatif au jumelage tripartite entre le Groupe Barid Al-Maghrib, Emirats Post et Egypt Post visant à améliorer la qualité du service EMS, le 23 mars 2016 à Casablanca ;
- › La signature d'une émission philatélique africaine dans le cadre du lancement du hub philatélique africain hébergé au Maroc, le 4 octobre 2016 ;
- › La participation aux travaux de la 6ème réunion du Forum CEO « Coopération sud-sud » tenue à Abidjan, le 8 décembre 2016 ;
- › Réalisation de diverses missions d'assistance technique auprès de différents pays membres au Forum CEO CSSA.

Pour la coopération bilatérale :

- › La visite du Directeur Général de Poste Côte d'Ivoire au Groupe Barid Al-Maghrib du 02 au 05 février 2016 ;
- › La visite du Président Directeur Général de Poste Mauritanie au Groupe Barid Al-Maghrib, le 21 juillet 2016 ;
- › Diverses visites de travail de la Poste du Burkina Faso au Groupe Barid Al-Maghrib (avril, juillet et septembre 2016).

RELATIONS INTERNATIONALES ET PARTICIPATION AUX GRANDS ÉVÉNEMENTS

L'année 2016 a été particulièrement riche en événements organisés à l'international et auxquels Barid Al-Maghrib a pris part. On peut souligner notamment :

- › La participation à la table ronde mondiale sur les frais terminaux, les 8 et 9 février 2016 à Berne ;
- › La participation à l'Atelier de formation dans le domaine d'IPS et de la comptabilité internationale dans la région arabe à Tunis, du 21 au 23 mars 2016 ;
- › La participation au Séminaire sur la réforme, la régulation postale et les études de marché organisé à Tunis, du 5 au 8 septembre 2016 ;
- › La participation de Barid Al-Maghrib au Forum des présidents-directeurs généraux des postes, le 6 septembre 2016 à Paris sous l'égide de l'Union Postale Universelle ;
- › L'organisation, en collaboration avec le Groupe La Poste (France), d'un séminaire sur le thème «Les Maisons de Services Au Public», les 21 et 22 novembre 2016 ;
- › La participation à l'Atelier « Qualité de service, chaîne logistique et développement des produits » à Berne du 23 au 25 novembre 2016 ;
- › Présidence et participation aux réunions et assemblées générales, conférences de différents organes internationaux dont Barid Al-Maghrib est Membre (UPU, PUMed, CAPP...).

MISSIONS, ATELIERS ET ÉCHANGE D'EXPERTISE...

En 2016, le Centre de compétences de Barid Al-Maghrib, ainsi que le CTRAO-Rabat, ont pu prendre part à plusieurs missions et ateliers organisés à l'international dans le cadre d'échanges d'expertises :

- › La mission d'audit de la certification dans le domaine de la qualité de service en Arabie saoudite du 28 au 31 août 2016 ;
- › La mission de migration et de formation concernant la version IPS 2015 réalisée par le CTRAO-Rabat, au sein de la poste du Burkina Faso, du 11 au 22 Juillet 2016 ;
- › La mission de Migration & Formation (IPS 2014 SP3) à PAOSITRA MALAGASY (MADAGASCAR), du 15 au 26 Février 2016 ;
- › L'atelier de formation aux profits des cadres de la Poste du Burkina Faso dans le domaine du courrier du 18 au 28 septembre 2016 au sein de Barid Al-Maghrib ;
- › L'atelier de formation au profit d'une délégation de la Poste de Burkina Faso au sein d'Al Barid Bank sur le système de chronométrage des opérations guichets, les 18 et 19 avril 2016 ;
- › L'atelier de Formation sur la migration d'IPS LIGHT vers IPS.POST à RABAT, du 30 mai au 03 juin 2016 ;
- › L'atelier de Formation en comptabilité internationale au profit de la poste du Niger (Rabat & Casablanca), du 25 au 29 juillet 2016.

LES ÉMISSIONS SPÉCIALES DES TIMBRES-POSTE 2016

En 2016, Barid Al-Maghrib a procédé à l'émission spéciale de neuf timbres-poste.



Centenaire de la 1^{ère} loi de l'urbanisme

Date d'émission : 14 janvier 2016
Valeur faciale : 3,75 DH



Semaine Nationale de Solidarité

Date d'émission : 15 février 2016
Valeur faciale : 9,00 DH



Journée Internationale de la Femme

Date d'émission : 8 mars 2016
Valeur faciale : 9,00 DH



Journée Nationale de la Société Civile

Date d'émission : 13 mars 2016
Valeur faciale : 3,75 DH



Rétrospective de Giacometti

Date d'émission : 27 avril 2016
Valeur faciale : 9,00 DH



Euromed Postal : Pagrus auriga

Date d'émission : 22 septembre 2016
Valeur faciale : 3,75 DH



Hub Philatélique Africain

Date d'émission : 4 octobre 2016
Valeur faciale : 9,00 DH



41^e anniversaire de la Marche Verte

Date d'émission : 6 novembre 2016
Valeur faciale : 9,00 DH



COP22 – Marrakech 2016

Date d'émission : 7 novembre 2016
Valeur faciale : 9,00 DH x 2

BARID AL-MAGHRIB

Siège social : av Moulay Ismail, 10020-RABAT, Maroc

Tél : 0537 210 202 / 0537 210 530

Fax : 0537 204 089 / 0537 210 053

Site web : www.poste.ma

