

Connecté à l'avenir



RAPPORT
ANNUEL
2017



RAPPORT ANNUEL
BARID AL-MAGHRIB





SA MAJESTÉ LE ROI MOHAMMED VI QUE DIEU L'ASSISTE



Sommaire

06

- 06 Message du Directeur Général
- 08 Faits marquants 2017 de Barid Al-Maghrib SA
- 12 Gouvernance, organisation et activités du Groupe
- 22 Stratégie et vision de Barid Al-Maghrib

RÉALISATIONS DES ENTITÉS DE BARID AL-MAGHRIB SA

- 26 Courrier
- 30 Colis & Logistique
- 34 La Poste Digitale: accompagnateur du développement du digital
- 38 Ressources humaines
- 42 Barid Al-Maghrib, un acteur engagé à travers sa politique de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE)



48

48 Coopération internationale

52 Une communication basée sur le capital-confiance

RÉALISATIONS DES FILIALES DU GROUPE BARID AL-MAGHRIB

58 Al Barid Bank

62 EMS Chronopost International Maroc

64 SDTM

66 Barid Media

LES TIMBRES-POSTE EN 2017

70

70 Philatélie



Message du Directeur Général

Amin Benjelloun Touimi
Directeur Général

Vers une évolution continue

L'année 2017 marque la fin du contrat programme 2013-2017 signé entre l'État marocain et Barid Al-Maghrib. Durant les cinq années de ce contrat, notre Groupe a veillé à remodeler et à aligner son offre de services avec les nouveaux besoins d'une clientèle plus exigeante et d'un marché en pleine mutation. Barid Al-Maghrib a mis en place une stratégie de diversification adéquate afin de proposer des services plus complets et plus cohérents, conformes aux besoins des entreprises et citoyens marocains. Grâce à cette stratégie, Barid Al-Maghrib

poursuit, chaque année, l'élargissement de sa couverture territoriale pour la distribution du Courrier/Colis à domicile.

Tout au long de la période de ce contrat-programme, Barid Al-Maghrib a poursuivi le développement de son rôle en tant qu'entreprise citoyenne ouverte sur son environnement et orientée vers la satisfaction client. Ainsi, nous avons réalisé une croissance externe pour devenir leader du marché de la Messagerie/Colis et renforcer le segment B to B, à travers l'acquisition de la Société Marocaine de distribution et de transport de marchandises et de messagerie (SDTM).

Cette filiale nous permet aujourd'hui, en toute synergie avec notre Business Unit Amana, d'offrir à nos clients un service de messagerie intégré respectant les normes de qualité de service en vigueur.

Nous avons également adopté une politique de spécialisation avec la création de deux nouvelles filiales, Barid Media et Barid Cash. Cette dernière est une filiale d'Al Barid Bank qui a été créée pour développer les activités de Cash (transferts et paiements). La création d'un hub national pour le service du colis, la mise en place du Centre National de Dédouanement Postal, en partenariat avec l'Administration de la Douane et des Impôts Indirects (ADII) dans l'objectif de faciliter la vie des citoyens, ainsi que la création et le démarrage effectif de deux plateformes logistiques viennent renforcer les activités du Groupe en matière de services postaux.

Barid Al-Maghrib s'inscrit aussi dans la stratégie sectorielle « Maroc Digital 2020 » qui a démarré en 2016 en accompagnant notamment des projets relevant des programmes e-gouvernement et en participant à son déploiement à travers le développement de produits et services dématérialisés

Barid Al-Maghrib s'inscrit aussi dans la stratégie sectorielle « Maroc Digital 2020 » qui a démarré en 2016 en accompagnant notamment des projets relevant des programmes e-gouvernement et en participant à son déploiement à travers

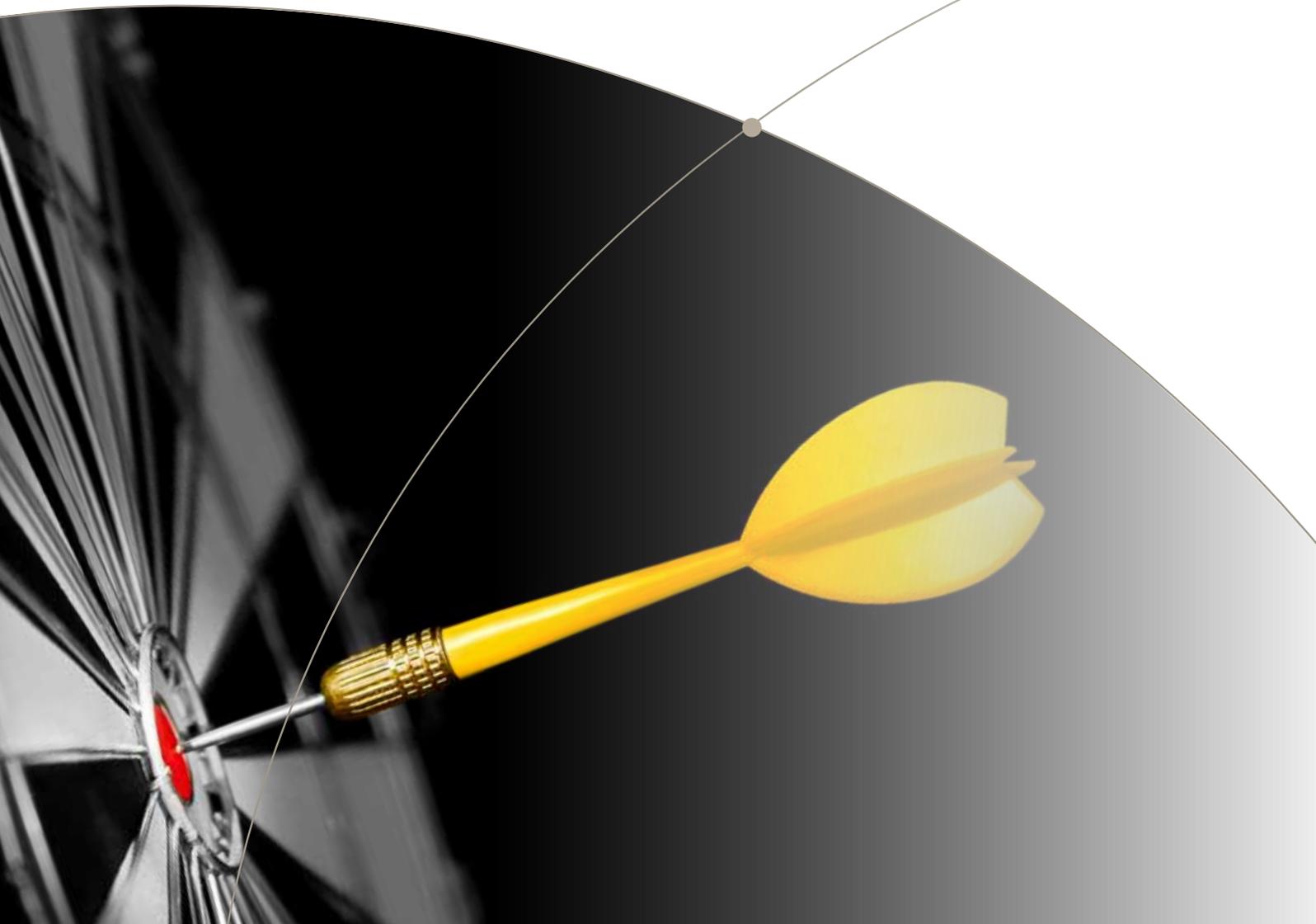
le développement de produits et services dématérialisés. À ce titre, Barid Al-Maghrib a connu en 2017 le renouvellement de l'agrément en tant que Prestataire de Service de Certification Electronique qui permet d'accompagner les administrations et entreprises dans leurs projets de dématérialisation, à l'instar de l'ADII par exemple. Barid Al-Maghrib a été également désigné par l'Etat en tant que gestionnaire du Registre National des Autoentrepreneurs conformément à la loi n° 114.13 de 2015. Dans ce cadre, une plateforme digitale a été développée pour assurer le service du Guichet Unique au profit de cette cible importante.

Notre Groupe se distingue aussi par son rôle actif en faveur de la coopération, notamment Sud-Sud, marquée en 2017 par le retour au sein de l'Union Panafricaine des Postes.

Ces acquis, initiés par le contrat-programme 2013-2017, viennent consolider nos performances issues des contractualisations précédentes et rehausser les résultats techniques, économiques et financiers de notre Groupe, tout en préservant ses équilibres fondamentaux. En effet, le taux de croissance annuel moyen a atteint sur la période 2013-2017, 4,6 % en 2017. L'évolution tendancielle des ratios du Groupe est favorable, ce qui traduit de façon générale la bonne tenue de l'activité du Groupe Barid Al-Maghrib, en dépit d'une conjoncture économique marquée par la baisse tendancielle du courrier et des taux bancaires. Cette conjoncture nous ouvre également de nouvelles perspectives et posent les jalons d'un Groupe à la croissance renouvelée, garante de sa pérennité.

Faits marquants 2017 de Barid Al-Maghrib SA

Dernière année d'exécution des projets inscrits au plan de développement et au contrat-programme pour la période 2013-2017, l'année 2017 a été dense. L'activité courrier s'est démarquée par la certification ISO 9001 de la lettre recommandée et la signature du premier contrat RNVP (Restructuration Normalisation Validation Postale). Quatre projets-phares ont mobilisé l'activité colis et logistique: l'ouverture du Centre National de Dédouanement Postal, le lancement du service ramassage, de nouvelles tournées Amana en région et d'une offre e-commerce alerte délais de garde. La Poste Digitale, quant à elle, a été marquée par le renouvellement de l'agrément Barid eSign et le renforcement de la plateforme des auto-entrepreneurs. Enfin, Barid Al-Maghrib a également initié une étude sur la stratégie de distribution et, au plan de la coopération internationale, réintégré l'Union Panafricaine des Postes.





Bonne gouvernance

- Lancement d'une étude d'élaboration du plan de développement 2018-2022

En août 2017, Barid Al-Maghrib a lancé les travaux pour l'élaboration d'un nouveau plan de développement du Groupe Barid Al-Maghrib pour la période 2018-2022. Les travaux réalisés en 2017 dans le cadre de cette étude consistent principalement en l'élaboration d'un diagnostic et l'analyse des réalisations du contrat-programme 2013-2017.

- Déploiement d'un dispositif de contrôle permanent

Le déploiement progressif d'un dispositif de contrôle permanent est une démarche qui ambitionne d'atteindre une meilleure gestion des risques et de bâtir une meilleure organisation pour le contrôle de ses activités.

Courrier

- Premier contrat RNV Postal

L'année 2017 a été également marquée par la signature du premier contrat RNV Postal (Restructuration Normalisation Validation Postale) avec la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS) dans l'objectif de renforcer son rôle d'opérateur de Service Public.

Le RNV Postal est un ensemble de prestations conçues pour répondre aux besoins spécifiques des clients en termes de fiabilisation des fichiers adresses. La RNVP est aussi un procédé informatique de structuration et remise aux normes et de validation postale. Ce service vise notamment à éviter le risque du retour de courrier non-distribuable en raison d'adresses invalides, éliminer le dédoublement d'adresses, optimiser le traitement du courrier postal et gagner en termes de délais de distribution.

- Certification ISO 9001 du Courrier Recommandé

Barid Al-Maghrib a obtenu, en 2017, la certification ISO 9001 de son service courrier recommandé. Ce service associe la sécurité d'envoi et la traçabilité, du dépôt jusqu'à la livraison au destinataire contre signature. Cette démarche récompense les efforts de Barid Al-Maghrib pour apporter un meilleur service de qualité aux citoyens marocains.

Colis & Logistique

- Ouverture du Centre de Dédouanement Postal

En mars 2017, un Centre National de Dédouanement Postal d'une superficie de 2100 m² a été ouvert en partenariat avec l'Administration des Douanes (ADII). Ce centre a pour objectif de centraliser et d'améliorer le traitement postal et douanier de l'ensemble des envois postaux (petits paquets, colis), aussi bien à l'import qu'à l'export.

- Lancement du service ramassage

Lancé au niveau du Centre National Amana (CNA), ce service est destiné à satisfaire les besoins des entreprises et des citoyens marocains en proposant des solutions rapides et efficaces. Le service ramassage vise à centraliser et gérer les demandes de collecte. Il a pour vocation de satisfaire les besoins, même exceptionnels ou à la demande, en proposant des solutions rapides et efficaces.

- Tournées Amana

Un programme de tournées intitulé « Amana e-commerce » a été déployé dans les villes de Taounate, Chefchaouen, Midelt, Sidi Slimane, El Kelaa Sraghna et Sidi Bennour dans l'objectif d'accompagner le marché du e-commerce en pleine croissance.

- Lancement d'une offre e-commerce alerte délais de garde

Alerte délais de garde est une solution qui intègre des SMS, délais de mise en instance, montants des contre-remboursements, etc.

Poste Digitale

- Renouvellement de l'agrément Barid eSign

L'agrément Barid eSign a été renouvelé en conformité avec la nouvelle vision de l'État. Les services de cette plateforme ont ainsi été élargis notamment aux collectivités locales et aux banques. En outre, Barid eSign s'inscrit dans la perspective de la certification ISO 9001.

- Développement de la plateforme des auto-entrepreneurs

L'année 2017 a été marquée par l'inscription de près 29 000 auto-entrepreneurs, portant ainsi le nombre total d'inscrits depuis le démarrage du statut en 2015, à 69 000 auto-entrepreneurs. À l'instar de 2016, le réseau de Barid Al-Maghrib a contribué activement aux inscriptions des auto-entrepreneurs. L'année 2017 a été également marquée par le démarrage de la collecte de la fiscalité de cette catégorie de clients.

Il est à rappeler que l'État Marocain, dans sa lutte contre l'informel, a instauré le statut « auto-entrepreneur » dans le cadre de la loi 114-13 du 19 février 2015. Ce statut crée un régime d'entrepreneuriat simplifié favorisant l'auto-emploi et la conversion des unités de production informelles.

Cette loi a désigné Barid Al-Maghrib comme gestionnaire du Registre National de l'Auto-entrepreneur. Dans ce contexte, Barid Al-Maghrib a mis en place la plateforme permettant la gestion de ce registre à travers les opérations d'inscription, de modification, de radiation, de déclaration et paiement des redevances fiscales.

Nouvelle stratégie de distribution

- Barid Al-Maghrib a initié une étude sur la nouvelle stratégie de distribution, en vue d'optimiser sa stratégie commerciale.

Coopération internationale

- Réintégration de l'Union Panafricaine des Postes

Effective depuis mai 2017, la réintégration de l'Union Panafricaine des Postes vise à conjuguer davantage les efforts pour une coopération Sud-Sud plus fructueuse encore au niveau de la région. Elle confirme le rôle constructif et l'engagement du Maroc au service du développement de l'Afrique.



PERFORMANCES

2,55 MILLIARDS DH
DE CHIFFRE D'AFFAIRES DU GROUPE
BARID AL-MAGHRIB 2017

4 %
DE HAUSSE DU PRODUIT
D'EXPLOITATION EN 2017

Gouvernance, organisation et activités du Groupe

Nos organes de gouvernance

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 Transport 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 énumérées dans le texte de loi n° 69-00 relatif au contrôle financier de l'État 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:

- 1 Le Directeur de la Direction des Entreprises Publiques et de la Privatisation (Ministère de l'Économie et des Finances), Président;
- 2 Le représentant du Département du Chef de Gouvernement;
- 3 Le représentant du Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Économie Numérique;
- 4 Le représentant du Ministère de l'Équipement et des Transports;
- 5 Le Contrôleur d'État.

LE COMITÉ DE GESTION

Plusieurs missions sont du ressort du Comité de Gestion de Barid Al-Maghrib. Ce dernier:

- > émet 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 de Barid Al-Maghrib. Il se compose des membres suivants:

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

Comité Exécutif de Barid Al-Maghrib





1 - M. Amin BENJELLOUN TOUIMI
Directeur Général du Groupe

2 - M. Noureddine BAKKALI ADROU
Directeur Général Adjoint en
charge de la Direction Stratégie
& Développement

3 - Mme Hind LFAL
Directrice Générale Adjointe
en charge du Pôle Colis
& Logistique

4 - M. Adnane MOUDDEN
Directeur Général Adjoint en
charge du Pôle RH, Support
& Relations Sociales

5 - M. Redouane NAJM-EDDINE
Président du Directoire
d'Al Barid Bank

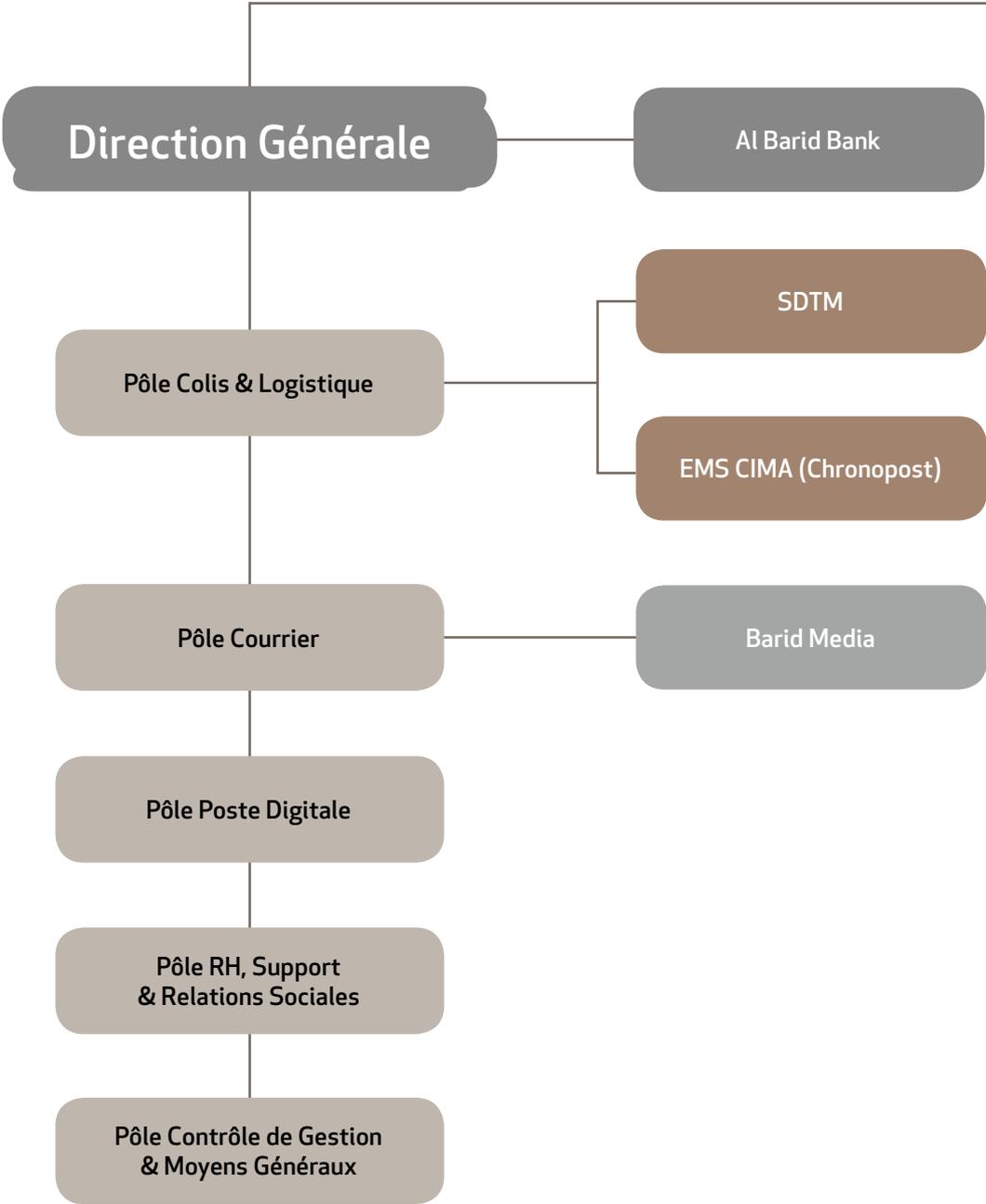
6. M. Abdeladim EL MASSOUDI
Directeur du Pôle Courrier

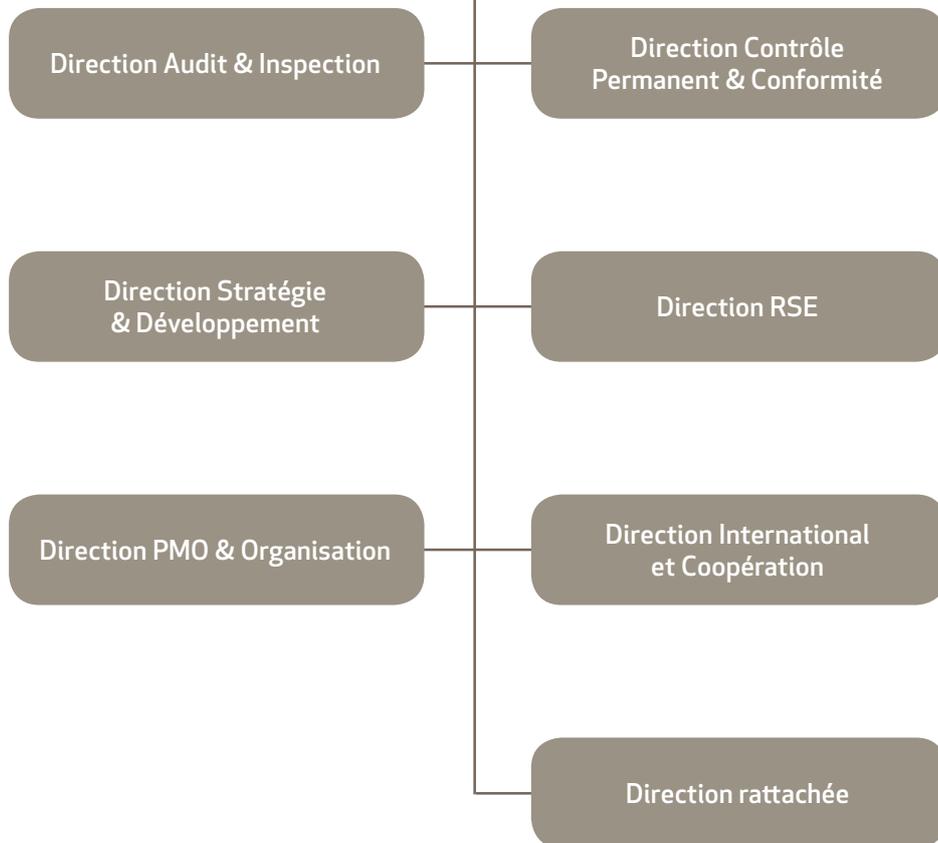
7. M. Younes SHAIMI
Directeur du Pôle Contrôle de
Gestion & Moyens Généraux

8. M. Fouad ZAIDI
Directeur du Pôle
Poste Digitale

9. M. Ahmed LAHBABI
Directeur Central Contrôle
Permanent & Conformité

Organigramme du Groupe Barid Al-Maghrib







Principales activités du Groupe

Opérateur historique de l'activité courrier, le Groupe a su se diversifier et propose aujourd'hui une offre complète et cohérente pour répondre aux besoins des particuliers et des 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'État: gestionnaire du Registre National de l'Auto-entrepreneur (loi n° 114-13 du 19 février 2015 relative au statut de l'auto-entrepreneur).



Al Barid Bank SA

- Société anonyme à Conseil de Surveillance et Directoire.
Filiale bancaire détenue à 100 % par le Groupe Barid Al-Maghrib.

Barid Cash SA

Société anonyme à Conseil d'Administration et Direction Générale.
Filiale détenue à 100 % par Al Barid Bank SA :

- Transfert d'argent.

Barid Media SA

Société anonyme à Conseil d'Administration et Direction Générale.
Filiale détenue à 100 % par le Groupe Barid Al-Maghrib :

- Marketing direct: marketing digital, publicité non-adressée;
- Éditique;
- Dématérialisation et externalisation de services courrier.

SDTM SA

Société anonyme à Conseil d'Administration et Direction Générale.
Filiale détenue à 100 % par le Groupe Barid Al-Maghrib :

- Messagerie ;
- Transport & Logistique.

EMS CIMA SA

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.



RÉSEAU

1833

POINTS DE CONTACT AL-BARID BANK

23

AGENCES AMANA

3

CENTRES DE TRAITEMENT AMANA

81

CENTRES ET CELLULES COURRIER





Stratégie et vision de Barid Al-Maghrib

La stratégie de Barid Al-Maghrib

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

- capitaliser davantage sur son engagement social et citoyen;
- concilier sa mission de Service Public tout en développant ses activités concurrentielles;
- s'adapter et accompagner les mutations digitales;
- poursuivre la coopération avec les postes consœurs dans le monde et devenir un acteur important de la coopération Sud-Sud;
- diversifier la gamme de ses produits et améliorer la qualité de ses services;
- promouvoir une gouvernance maîtrisée et responsable au sein de l'ensemble de ses entités.

Les objectifs de Barid Al-Maghrib

- contribuer au développement économique et social du pays;
- développer les services de poste digitale et déployer des services e-gov;
- proposer une offre de services bancaires adaptée à des cibles spécifiques: professionnels, jeunes, MRE, etc.;
- mobiliser l'épargne et développer la bancarisation;
- améliorer la qualité de service rendue aux citoyens, ainsi que la compétitivité de l'entreprise;
- consolider ses acquis et rehausser ses performances techniques, économiques et financières tout en préservant ses équilibres fondamentaux;
- développer l'investissement dans de nouveaux relais de croissance;
- 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;



Barid Al-Maghrib développe de manière continue de nouveaux produits et améliore constamment la qualité de son service. Il déploie des offres adaptées et des services innovants face aux besoins de la clientèle.

- 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;

Acteur du programme E-GOV

En s'appuyant sur la Poste Digitale, Barid Al-Maghrib contribue à la dématérialisation des procédures administratives. Il s'attache ainsi de manière continue à développer des services de nature à soutenir la dématérialisation des procédures administratives, à héberger et à stocker des services en ligne à haut degré de disponibilité et de sécurité (plateforme d'inter-opérabilité Gateway entre les systèmes d'information de l'État, solutions de stockage électronique sécurisé, Registre National des Auto-entrepreneurs, etc.).

Diversification de la gamme des produits courrier

Il s'agit notamment du lancement de nouvelles solutions et de la mise en place d'un schéma directeur de distribution du courrier. L'objectif étant d'enrichir la gamme de produits et services, d'améliorer la qualité de service et favoriser une meilleure satisfaction client.

Accompagner le développement de l'e-commerce

L'activité e-commerce est un véritable relais de croissance pour Barid Al-Maghrib. Dans l'objectif de se positionner en tant qu'accompagnateur privilégié des e-commerçants, Barid Al-Maghrib s'attelle de manière continue à développer son métier Colis & Logistique à travers le déploiement d'offres adaptées et de services innovants, ciblant à la fois les professionnels et particuliers. Dans ce cadre, plusieurs projets ont été lancés. Il s'agit notamment de l'industrialisation et l'automatisation de l'activité Messagerie et la mise en place d'une offre dédiée qui assure des services adaptés et personnalisés aux clients tels que l'alerte « délais de garde », l'intégration du SMS dans le forfait et l'amélioration des sms (numéro de facteurs, délai de mise en instance, montants de contre remboursement). De plus, Barid Al-Maghrib assure plus de proximité à travers la mise en place des nouvelles tournées de distribution « Amana » dans plusieurs nouvelles villes telles que Taounate, Chefchaouen, Midelt, Sidi Slimane, Kelaa Sraghna et Sidi Bennour.

Vers une nouvelle stratégie de distribution

La redéfinition de la stratégie de distribution s'articule autour des axes suivants: la rationalisation d'une partie du réseau, le développement de la vente croisée, l'amélioration de synergies internes, et l'évolution du rôle des facteurs.





RÉALISATIONS DES ENTITÉS DE BARID AL-MAGHRIB SA



Courrier



Développer de nouveaux relais de croissance et poursuivre les efforts croisés d'optimisation des processus opérationnels et de leur industrialisation.

Abdeladim EL MASSOUDI

**Directeur
Pôle Courrier**

L'année 2017 a été une année charnière pour l'activité Courrier. Cette dernière a poursuivi ses efforts pour se renforcer, améliorer sa qualité et déployer des actions de modernisation touchant notamment la maîtrise des délais de distribution et le développement de nouveaux relais de croissance.

Faits marquants 2017 : amélioration continue de la qualité

En 2017, Barid Al-Maghrib a obtenu la certification du système de management de la qualité du produit « courrier recommandé », selon les exigences de la norme ISO 9001 version 2015. Cette année a été marquée également par la signature du premier contrat RNVP (Restructuration, Normalisation et Validation Postale) avec un client d'envergure nationale. Ce nouveau service a pour objectif de mettre à la disposition des clients un outil industriel de traitement de la base de données des adresses pour en améliorer la fiabilité. Il permet ainsi d'optimiser la gestion du courrier émis du tri automatique, et de garantir sa distribution dans des délais maîtrisés. Le lancement de ce nouveau service vise aussi à positionner Barid Al-Maghrib en tant que leader naturel sur le marché de l'adressage au Maroc. Dans le but de moderniser plus encore son offre pour accompagner la transformation digitale des opérateurs privés et publics, le Pôle Courrier a entamé les études pour la mise en place d'une plateforme des échanges électroniques, supportant, entre autres, l'offre de la lettre recommandée électronique.

Performances commerciales : maîtriser l'évolution du courrier

Le Pôle Courrier achève la période couverte par le contrat-programme 2013-2017 sur une tendance globalement conforme aux hypothèses de croissance initialement émises. Le taux de croissance annuel moyen du chiffre d'affaires courrier a été maîtrisé grâce aux performances réalisées par les nouveaux relais de croissance, générateurs de revenus additionnels, malgré le recul du volume du courrier émanant de certains clients grands comptes.



Qualité: un système de management dédié

Parmi les objectifs cruciaux de Barid Al-Maghrib figure l'amélioration du niveau de qualité du courrier pour pérenniser ses performances et maintenir la dynamique de son amélioration continue. Pour atteindre cet objectif, un système de qualité rigoureux a été développé. Cette dynamique concerne la satisfaction client, la qualité des produits qui leur sont destinés, mais également la qualité opérationnelle à travers la réingénierie continue des process et le renforcement du dispositif de contrôle interne. En effet, l'indicateur de mesure des délais bout en bout du courrier ordinaire est passé à 86 % en 2017 contre un objectif de 87 % en j+2.

Le courrier recommandé certifié ISO 9001

Service incontournable offert par Barid Al-Maghrib, le courrier recommandé constitue un envoi pour lequel l'expéditeur reçoit une preuve de dépôt qui a une valeur légale.

En 2017, Barid Al-Maghrib a obtenu la certification du courrier recommandé selon les exigences de la norme ISO 9001 version 2015. Une campagne de communication sur cette certification a été menée

Chiffres-clés 2017 :

- CHIFFRE D'AFFAIRES **715** MILLIONS DE DH
- ENVOIS **162** MILLIONS DE LETTRES ORDINAIRES
- TRI AUTOMATIQUE **75%** DU COURRIER

à travers l'organisation d'événements régionaux de sensibilisation, ainsi que la production de supports de communication tels que les guides opératoires, les instructions et les affiches en relation avec le courrier recommandé. Cette campagne s'est poursuivie à travers les médias digitaux et l'affichage urbain. L'obtention de cette certification renforce notre système de management de qualité permettant ainsi d'améliorer en permanence le niveau de satisfaction de nos clients, de mieux maîtriser les processus de cette activité et de standardiser le service offert.



e-barki@pro: la lettre version hybride

e-barki@pro est un service qui permet au client de déposer son courrier et de gérer ses envois en ligne via un portail internet dédié (ebarkia.ma). Par ce biais, le courrier électronique est transmis et imprimé dans le centre de distribution le plus proche de l'adresse du destinataire. e-barki@pro est ainsi un relais de croissance notable pour Barid Al-Maghrib dans le domaine du courrier enregistré. Il constitue une solution pratique d'externalisation de la production du courrier enregistré de masse de type B to C et apporte une commodité supplémentaire par le suivi en ligne du sort des envois émis. En 2017, cette prestation a atteint un taux de croissance de 39 % du fait que les clients demandent de plus en plus la prise en charge de leurs envois tout en assurant le suivi et retour d'information.

La livraison du courrier toujours améliorée

Barid Al-Maghrib mise sur l'amélioration des performances opérationnelles, notamment, grâce aux prestations de tri automatique du courrier. Il se base sur le référentiel des données postales qui renferme l'ensemble des données géographiques et postales du Maroc, associées au code postal national.

Grâce à l'enrichissement continu du référentiel des données postales, la performance du tri automatique final par secteur a été améliorée, passant de 54 % en 2012 à 73 % en 2017.

Cet effort d'amélioration permet de trier automatiquement près de 75 % du courrier au lieu du traitement manuel, permettant ainsi d'éviter le passage par plusieurs niveaux de tri, de gagner du temps et de préserver la qualité des plis distribués.

Pour améliorer le fonctionnement du maillon de la distribution, Barid Al-Maghrib s'attache également à cibler la mise à niveau des adresses postales, conformément à la norme marocaine en vigueur.

Colis & Logistique



À la veille de la libéralisation du secteur, l'activité Colis & Logistique poursuit son objectif de leadership.

Hind LFAL

**Directrice Générale Adjointe
en charge du Pôle Colis
& Logistique**

Le Pôle Colis & Logistique met à la disposition des clients des solutions de messagerie, de transport et de logistique d'entreposage efficaces et compétitives à travers tout le Royaume. Trois grandes activités sont ainsi couvertes par le pôle: le colis national, le colis international et l'activité de logistique via la marque Amana Logistics. À l'aube de la libéralisation du secteur, ce Pôle s'attache à enrichir son offre par la mutualisation des moyens des activités colis et messagerie, ciblant ainsi le marché porteur de la logistique de distribution. Attentif aux évolutions du marché, il s'ouvre au défi de l'e-commerce, dont le développement impose de s'adapter aux nouvelles exigences de la clientèle. En 2017, des services innovants, à la confluence de sa mission de Service Public et de son positionnement sur de nouveaux marchés plus concurrentiels, ont été mis en place.

Faits marquants 2017 : diversifier les offres et mutualiser les compétences

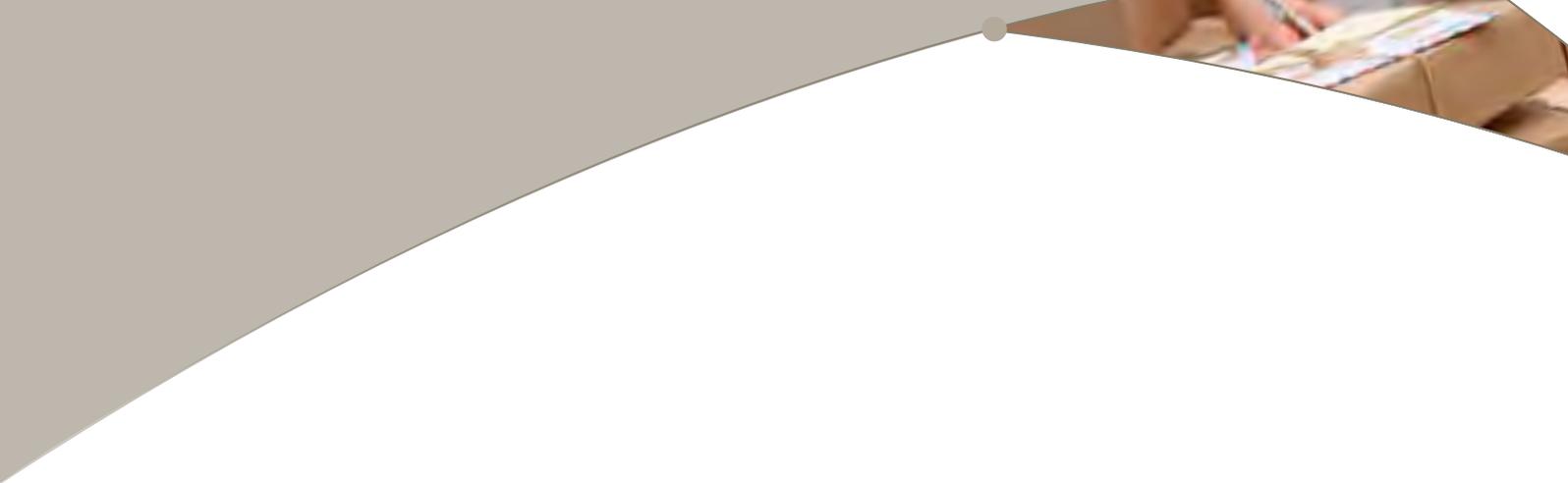
À l'écoute des besoins du marché des e-commerçants, l'activité Colis & Logistique se positionne en tant que partenaire du secteur du e-commerce et accompagne l'évolution de ce marché par la mise en place d'une offre dédiée: paiement à la livraison, intégration de SMS dans le forfait, etc. La mise en place de tournées « Amana e-commerce », destinées à accompagner ce marché en pleine croissance fait partie des réalisations de l'année 2017.

En outre, le démarrage du réseau Points Relais s'inscrit dans le cadre de la stratégie de diversification des offres de livraison du pôle. Déployé en partenariat avec la filiale française de La Poste (Pick Up) + EMS Chronopost

International Maroc, ce réseau vise à réduire les coûts de livraison et à juguler l'équation augmentation de volume/baisse des prix.

Par ailleurs, le Pôle Colis & Logistique s'est distingué par la réalisation de plusieurs projets en 2017. L'ouverture du Centre National de Dédouanement Postal (2100 m²) en partenariat avec l'Administration des Douanes (ADII) a permis d'optimiser les processus de dédouanement des colis postaux. D'importants moyens ont été mis en place tels que des scanners, ainsi qu'une augmentation des équipes de traitement. La qualité de service client s'en trouve améliorée, et les délais écourtés.

Concernant le projet d'industrialisation de l'activité colis, et afin d'en préciser l'orientation, Barid Al-Maghrib a lancé une étude d'opportunité d'industrialisation de l'activité colis.



En 2017, Barid Al-Maghrib a également initié la mutualisation de la première plateforme Amana/SDTM à Tanger. Enfin, il a entamé la première phase de standardisation des schémas d'organisation des flux et des espaces à Rabat, Fès et Nador. Dans ce but, un programme de mise à niveau du réseau de cette activité a également été lancé (standardisation de l'organisation des centres, amélioration des équipements, des conditions de travail et de la qualité de service, signalétique métier et traçage de flux).

Performances commerciales: à la conquête de nouveaux marchés

En 2017, la dynamique d'optimisation des opérations colis au plan national et le renforcement de la force de vente ont été les principaux objectifs poursuivis par Barid Al-Maghrib. Ajoutant à cela le développement commercial international pour gagner de nouvelles parts de marché du colis international par le développement de sa filiale EMS CIMA.

Pour être plus réactif face aux exigences de la clientèle, Barid Al-Maghrib a également initié un chantier structurant de refonte de son système d'information commerciale. Il vise à unifier la gestion des clients de manière transversale aux trois métiers Messagerie, Courrier et Digital. De même, le nouveau système d'information renforcera la flexibilité et l'agilité de l'activité en matière d'adaptation de l'offre et de tarification sur un marché dont les besoins évoluent régulièrement.

Analyser le terrain pour améliorer les offres

De nombreuses études ont été réalisées en 2017, notamment dans le but d'améliorer le service rendu au client. Les outputs de chaque étude ont été analysés en vue d'améliorer les offres et les processus. Une étude e-commerce a également été menée pour observer ce marché porteur, et cibler les besoins des opérateurs e-commerce au Maroc. Enfin, une étude de positionnement international a été conduite, avec pour objectif d'assurer une cohérence entre les offres, ainsi qu'une amélioration du chiffre d'affaires et de la rentabilité.

Deux filiales à forte synergie: EMS CIMA et SDTM

Barid Al-Maghrib poursuit les efforts de synergie commerciale et opérationnelle de ses différents métiers. À travers sa marque Amana et ses filiales (EMS Chronopost et SDTM), BaridAl-Maghrib couvre l'ensemble de la chaîne de valeur de la messagerie, du transport des colis et de la logistique, tant au niveau national qu'international. L'activité se développe de manière continue par l'investissement sur les plateformes de traitement, les nouvelles technologies et la création de nouvelles offres à même de satisfaire au mieux sa clientèle.



Point Relais: nouveau concept

Élaborée en partenariat avec Pick Up, filiale du Groupe La Poste France, et EMS Chronopost Maroc, Point Relais est une nouvelle offre destinée à étendre le réseau de Barid Al-Maghrib. Elle donne la possibilité aux clients e-commerçants d'expédier leurs envois auprès de Points Relais (commerçants de proximité, librairies, parapharmacies, etc.). Un objectif de 1000 Points Relais est visé à moyen terme.

Nouvelles offres et campagnes de communication ciblées

Le Pôle Colis & Logistique a lancé en 2017 une offre dédiée aux e-commerçants, afin d'asseoir l'image de Barid Al-Maghrib en tant que leader de la livraison B to C au Maroc.

Cette offre propose un package riche en prestations couvrant toute la chaîne de transport à partir de la collecte jusqu'à la livraison, accompagnée d'une panoplie d'options (SMS de notification, contre-remboursement, Web tracking, etc.).

Dans le but de mieux communiquer autour de sa nouvelle offre, le Pôle Colis & Logistique a lancé une campagne de communication sur le e-commerce dont la vocation est de mettre en avant les éléments différenciateurs de l'offre et ses avantages mais aussi pour maintenir le positionnement de Amana en tant que leader sur un marché à forte concurrence.

Chiffres d'Affaires 2017 :

MARCHÉ COLIS NATIONAL: **172,6 millions** DE DH

MARCHÉ COLIS INTERNATIONAL: **31,6 millions** DE DH

La Poste Digitale: accompagnateur du développement du digital



La Poste Digitale
pose les premiers
pas d'un relais
de croissance
pour les métiers
historiques de
Barid Al-Maghrib

Fouad ZAIDI
Directeur
Pôle Poste Digitale

Le Pôle Poste Digitale s'attelle à répondre aux nouveaux besoins d'une société marocaine dont les habitudes de consommation et les modes de travail ne cessent de se transformer et d'intégrer les technologies digitales. Avec pour objectifs majeurs de développer un nouveau Pôle d'activités autour des services numériques et de participer activement au déploiement des services e-gov, la Poste Digitale accompagne la stratégie gouvernementale « Maroc Digital » et pose un véritable relais de croissance pour les métiers historiques de Barid Al-Maghrib.

Des performances commerciales en hausse

En 2017, la Poste Digitale a poursuivi sa dynamique de croissance. Cette croissance est portée essentiellement par les performances exceptionnelles des prestations Annonces légales en ligne, Watiqa, Infrastructures Télécom et Hosting qui ont réalisé respectivement les progressions suivantes 76 %, 23 %, 11 % et 5 %.

Une activité digitale en plein développement

L'événement phare de l'année 2017 a été le renouvellement de l'agrément de Prestataire de Service de Certification Electronique par la Direction Générale des Systèmes d'information relevant de l'Administration de la Défense Nationale.

L'année 2017 a connu également le déploiement du Workflow Barid eSign et le lancement

du projet de mise en place de la V2 du SI-Auto-entrepreneurs. Ces projets structurants représentent la concrétisation opérationnelle de la vision de Barid Al-Maghrib voulant faire de la Poste Digitale un véritable relais de croissance.

Sur le plan commercial, en plus des croissances enregistrées par les prestations eGov et infrastructures télécom, la Poste Digitale a enregistré l'arrivée de nouveaux donneurs d'ordre dans la dématérialisation des procédures administratives. Il s'agit notamment de l'Agence Nationale de la Conservation Foncière, du Cadastre et de la Cartographie qui a dématérialisé le certificat de propriété et la Trésorerie Générale du Royaume qui a généralisé la soumission électronique aux appels d'offres publics. En faisant appel à Barid eSign, ces nouveaux acteurs contribuent à promouvoir l'usage de la signature électronique comme moyen de dématérialisation à valeur probante.



Signature électronique: Barid Al-Maghrib, distributeur unique de certificats électroniques conformes à la loi 53-05

Première solution de technologie au Maroc destinée à certifier les échanges numériques, Barid eSign est une plateforme permettant l'utilisation de moyens sûrs pour s'authentifier, signer et donner une valeur probante aux actes électroniques. Conçue, pilotée et administrée par Barid Al-Maghrib, cette plateforme est destinée aux administrations, entreprises ainsi qu'aux particuliers.

À ce jour, Barid Al-Maghrib est la seule autorité agréée par l'Etat pour délivrer des certificats électroniques conformément à la loi 53-05.

- Barid Al-Maghrib fournit cinq types de certificats

L'offre Barid eSign repose sur cinq types de certificats. Certificats logiciels Classe 1, Certificats Classe 2 -produit sur support cryptographique pour authentification et signature simple, Certificat Classe 3 – produit sur support cryptographique pour authentification et signature sécurisée; Barid Al-Maghrib produit également les certificats SSL pour

L'authentification des machines et des objets connectés et enfin les certificats d'horodatage pour certifier la date des actes électroniques.

L'ensemble de ces certificats constituent les composantes de l'infrastructure de la confiance numérique mise en place par Barid Al-Maghrib pour accompagner la digitalisation des procédures et la construction, sur des bases juridiques, de l'espace digital national.

- Plus de 20 000 entreprises utilisatrices des certificats Barid eSign

À travers ces certificats électroniques, Barid eSign vient apporter fluidité, fiabilité et rapidité dans l'exécution des opérations dématérialisées. Ce service attire de plus en plus d'utilisateurs. À fin 2017, plus de 20 000 entreprises ont ainsi utilisé les certificats Barid eSign afin d'accéder aux services de donneurs d'ordres publics, comme la plateforme de l'Administration des Douanes, celle de la Direction Générale des Impôts, la CDG, l'ANP, ou encore celles des opérateurs privés tels que la Caisse Interprofessionnelle Marocaine de Retraites (CIMR), PORTNET, etc.

Watiqa, le guichet électronique de demande en ligne de documents d'État civil.

Lancée en 2012 en partenariat avec le Ministère de l'Intérieur et le Ministère de l'Industrie, de l'Investissement, du Commerce et de l'Economie Numérique, la prestation Watiqa est aujourd'hui généralisée à plus de plus de 200 communes. Développée dans le cadre de la stratégie e-Gov, cette prestation permet d'effectuer des demandes en ligne des documents d'extraits ou de copie intégrale d'actes de naissance, lesquels documents sont distribués au demandeur par lettre recommandée.

La prestation Watiqa contribue à rapprocher l'administration du citoyen et facilite à ce dernier la demande et la délivrance des documents administratifs. À fin 2017, plus de 22 000 citoyens ont commandé leurs documents d'état civil via le site www.watiqa.ma, 42 % de ces demandes ont été réalisées par les marocains du Monde résidents dans trente pays différents.



Barid eBox, une solution de sécurité

Acteur important de l'écosystème de la dématérialisation au Maroc, Barid Al-Maghrib a développé Barid eBox, une messagerie électronique professionnelle sécurisée et collaborative. Dotée de la valeur probante, cette messagerie constitue pour les professionnels une solution de protection solide de leurs données de messagerie.

Hébergé au Maroc, dans les datacenters de Barid Al-Maghrib, Barid eBox comprend trois solutions: pack Messagerie, pack Collaboratif et pack Probant. Cette solution est appelée à se développer pour fournir une infrastructure d'adressage électronique à valeur légale pour les intervenants du monde digital national.

Accompagner la transformation numérique de notre pays

Accompagner les opérateurs économiques marocains dans leurs processus de transformation digitale fait partie des missions confiées à Barid Al-Maghrib en vue d'améliorer l'écosystème digital national.

Dans le cadre de cette mission, Barid Al-Maghrib a procédé, en 2017, à la signature d'un accord de partenariat avec l'Agence Nationale de la Conservation Foncière, du Cadastre et de la Cartographie et à la Généralisation, en partenariat avec la TGR, de la soumission électronique aux appels d'offres.

L'année 2017 a été également marquée par le déploiement des conventions de partenariat signées en 2016 notamment CASA URBA (dématérialisation des autorisations de

construire au niveau de la région Casa Settat, la CDG (accès sécurisé par les notaires à la banque en ligne de la CDG), PORTNET (accès sécurisé des agents maritimes au SI Portnet)...

Dans le cadre de l'accompagnement de la stratégie gouvernementale « Maroc Digital », Barid Al-Maghrib a également développé et amélioré l'utilisation des services e-Gov hébergés et/ou gérés sur sa plateforme numérique.

Barid Al-Maghrib, dépositaire du registre national des auto-entrepreneurs

En tant que gestionnaire du Registre National de l'Auto-entrepreneur, Barid Al-Maghrib accompagne l'Etat dans sa lutte contre l'informel. Il a ainsi la charge d'animer et d'administrer la plateforme collaborative intégrant les différentes partie-prenantes au registre (l'auto-entrepreneur, DGI, Maroc PME, banques...). Cette plateforme permet de gérer l'ensemble des opérations relatives au registre notamment l'inscription, la modification, la radiation, la déclaration et le paiement des redevances fiscales.

L'année 2017 a été marquée par l'inscription d'à peu près 29 000 auto-entrepreneurs portant ainsi le nombre total d'inscrits depuis le démarrage du statut à 69 000 auto-entrepreneurs. L'année 2017 a été également marquée par le démarrage de la collecte de la fiscalité par Barid Al-Maghrib et ce au niveau des agences du réseau ABB. À ce titre, 16 400 auto-entrepreneurs ont pu faire leur déclaration fiscale.

Ressources humaines



Barid Al-Maghrib fonde sa politique ressources humaines sur la reconnaissance de la performance de ses collaborateurs et le renforcement de leurs compétences.

Adnane MOUDDEN

**Directeur Général Adjoint
en charge du Pôle RH, Support
& Relations Sociales**

Une transformation à l'œuvre

Une nouvelle vision de la gestion des ressources humaines

La gestion des ressources humaines de Barid Al-Maghrib est Business Partner de l'ensemble des métiers et des entités du Groupe. Elle ne cesse de se développer pour accompagner la transformation et l'évolution de l'entreprise. La politique des ressources humaines offre, en effet, aux collaborateurs un accompagnement vers les métiers d'avenir en phase avec les besoins futurs de l'entreprise.

Le Capital Humain, au centre de nos priorités

« Il n'est de richesse que d'hommes ». Cet aphorisme célèbre prend pleinement son sens à travers la nouvelle politique des ressources humaines mise en place par Barid Al-Maghrib. En effet, la croissance, le succès et le savoir-faire technique de l'entreprise reposent essentiellement sur les performances remarquables et l'engagement reconnu de ses femmes et de ses hommes.

Afin de consolider ces acquis, Barid Al-Maghrib fonde sa politique ressources humaines sur la reconnaissance de la performance de ses collaborateurs et le renforcement de leurs compétences et acquis professionnels. Cette démarche s'appuie sur le recrutement et l'intégration de nouveaux profils opérant dans des domaines pointus et adaptés aux spécificités et nouvelles exigences des métiers de Barid Al-Maghrib. Mais cette politique mise également sur la formation de notre personnel ainsi que sur les prestations sociales offertes à l'ensemble du personnel.

En 2017, près de 2000 collaborateurs formés aux nouveaux métiers de Barid Al-Maghrib

La formation, essentielle dans l'accompagnement de notre évolution

Clés de la réussite collective, les hommes et les femmes de Barid Al-Maghrib bénéficient régulièrement de diverses formations professionnelles. Assurées par l'Université Barid Al-Maghrib, ces formations visent l'accompagnement des collaborateurs et des managers vers les nouveaux métiers ainsi que l'amélioration de l'efficacité opérationnelle.

En 2017, l'Université Barid Al-Maghrib a dispensé plusieurs formations en présentiel au profit de 1965 collaborateurs. Ces formations se sont essentiellement axées sur les nouveaux métiers et produits de Barid Al-Maghrib.

Elles ont également couvert des domaines tels que le marketing, la communication et plusieurs autres formations diplômantes. Ces initiatives ont été menées en étroite collaboration avec des organismes de formation des plus reconnus au Maroc. Divers autres séminaires inter-entreprises ont favorisé un partage d'expériences professionnelles entre les collaborateurs de Barid Al-Maghrib et d'autres organismes extérieurs.



Outre les formations en présentiel, l'Université Barid Al-Maghrib a offert, au cours de l'année 2017, des parcours e-learning dans plusieurs domaines tels que le développement RH, le management, le commercial, la sécurité, les achats, l'audit, etc. Autant de formations en mode e-learning qui constituent des prérequis indispensables destinés à enrichir et à compléter les formations en présentiel.

Grâce à ces formations à distance, près de 264 cadres et chefs de centres ont pu renforcer leur développement personnel et professionnel. À travers son plan de formation, Barid Al-Maghrib apporte ainsi une réponse adéquate aux enjeux de sa transformation. Il assure par ailleurs un développement des connaissances et une montée progressive en compétences de ses cadres, managers et collaborateurs.

Des prestations sociales favorisant l'épanouissement des collaborateurs

Dans le cadre de la gestion de ses ressources humaines, Barid Al-Maghrib a défini une véritable politique d'action sociale au profit de ses collaborateurs. Il ne cesse, au fil des années, d'améliorer et de diversifier ses prestations sociales en vue de satisfaire au mieux les besoins de ses collaboratrices et collaborateurs.

Dans sa dynamique d'amélioration continue de ses prestations sociales, Barid Al-Maghrib a développé, au cours de l'année 2017, une offre d'estivage plus riche et diversifiée.

Aménagement des centres internes d'estivage, voyages organisés à l'étranger, séjours dans des sites agréables des plus convoités au Maroc...

Près de 614 familles de postiers ont profité, au cours de l'été 2017, d'une variété d'activités de détente et de loisirs.

L'offre estivage de Barid Al-Maghrib s'étend également aux enfants des postiers. Diverses animations culturelles et de loisirs ainsi que des colonies de vacances leur ont permis de vivre une période estivale inoubliable et ce, à la grande satisfaction de nos collaborateurs.

Projet de statut du personnel

L'année 2017 a été marquée par l'approbation par le Conseil d'Administration d'un projet de refonte du statut du personnel de Barid Al-Maghrib et l'a autorisé à engager les négociations avec les parties prenantes en vue de sa finalisation.

Ce projet, qui a la particularité d'être co-construit avec les syndicats les plus représentatifs du personnel de Barid Al-Maghrib, reprend à son compte l'ensemble des bonnes pratiques actuelles en matière de la gestion des ressources humaines. Il instaure notamment la notion d'emploi et une grille de classification des emplois. Il introduit également l'évaluation généralisée des performances des compétences sur la base d'objectifs convenus à l'avance, permettant ainsi à l'entreprise de concentrer les efforts de l'ensemble du personnel sur l'atteinte de ses objectifs stratégiques.

La croissance, le succès et le savoir-faire de Barid Al-Maghrib reposent essentiellement sur les performances remarquables et l'engagement reconnu des postiers

Effectif de Barid Al-Maghrib

8637

COLLABORATEURS DU GROUPE BARID AL-MAGHRIB

3991

COLLABORATEURS DE BARID AL-MAGHRIB SA

Formation et prestations sociales en 2017

2000

COLLABORATEURS FORMÉS

DONT 264

CADRES ET MANAGERS FORMÉS

7550

NOMBRE DE JOURS DE FORMATION

658

COLLABORATEURS ET
DE POSTIERS BÉNÉFICIAIRES DES ACTIONS SOCIALES

311

ENFANTS



Barid Al-Maghrib, un acteur engagé à travers sa politique de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE)

Intégrée à la stratégie, la politique RSE de Barid Al-Maghrib s'appuie sur sept engagements clés, orientés vers ses collaborateurs, clients, partenaires et parties prenantes. Dans le cadre de cette politique, Barid Al-Maghrib place au cœur de sa vision des solutions concrètes pour une performance durable. Trois actions-phares ont marqué l'année 2017: le renforcement du dialogue avec les collaborateurs, la consolidation de l'éthique et de la conformité et l'extension du rôle du médiateur.

Favoriser la parité homme-femme au travail

Barid Al-Maghrib est fortement engagé aux côtés de ses femmes et hommes. Au cours de l'année 2017, il a entrepris plusieurs actions dans l'objectif de consolider ses relations avec ses équipes et ses partenaires sociaux.

Favoriser un dialogue continu avec les collaborateurs

Attaché à sa politique de promotion de la parité au travail, Barid Al-Maghrib a ouvert en 2017, des concours pour le recrutement de plusieurs profils des deux genres. En 2017, Barid Al-Maghrib compte un taux de féminisation de 15 % sur l'ensemble de son personnel. Ce taux a atteint 35 % au niveau des cadres et 37 % parmi les cadres dirigeants.

Respecter les droits humains sur les lieux de travail et dans la société

Barid Al-Maghrib développe une culture inclusive favorisant l'égalité des chances. La parité homme-femme dans sa structure et dans ses projets est, à ce titre, l'une des priorités.

Attaché à sa politique de promotion de la parité au travail, Barid Al-Maghrib a ouvert en 2017, des concours pour le recrutement de plusieurs profils des deux genres. En 2017, Barid Al-Maghrib compte un taux de féminisation de 15 % sur l'ensemble de son personnel. Ce taux atteint 35 % au niveau des cadres, 37 % parmi les cadres dirigeants.



Développer l'engagement sociétal et lutter contre la discrimination

Outre la parité homme-femme, Barid Al-Maghrib confirme sa lutte contre toutes les formes de discrimination. Les avis de recrutement lancés sont également destinés aux personnes en situation de handicap. À l'instar de l'année 2016, l'entreprise a participé au forum de « Recrutement handicap » et reçu un certificat de distinction.

Barid Al-Maghrib renforce ses actions en faveur de la lutte contre toutes les formes de discrimination. L'entreprise garantit une égalité des droits et des chances, qu'il s'agisse d'accès à l'emploi, de rémunération, de formation, de promotion ou de mobilité.

Faciliter la mobilité inter-ville des collaborateurs

Tout comme le plan de formation, de gestion des carrières et des compétences, le Groupe Barid Al Maghrib intègre dans sa politique des ressources humaines le changement de poste, d'emploi ou de service de ses collaborateurs. En réponse aux différentes demandes de mobilité inter-villes formulées en 2017, la Direction du Capital Humain a procédé à la validation de multiples demandes. Le tableau de mutation géographique a ainsi été appliqué à 82 %.

Renforcer le dialogue avec les collaborateurs, consolider l'éthique et la conformité et étendre le rôle du médiateur sont les 3 grands succès de Barid Al-Maghrib au plan de la RSE en 2017

Respecter les droits humains sur les lieux de travail et dans la société

Les activités de Barid Al-Maghrib impliquent des milliers de femmes et d'hommes. Conscient qu'une entreprise ne prospère que lorsque les droits de l'homme sont respectés, défendus et améliorés, le Groupe instaure le respect des droits de l'homme sur le lieu de travail et dans la société. Cette démarche s'est traduite par la validation de la charte syndicale en collaboration avec les partenaires sociaux. À travers cette charte, les délégués syndicaux assurent sereinement leurs missions en matière de négociation collective.



Consolider l'éthique et la conformité au sein du Groupe

En tant qu'entreprise multi-métiers opérant sur l'ensemble du territoire marocain, Barid Al-Maghrib s'engage à maintenir au quotidien une gouvernance d'entreprise efficace, respectueuse des réglementations et intégrant une culture d'éthique et de conformité. À ce titre, le Groupe a mis en place une équipe dédiée nommée « Direction Contrôle Permanent et Conformité », qui a mené durant l'année 2017 des actions de sensibilisation et de lutte contre la corruption au profit notamment de la population des conducteurs, opérateurs d'adresse et facteurs.

S'appuyant sur la direction RSE, Barid Al-Maghrib procède régulièrement à l'évaluation des risques de non-conformité en lien avec sa responsabilité sociale. Pour renforcer son plan d'action sur le terrain, des ateliers ont été organisés au profit de plusieurs collaborateurs en vue de leur permettre d'identifier les risques se rapportant à la politique RSE du Groupe.

Renforcer les relations avec les fournisseurs: le rôle du médiateur élargi

Dans le cadre de sa politique de responsabilité sociale et sociétale de l'entreprise, Barid Al-Maghrib confirme sa volonté d'offrir des mécanismes de recours efficaces et équitables à ses parties prenantes. À ce titre, Barid Al-Maghrib a élargi le rôle du médiateur, fonction qui a été créée en 2015. Ce dernier a à charge notamment de renforcer les relations de Barid Al-Maghrib avec ses fournisseurs et d'ouvrir tous les canaux de communication possibles en cas de litiges.



Comprendre le rôle du médiateur

La nomination d'un médiateur illustre l'engagement notable du Groupe en matière de responsabilité sociétale. Tout prestataire ou client en situation de litige avec Barid Al-Maghrib peut saisir le médiateur du Groupe afin de favoriser et faciliter le règlement de façon équitable du contentieux.

- **Un service gratuit**

La médiation est assurée gratuitement par le médiateur de Barid Al-Maghrib.

- **Une neutralité garantie**

L'approche du médiateur est guidée par l'équité de traitement, l'impartialité par rapport aux parties et à l'entreprise et une totale confidentialité.

- **Une issue en cas d'épuisement des recours**

Pour être prises en charge par le médiateur, les demandes doivent au préalable avoir épuisé toutes les voies de recours internes de traitement des réclamations.



Apporter un soutien aux communautés locales

Au-delà de ses collaborateurs et de ses parties prenantes, Barid Al-Maghrib exerce sa politique RSE à la faveur des communautés locales. Il a choisi en 2017 de soutenir trois projets de solidarité.

En collaboration avec l'association « Opération Smile Morocco », Barid Al-Maghrib a contribué à une mission humanitaire chirurgicale au profit d'enfants et de jeunes adultes. Ce soutien s'est étendu à l'association « L'avenir », engagée pour l'amélioration des conditions de traitement des enfants atteints de cancer. Le Groupe a également offert un appui à l'association de gestion du « Marché Solidaire » dont il est membre du Conseil d'Administration, pour faciliter l'accès au marché de l'économie solidaire aux coopératives marocaines. Outre ce soutien en faveur de ces organisations à but non lucratif, Barid Al-Maghrib a mené en 2017, des actions de parrainage au profit de huit événements culturels et sportifs.

Engagement en faveur de la protection de l'environnement

L'engagement sociétal de Barid Al-Maghrib intègre la protection de l'environnement. Dans le cadre de ses actions de développement durable, Barid Al-Maghrib a conduit en 2017 deux actions fortes: l'opération « Plages Propres » et le concours « Dessine-moi un timbre vert ».

Opération Plages Propres

Ce programme, déployé en lien avec la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement, a permis de mener des actions de sensibilisation sur le développement durable auprès des visiteurs de la plage Dahomey. L'opération a contribué à l'émergence d'un comportement vertueux vis-à-vis de l'environnement, et permis de valoriser l'éclosion d'idées originales de sauvegarde du littoral marocain chez le public jeune et adulte.

Dans la continuité de ses actions prévues dans le cadre de la COP22, Barid Al-Maghrib a initié « Dessine-moi un timbre vert », un concours destiné aux jeunes enfants. La cérémonie de remise des prix a permis aux 22 enfants, plus méritants, de repartir avec des lots.

Concours: « Dessine-moi un timbre vert »

À l'occasion de sa participation à la COP22, Barid Al-Maghrib a lancé le concours « Dessine-moi un timbre vert », destiné aux jeunes écoliers de la ville de Marrakech et ses environs. La cérémonie de remise des prix a permis aux plus méritants de repartir avec des lots.



Chiffres-clés:

75

RÉUNIONS DE CONCERTATION

—

15 %

DE FEMMES SUR L'ENSEMBLE DE L'EFFECTIF

—

37 %

DE FEMMES CADRES DIRIGEANTES

—

13

PROJETS SOLIDAIRES, ÉCOLOGIQUES,
SPORTIFS OU CULTURELS CO-FINANCÉS



Coopération internationale

Barid Al-Maghrib a conçu un plan de coopération internationale en vue d'appréhender au mieux les principales problématiques du secteur postal. Dans cette dynamique, il a noué, en 2017, plusieurs partenariats, notamment avec les opérateurs postaux africains, européens et asiatiques.

Développement de coopérations africaines et internationales

• Réintégration de l'UPAP pour une coopération Sud-Sud pérenne

Barid Al-Maghrib a marqué son année 2017 par sa réintégration dans l'Union Panafricaine des Postes (UPAP), une institution spécialisée de l'Union africaine.

Ce retour, confirmé lors de la 36^e session ordinaire du Conseil d'Administration de cette institution africaine, traduit la volonté de Barid Al-Maghrib de développer et de renforcer les liens de coopération avec les opérateurs africains du secteur postal. La réintégration de Barid Al-Maghrib au sein de l'UPAP a également accéléré la signature d'accords de partenariat avec les postes du Burkina Faso et du Niger. Depuis, Barid Al-Maghrib conjugue davantage d'efforts nécessaires à une coopération Sud-Sud fructueuse et pérenne.

• Partenariats stratégiques au menu des accords internationaux

Outre la coopération Sud-Sud, Barid Al-Maghrib a signé plusieurs accords de grande envergure notamment avec le Groupe La Poste France, la poste de la Chine, l'Union Postale Universelle, etc.

Barid Al-Maghrib ambitionne, à travers ces différentes collaborations, de fluidifier ses services financiers, plus particulièrement les transferts électroniques de fonds, ses opérations relatives aux échanges e-commerce et de faciliter les exportations aux PME/TPE marocaines.

L'année 2017 a également été marquée par le lancement de deux projets en collaboration avec l'UPU, notamment le projet SECUREX portant sur l'échange EDI avec la Douane et le programme de préparation opérationnelle des opérateurs postaux pour l'e-commerce.

À ce titre et en vue de sa préparation, une étude de marché a été réalisée, relative à l'évaluation d'impact du programme de facilitation du commerce à l'international au profit des TPE et au développement du petit paquet et colis à l'international. Au-delà de l'amélioration de service, ces accords favorisent également le partage d'expérience, de savoir-faire et le développement de compétences communes entre Barid Al-Maghrib et ces différents opérateurs internationaux.

Déploiement d'activités diverses à l'échelle nationale et internationale en 2017

En cohérence avec sa politique de coopération internationale, Barid Al-Maghrib a mené plusieurs actions destinées à renforcer ses relations avec ses partenaires africains et internationaux et enrichir les compétences de ses collaborateurs.

• Plusieurs coopérations réalisées au Maroc et en Afrique

Barid Al-Maghrib place la coopération avec les opérateurs postaux africains au cœur de sa stratégie de coopération Sud-Sud. À ce titre, il a entrepris deux journées d'atelier dédié au plan d'intégration des produits de l'Union Postale Universelle (UPU).

Réalisé au profit des pays membres de la Conférence des Postes de l'Afrique de l'Ouest (CPEAO), cet atelier a permis aux opérateurs postaux africains d'entrevoir et d'exploiter les nouvelles perspectives du continent avec l'avènement du commerce électronique, qui a fait de l'aménagement de la gamme des produits de l'UPU une nécessité pour garantir la pérennité et le maintien des flux des services postaux dans le réseau postal.

La coopération internationale est un levier d'action et d'échange essentiel pour Barid Al-Maghrib.

Par ailleurs, et dans sa volonté de partager son savoir-faire dans la transformation de ses métiers, Barid Al-Maghrib a ouvert ses portes au profit de ses partenaires internationaux. Il a piloté le projet d'étude, de conception et de développement du code postal du Burkina Faso et a accompagné la poste de la Guinée dans la refonte de la gestion de ses relations internationales. Les responsables des postes nigériennes, burkinabées, guinéennes et centrafricaines ont également effectué plusieurs visites de travail au sein de diverses entités de Barid Al-Maghrib.

En matière de contribution à l'international, Barid Al-Maghrib a pris part à de nombreux ateliers axés autour de l'avenir du secteur postal. Rencontres des organisations régionales (CPEAO, PUMed, CAPP et Forum CEO « Coopération Sud-Sud pour l'Afrique », régulation postale et présentation du système d'adressage marocain lors de l'atelier de l'UPAP sur l'adressage... sont autant d'ateliers tenus en Côte d'Ivoire, en Guinée et en Tanzanie et qui ont permis à Barid Al-Maghrib et à ses partenaires africains de développer des solutions en faveur du commerce électronique.



• **Renforcement des relations internationales**

Dans le cadre du renforcement de ses relations internationales, Barid Al-Maghrib a pris part au Forum des Présidents-Directeurs Généraux des postes, organisé par l'UPU en septembre 2017 à Moscou.

Barid Al-Maghrib a également participé à plusieurs autres rencontres, notamment celles relatives au projet « Préparation opérationnelle de l'e-commerce », aux conférences de différentes organisations internationales (UPU, PUMed, CAPP).

Aussi, Barid Al-Maghrib a pris part aux séminaires thématiques ayant porté sur la sécurité sur le Web, SAP Innovation, l'innovation Bâtiment et le e-learning.

• **Accompagnement des postes africaines par la formation**

Dans la dynamique de transformation des métiers du secteur postal, Barid Al-Maghrib a fait de la formation le principal levier de développement des compétences. Fort de son engagement au service de l'Afrique à travers le Centre Technique Régional de l'UPU installé à Rabat depuis 2012, il a réalisé au profit des opérateurs postaux africains des programmes d'assistance technique et de formation, notamment sur l'IPS POST (International Postal System) en République du Congo et au Burkina Faso.

D'autres formations se sont tenues en Côte d'Ivoire sur la contribution de la poste au niveau du développement du commerce électronique.

L'accompagnement offert pour développement des compétences s'étend également à son Capital humain. L'entreprise renforce davantage son offre de formation pour l'ensemble de ses collaborateurs. Aussi, Barid Al-Maghrib a réalisé une formation sur la comptabilité internationale au profit des collaborateurs du Pôle Courrier.

Les perspectives 2018 orientées vers la consolidation de la coopération internationale

Les perspectives à l'échelle internationale au titre de 2018 de Barid Al-Maghrib sont multiples et diverses. Elles englobent autant l'amélioration des activités du Groupe et sa qualité de service, le renforcement de la coopération Sud-Sud et l'accompagnement des postiers nationaux et africains vers les nouveaux métiers du secteur.



Chiffres-clés:

5 ACCORDS INTERNATIONAUX CONCLUS

2 PROJETS LANCÉS EN COLLABORATION AVEC L'UPU

21 JOURNÉES D'ATELIERS RÉALISÉES À L'INTERNATIONAL

26 JOURNÉES DE FORMATION AU MAROC ET EN AFRIQUE



Une communication basée sur le capital-confiance

Barid Al-Maghrib attache une place essentielle à la communication, axée sur un capital confiance dont jouit la marque Barid Al-Maghrib. En 2017, l'entreprise a visé le renforcement de son image d'opérateur postal historique, vecteur de développement socio-économique pour le Maroc. Il ambitionne également, à travers ses outils de communication, d'accompagner le développement des métiers ainsi que le Capital Humain de l'institution. Attachée au Pôle Ressources Humaines, Support et Relations Sociales, la communication fait l'objet d'un programme dynamique et pensé pour ériger Barid Al-Maghrib en tant qu'entreprise citoyenne, multi-services au service de ses clients. Afin de mettre en relief tout son potentiel en termes de modernité et de qualité de service, Barid Al-Maghrib mise sur ses nombreux atouts, qu'ils se traduisent en outils internes, incitatifs et fédérateurs, ou par une forte présence au sein d'évènements majeurs, organisés à l'échelle nationale et relayés par les principaux médias.

Accompagner les collaborateurs au changement

Afin de développer un sentiment d'appartenance au Groupe chez tous ses collaborateurs et de fédérer les compétences autour de projets collaboratifs, Barid Al-Maghrib déploie une communication interne de proximité. L'objectif est de mettre, en continu et de manière efficace à la disposition du personnel, des informations nécessaires à la connaissance des valeurs de l'entreprise.

Par ce biais, Barid Al-Maghrib conforte chacun dans son rôle et partage une vision fédératrice, dans une dynamique d'adhésion au projet collaboratif de l'entreprise, dont les règles communes sont également portées à la connaissance de chacun.

La communication transversale est destinée à favoriser l'échange entre les différents collaborateurs du Groupe. Elle intègre le partage de connaissances et d'expériences et incite à l'interaction au quotidien.



La politique de communication interne de Barid Al-Maghrib, permet aussi de valoriser les compétences, stimuler l'efficacité et la créativité, améliorer la performance de l'entreprise et à renforcer l'esprit d'appartenance. En ce sens, la mise à jour en 2017 du portail intranet comme plateforme simplifiant la communication s'inscrit dans la même vision.

Vers un réseau social d'entreprise

Dans le but de consolider ces divers moyens de communication sur la base d'un support efficace, en 2017, Barid Al-Maghrib procède à la refonte de son réseau intranet. Objectif: aboutir à un canal de communication numérique enrichi des fonctionnalités distinctives d'une véritable plateforme d'échange et de partage. Barid Al-Maghrib vise également à faciliter l'accès à une base de connaissances collective, plus élargie et spécialisée. Gage de sentiment d'appartenance, l'intranet voit également son rôle de mémoire collective d'entreprise accentué.

Véritable réseau social d'entreprise, il fait désormais la part belle à l'interactivité et à la réactivité. Un espace « Mon profil » a notamment été ajouté et chaque collaborateur dispose d'un espace centralisé pour stocker et gérer ses documents et contacts. Il sert également de point de contact et d'informations entre collègues et collaborateurs.

Le Groupe Barid Al-Maghrib attache une place essentielle à la communication, interne, au service des ressources humaines, ou externe, à destination du grand public

La communication au service d'une image d'entreprise citoyenne

En 2017, Barid Al-Maghrib poursuit une politique de communication institutionnelle soutenue, en misant sur le capital-confiance de la marque Barid Al-Maghrib.

Elle vise en l'occurrence à valoriser la notoriété de l'entreprise et accompagner de plus près le développement de ses métiers.

Pour renforcer la visibilité de ses différentes actions et sa participation aux différents événements, forums et salons, Barid Al-Maghrib a parallèlement mené des opérations régulières de relation presse/médias autour de ses activités.



Barid Al-Maghrib, partenaire d'événements de portée nationale

Dans le cadre de sa communication externe, Barid Al-Maghrib a pris part aux principaux événements et forums de portée nationale, notamment à travers le sponsoring. Il a participé à plusieurs événements culturels et artistiques tels que le Salon du Cheval d'El Jadida, le Salon International de l'Agriculture au Maroc, le partenariat avec la Fondation Nationale des Musées, le Festival international des nomades du monde, et bien d'autres événements qui visent le développement et la promotion de la culture dans notre pays.

En plus du sponsoring officiel de forums internationaux, Barid Al-Maghrib a renforcé sa présence dans des forums professionnels locaux tels que le Forum EMI-Entreprises, le Salon International du BTP expo & Forum du BTP, le Salon International de l'Agriculture du Maroc, etc.

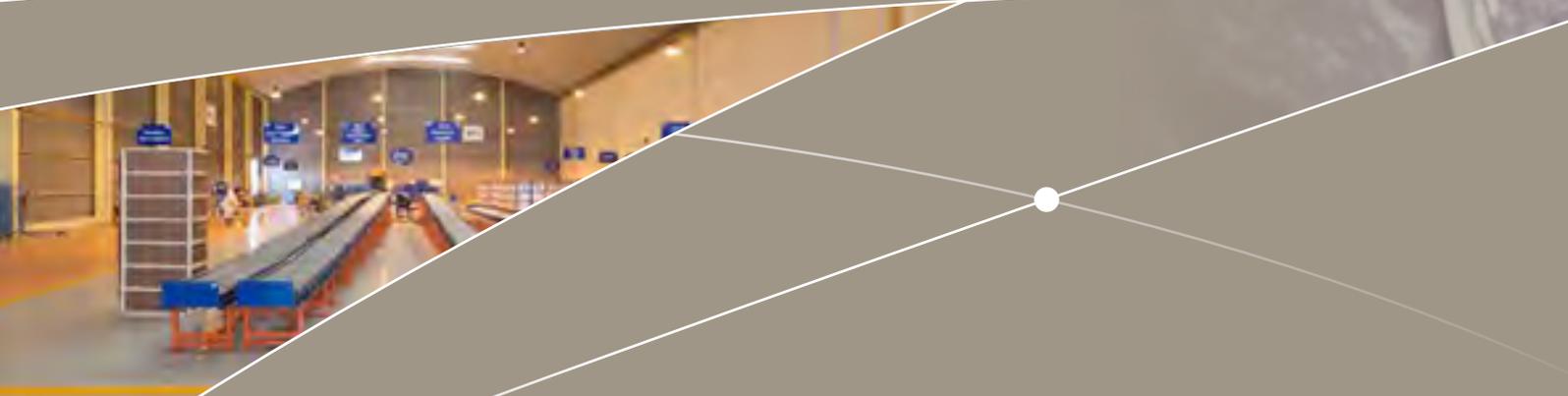
De même, dans le cadre de la promotion des activités sportives, le Groupe a renforcé son partenariat avec la Fédération Royale Marocaine des Sports Équestres et avec le « Kawcab Athletic Club de Marrakech » en tant que sponsor officiel.

Un sponsoring sous le signe de la RSE

Barid Al-Maghrib place la citoyenneté au cœur de sa politique de sponsoring. Cette orientation se justifie à la fois par la vocation de l'institution et sa proximité du citoyen marocain. À ce titre, il s'est associé à plusieurs événements notamment le Forum National Yaacoub El Mansour des handicapés, le Forum Handicap Maroc, ou encore les Rencontres Internationales de la Responsabilité Sociétale des Organisations. Il a aussi multiplié ses actions en faveur des enfants en situation difficile ou atteints de maladies graves. Plusieurs opérations de soutien ont ainsi été menées auprès des associations dédiées.







RÉALISATIONS DES FILIALES DU GROUPE BARID AL-MAGHRIB



البريد بنك
AL BARID BANK



مجموعة بريد المغرب
Groupe Barid Al Maghrib

Al Barid Bank

Créée en 2010, Al Barid Bank est la filiale du Groupe Barid Al-Maghrib. Une banque ayant un réseau étendu couvrant une large part du territoire national, dans les villes ainsi que dans les zones rurales les plus reculées. Elle offre une gamme variée de produits financiers dont les tarifs sont adaptés à la clientèle. Al Barid Bank contribue ainsi activement au développement économique local et à la bancarisation des Marocains.

Faits marquants 2017 :

- Poursuite de l'expansion du réseau d'Al Barid Bank par l'ouverture de 5 nouvelles agences bancaires;
- Développement du réseau Barid Cash par l'ouverture de 98 nouvelles agences du réseau propre et 70 réseaux mandataires;
- Enrichissement de l'offre monétique par le lancement de deux cartes valides à l'international: Carte Visa Classic et Carte Titanium;
- Lancement d'un nouveau Package « Rawabit », destiné aux MRE;
- Refonte du partenariat Bancassurance et élargissement de l'offre à l'activité « Assistance »;
- Déploiement du Système de Management de la Qualité Monétique au niveau de tout le réseau;
- Lancement du projet d'Académie bancaire d'Al Barid Bank;
- Emission obligataire subordonnée de 300 MDH sur 10 ans.



البريد بنك
AL BARID BANK

Chiffres-clés 2017 :

3 938

COLLABORATEURS

Dont **31 %** DE MANAGERS

Et **39 %** DE FEMMES

13 190

JOURS DE FORMATION

DÉPÔTS:

47,8

MILLIARDS DE DH

PNB:

1,586

MILLIARD DE DH

RBE:

343,5

MILLIONS DE DH

RÉSULTAT NET:

132,1

MILLIONS DE DH

FONDS PROPRES:

1,9

MILLIARD DE DH

TOTAL BILAN:

52,0

MILLIONS DE DH

2 207

POINTS DE CONTACT
Y COMPRIS LE RESEAU
DE BARID CASH

797

GAB

Performances commerciales

À fin 2017, l'encours des dépôts (**47,8 milliards de dirhams**) de la banque a progressé de 6,3 % par rapport à fin décembre 2016 et ce grâce à l'effort d'ouverture de 471 000 nouveaux comptes. La part de marché des dépôts ressort à **5,31 %**, contre 5,27 % à fin décembre 2016.

L'exercice 2017 a été marqué par une évolution des crédits débloqués de **9,6 %** et ce grâce à la bonne évolution des crédits immobiliers qui ont bénéficié des effets positifs des actions de développement commerciales. Al Barid Bank compte près de **3,8 milliards de dirhams** d'encours crédits.

La banque a enrichi son offre monétique avec le lancement en 2017 de deux nouvelles cartes : Visa Classic Internationale et Mastercard Titanium. À fin 2017, le stock des cartes, soit **3,2 millions**, a évolué de **16,6 %** par rapport à fin 2016, permettant ainsi à la banque de réaliser une part de marché de **22,95 %**, soit la **2^e place** sur le marché.

S'agissant des transferts, le nombre de mandats internationaux réalisés en 2017 a progressé de

10,9 % grâce à la contribution positive de la filiale Barid Cash. Les transferts nationaux, quant à eux, sont restés stables par rapport à l'exercice précédent.

Performances financières

Al Barid Bank a réalisé un produit net bancaire de **1,6 milliard de dirhams** à fin décembre 2017 impacté par les résultats des opérations de titres suite à des conditions de marché défavorables. Hors résultat des opérations sur titres, le PNB ressort en progression de 5 %, ce qui traduit le développement des revenus des activités récurrentes de la banque :

- La marge d'intérêt ressort à 824,6 MDH en hausse de 14,2 %,
- La marge sur commissions ressort à 580,6 MDH en évolution de 1,2 %.

Le résultat brut d'exploitation affiche **345,5 MDH** et le résultat net ressort à **132,1 MDH**.

Qualité

Sur le volet qualité en 2017, Al Barid Bank a mis à jour sa politique qualité, qui s'articule autour de 3 axes :

- améliorer la qualité de service ainsi que l'image de Marque et renforcer la culture de la satisfaction et de la fidélisation client ;
- renforcer le positionnement par le développement du Capital Humain et la mise en place d'une organisation agile, flexible et spécialisée ;
- L'exercice 2017 a aussi été marqué par la généralisation du déploiement du Système de Management de la Qualité Monétique sur 944 agences du réseau.

D'autres actions sont entreprises, relatives à la mesure de la satisfaction des clients, à l'amélioration de la qualité et à la revue des processus, notamment la préparation de la Certification des activités de Transferts d'Al Barid Bank et sa filiale Barid Cash.

D'autres actions de mesure de la satisfaction des clients, d'amélioration de la qualité et de revue des processus sont entreprises, notamment la préparation de la Certification des activités de Transferts d'Al Barid Bank et sa filiale Barid Cash.

Banque digitale

Afin de s'adapter au marché multicanal en pleine mutation, la banque a mis la transformation digitale au centre de ses préoccupations. La filiale poursuit ainsi son engagement en faveur de l'inclusion bancaire par la digitalisation. Ainsi, afin de faciliter à tous l'accès aux services bancaires, Al Barid Bank a misé sur la stratégie du multicanal qui intègre un ensemble de services dématérialisés proposés via le Web, le mobile ou encore les guichets automatiques bancaires (GAB). La banque multicanal permet ainsi aux clients de bénéficier d'une large gamme de services, accessibles de partout et à tout moment via :

- un large réseau d'agences ABB et Barid Cash ;
- un large réseau de GAB ;
- Barid Bank Mobile ;
- le Home Banking ;
- le Centre de Relation Client.



EMS Chronopost International Maroc

Créée en 2001, EMS Chronopost International Maroc est une filiale des Groupes Barid Al-Maghrib et de Geopost Intercontinental. EMS Chronopost International Maroc est spécialisée dans le transport et la messagerie internationale express. Depuis lors, la filiale a su joindre les bases du métier postal à la dynamique d'un acteur privé et s'est lancé sur le marché marocain avec une offre complète et compétitive qui s'adresse à la fois aux entreprises et au grand public.

EMS Chronopost International Maroc dispose d'un réseau national de proximité fortement implanté à travers le pays. Son maillage est constitué de plus de 400 points de vente du réseau Barid Al-Maghrib et de 8 agences en propres. Elle bénéficie de l'avantage d'un réseau international et surtout européen, composé de plus de 32 filiales à travers le monde (dans plus de 220 pays).

Conformément à ses principes d'amélioration continue de la satisfaction de ses clients et de son système de management, EMS Chronopost International Maroc progresse sur la voie de la normalisation internationale. Il est ainsi le premier opérateur marocain à être certifié ISO 9001 version 2008, pour l'ensemble de ses activités.

Faits marquants 2017 : renforcer le positionnement

EMS Chronopost International Maroc se fixe comme objectif le développement du marché de l'express et l'amélioration de sa position dans un secteur hautement concurrentiel. Pour atteindre cet objectif, cette filiale ne cesse d'améliorer en continu son système de management et de s'adapter à un environnement en perpétuelle évolution.

Au cœur de cette dynamique, la filiale a mené de front plusieurs actions en 2017 :

Le lancement opérationnel de l'activité Points Relais en mai 2017, avec la finalisation de l'ensemble des prérequis nécessaires

à l'activité; Web services, Interfaces IT, module de facturation, solution géomarketing, recrutement RH. La filiale a aussi procédé à l'élargissement des services au niveau des Points Relais.

D'autre part, EMS Chronopost International Maroc ambitionne d'être le premier opérateur de transport marocain à fournir une offre dédiée au secteur du e-commerce, afin de soutenir les acteurs locaux à l'export. Dans cette optique, la filiale a lancé des études de préparation de la mise en place de l'offre e-commerce E-parcel, en collaboration avec son partenaire EMS Chronopost France.

L'offre E-parcel permettra aux acteurs locaux d'avoir une solution clés en mains à des tarifs compétitifs.



Performances commerciales

En 2017, EMS Chronopost International Maroc réalise une nette avancée en termes de chiffre d'affaires dans le domaine B to B. Cette progression s'explique, d'une part, par le dynamisme des actions commerciales, avec le recrutement de 200 nouveaux clients.

Les équipes commerciales de la filiale ont ciblé dans les secteurs stratégiques de l'aéronautique, des télécoms de l'informatique ou de l'agroalimentaire. Ce qui a généré 2,6 millions dirhams de chiffre d'affaires additionnel.

D'autre part, les progressions de EMS Chronopost International Maroc s'appuient sur le développement des clients historiques de l'industrie (principalement automobile et aéronautique avec plus de 30 % de croissance) La diversification des solutions de fret avec une forte croissance du transport routier ainsi que des opérations aériennes.

Enfin, la nouvelle présence commerciale de la filiale à Agadir et la conquête en quelques semaines d'une vingtaine de clients B to B ouvre de nouvelles perspectives commerciales.

Forte de toutes ces avancées, EMS Chronopost International Maroc est à ce jour un des leaders du marché de transport express international. Elle occupe la première place sur le segment grand public et la deuxième sur le segment entreprises. Elle constitue un solide appui pour le Groupe Barid Al-Maghrib dont elle est une des filiales principales.

Une connectivité ambitieuse

Pour EMS Chronopost International Maroc, les nouvelles technologies se mettent au service de l'interactivité avec les clients. Alors que l'informatique tient une place de plus en plus importante dans le quotidien des consommateurs et des entreprises, EMS Chronopost International Maroc a choisi de développer ses solutions connectées avec un ambitieux projet de gouvernance SI. Ce projet doit permettre le traitement des flux import en conformité avec les règles de douane.

D'autre part, la mise en place d'un centre d'appel dédié à la solution de gestion vient appuyer ce développement de la connectivité avec le client.

Une communication innovante

2017 est l'année de l'innovation en termes de communication et de marketing pour le développement des activités de la filiale EMS Chronopost International Maroc. Parmi ces initiatives, notons la réalisation de plusieurs actions découlant du plan annuel de communication et de marketing, et ce au niveau des deux segments B to B et B to C. La filiale a lancé Pick Up en guise de marque commerciale, pour appuyer l'activité Points Relais, avec déclinaison de son identité visuelle sur plusieurs supports. Autour du lancement de l'agence d'Agadir, une campagne de communication spéciale suivie du rebranding, d'après la nouvelle charte graphique, du reste des sites EMS Chronopost International Maroc. Relooking qui concerne aussi les agences de Marrakech, Tanger, Fès et Agadir.



SDTM

SDTM (Société Marocaine de Distribution et de Transport de Marchandises et de Messageries) est une filiale du Groupe Barid Al-Maghrib, dont l'acquisition a été finalisée en 2013 à hauteur de 100 %.

Son chiffre d'affaires, sa flotte, la qualité de son management et de ses plateformes d'exploitation représentent un appui solide au développement ambitieux du Groupe Barid Al-Maghrib.

Faits majeurs: mise en place d'une nouvelle stratégie

Dans un contexte d'augmentation du prix du carburant et avec l'arrivée à échéance de la sous-traitance du marché du Ministère de la Santé, SDTM a cherché à harmoniser ses réalisations commerciales à travers plusieurs projets.

SDTM, filiale, dédiée à la distribution et au transport de marchandises et de messageries, est partie prenante de la stratégie de spécialisation du groupe Barid Al-Maghrib

L'année 2017 a notamment été marquée par le déploiement d'une nouvelle stratégie commerciale et le lancement d'une étude d'industrialisation des process de traitement des colis, qui vise l'amélioration de la productivité et l'augmentation des capacités.

Au niveau du réseau, la société a continué ses efforts de modernisation avec l'aménagement des plateformes Chimicolor et Tanger et la transformation de l'agence à la commission de Larache.

Le système métier « Errssaliat » a fait l'objet d'un développement spécifique pour le rajout de nouveaux modules qui visent à renforcer le contrôle interne. Quant au parc roulant, il a aussi connu une extension à travers l'acquisition de huit camions de différents tonnages.



Chiffres-clés 2017 :

CHIFFRE D'AFFAIRES **110 372 403 DH**

VOLUMES TRAITÉS (COLIS) **2 MILLIONS**

Performances commerciales

Barid Al-Maghrib, à travers sa filiale SDTM, ambitionne d'améliorer les échanges terrestres de marchandises en développant le meilleur service de transport. Le chiffre d'affaires pour l'année 2017 s'élève à 110 364 000 DH, soit un chiffre stable par rapport à 2016 (110 801 000 DH).

Une stratégie de développement axée sur l'humain et la technique

Afin de poursuivre la mise en œuvre de sa stratégie de développement, la filiale SDTM adopte un modèle opérationnel axé sur le renforcement de son équipe de direction, la refonte de l'organisation du service clients et le renforcement du contrôle interne. Par ailleurs, la SDTM recrute de nouvelles compétences en middle management et réaménage ses agences, tout en rajeunissant son parc de camions.



Barid Media

Acteur majeur de la communication de proximité, Barid Media est une filiale détenue à 100 % par le Groupe Barid Al-Maghrib. Sa mission consiste à accompagner les entreprises dans leurs étapes de développement en matière de communication. Barid Media s'appuie sur l'expertise marketing, relationnelle, data et digitale de ses équipes, dans le but de pourvoir des services personnalisés aux entreprises et administrations marocaines.

Service principal de Barid Media dans le marketing direct, la publicité non adressée consiste en la prise en charge de campagne de communication de masse pour la distribution de flyers, de catalogues, ou tout autre support publicitaire. Les objectifs de succès de ce service, qui permet de répondre aux besoins d'opérateurs de la grande distribution, ont été réévalués en 2017.

Faits marquants:

Business unit Marketing Direct

En 2017, l'activité publicité non adressée a été consolidée. Pour Barid Media, l'objectif est d'atteindre un niveau de satisfaction optimal en termes d'excellence opérationnelle, et d'améliorer significativement les ratios de rentabilité de l'activité.

De nouveaux services à valeur ajoutée ont été lancés dans le cadre du développement des nouveaux relais de croissance associés au marketing direct:

- ▶ Offre de création et conception publicitaire multi-support: print et digital
- ▶ Conseil et mise en œuvre de prestations marketing et publicité digitale
- ▶ Offre de prestations SMSing et E-mailing

Prestations de développement Web

Barid Media a lancé le développement de son site Web Barid Media, dont la mise en ligne effective est prévue pour le premier trimestre 2018.

Business unit E-Services

La Business unit E-Services englobe le volet « Éditique » connu par le courrier hybride. L'unité gère également les prestations externalisées du Bureau d'Ordres ainsi que les prestations de dématérialisation documentaire, plus principalement celles de la gestion dématérialisée du courrier.

Courrier hybride

Dans le but d'optimiser la gestion de la production, et d'optimiser l'allocation des ressources humaines et matérielles, Barid Media a mené un audit technique et organisationnel en 2017.

Audit qui a permis de quantifier les besoins en investissements pour la mise en œuvre du renouvellement du parc machines.

Nouveaux services à valeur ajoutée

En sus des activités du Bureau d'Ordres externalisé déjà proposées, Barid Media étoffe son offre de services de dématérialisation en réalisant des tests pour développer une offre de vidéocodage et de numérisation documentaire. Ces tests permettront à la filiale de proposer de nouveaux services à valeur ajoutée dans la gestion du courrier dès l'année prochaine.



Chiffres-clés 2017 :

CHIFFRE D'AFFAIRES **47,5** MILLIONS DE DH

Performances commerciales

Le chiffre d'affaires a accusé une baisse de l'ordre de 6 % pour s'établir à 47,5 MDH en 2017, contre 50,5 MDH l'année précédente. Cette baisse est due à la rationalisation de l'envoi de courriers de gestion dans un contexte de digitalisation, notamment dans le secteur bancaire. Cependant, le développement des nouveaux relais de croissance a permis d'amortir cette baisse.

Développement stratégique et nouveaux relais de croissance

Afin de consolider sa présence sur le marché de l'externalisation des prestations de services courrier, et pour poursuivre sa dématérialisation documentaire, Barid Media a mené une étude destinée à définir différents axes prioritaires de déploiement stratégique. L'évolution de l'activité BPO, nouveau relais de croissance au niveau de l'activité e-services, a permis d'amortir la baisse du chiffre d'affaires du pôle éditique de près de 1,4 MDH.

D'autre part, le développement de ce nouvel axe de croissance a franchi une nouvelle étape avec l'externalisation de prestations de services courrier à travers un projet d'aménagement d'un centre de dématérialisation documentaire à Bouskoura.

Forte de cette stratégie nouvelle, Barid Media poursuit sa structuration et transformation. L'objectif est de consolider significativement les nouveaux vecteurs de développement avec une part de 13 % du chiffre d'affaires sur les nouveaux services à valeur ajoutée d'ici 2018.

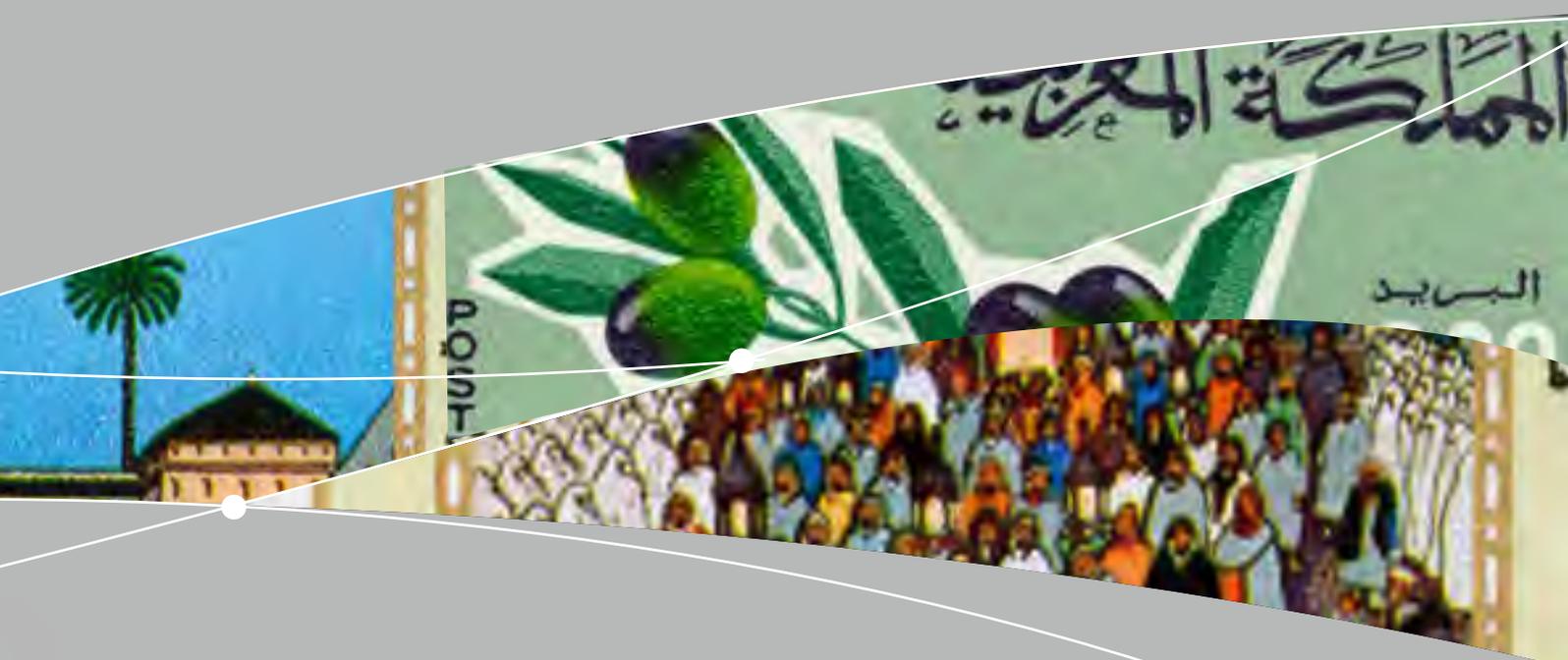
RSE: vers une labellisation officielle

En matière de responsabilité sociétale et environnementale, Barid Media attache une grande importance à la parité en entreprise. La filiale a ainsi sponsorisé le 8 mars, à l'occasion de la « Journée internationale des femmes », la deuxième édition du SEWI (South Economic Women Initiative) sur le thème de l'entrepreneuriat au féminin.

Barid Media poursuit également sa quête d'amélioration RSE, avec l'ambition d'obtenir le label RSE sur la maintenance de son système management environnemental. Ce dernier est déjà certifié ISO 14001 depuis 2016. La filiale met aussi en œuvre des actions spécifiques destinées à la promotion de la parité ainsi qu'à l'insertion des jeunes diplômés.



LES TIMBRES-POSTE EN 2017





Philatélie

Plus qu'un moyen d'affranchissement du courrier, le timbre-poste est le témoin d'une histoire et d'une nation. La philatélie, qui est l'art de collectionner les timbres-poste, regroupe des passionnés et amateurs, créateurs de timbres originaux, destinés à enrichir le patrimoine philatélique marocain, mais aussi sensibiliser les citoyens aux causes majeures nationales et internationales.

Outre les événements philatéliques marquants de 2017, l'année 2018 connaîtra l'organisation d'un grand événement international: le « Salon philatélique arabe » à Oujda, qui accueillera les postes arabes, les associations philatéliques marocaines et des experts internationaux.

La philatélie: accompagner les grands projets

L'émission des timbres-poste repose entièrement sur une prérogative de Barid Al-Maghrib. Cette mission est étroitement liée à la souveraineté de l'État. Par l'émission de timbres originaux et créatifs, Barid Al-Maghrib accompagne les grands projets du Royaume.

Les principales actions de philatélie en 2017:

La philatélie, porteur de messages et de valeurs

Le timbre-poste est porteur de messages et de valeurs à travers les temps et les lieux. Fort de sa prérogative, Barid Al-Maghrib agit pour la progression et la diffusion des idées citoyennes et mise sur le timbre-poste, outil de diffusion majeur pour l'accompagnement des projets nationaux. La philatélie se décline en autant de thématiques que de projets jalonnant l'évolution du Maroc et ses progrès.

Outil de sensibilisation aux causes majeures, nationales et internationales, le timbre-poste incarne une prérogative et une tradition philatélique propres à Barid Al-Maghrib.

Promouvoir et faire connaître les événements marocains

En 2017, Barid Al-Maghrib a mis la philatélie au service de la promotion de divers événements et programmes d'envergure nationale.



Évènements nationaux 42^e anniversaire de la Marche Verte

À l'instar des années précédentes, Barid Al-Maghrib célèbre ce précieux anniversaire, par l'émission d'un timbre-poste reproduisant la carte du Maroc avec la station éolienne de Tarfaya.



Projets de développement du Maroc

Port Tanger Med: 2007-2017

Tanger Med est né de la volonté Royale visant à doter le Maroc d'un hub portuaire, logistique, industriel et commercial de dimension internationale sur le détroit de Gibraltar. Par l'émission d'un timbre dédié, Barid Al-Maghrib éclaire l'opinion tant nationale qu'internationale sur les gigantesques chantiers réalisés.



Lettre recommandée certifiée ISO 9001 v 2015

Barid Al-Maghrib a obtenu, le 11 octobre 2017, le certificat ISO 9001 version 2015 pour son activité du courrier recommandé.



20^e anniversaire de la Semaine Nationale de la Qualité



Depuis 1997, une « Semaine Nationale de la Qualité » est organisée chaque année dans plusieurs villes du Royaume du Maroc. Le but est de sensibiliser régulièrement le public à l'importance de la qualité.

Engagé dans un processus continu de la qualité, Barid Al-Maghrib n'a pas manqué cette occasion pour prendre part à la célébration de cet anniversaire par l'émission d'un timbre-poste commémoratif.

Nature et environnement: Les arbres de la Méditerranée: le chêne-liège

L'Union Postale pour la Méditerranée (PUMED) fut créée en 2011 en vue de développer des liens de coopération et de partenariat entre les opérateurs postaux représentant les pays du bassin méditerranéen qui la composent. Barid Al-Maghrib a ainsi choisi, en coordination avec le Haut-Commissariat aux Eaux et Forêts et à la Lutte contre la Désertification, de consacrer un timbre au chêne-liège.



Faune marine: le requin bleu (prionace glauca)

Barid Al-Maghrib contribue à la stratégie nationale adoptée pour une exploitation rationnelle et durable des espèces menacées, et la sauvegarde de la diversité biologique. Le requin bleu (Prionace glauca), dénommé également peau bleue, est une espèce de requins pélagiques très présente dans les océans tempérés à tropicaux.



Faune et flore: gazelle Dama Mhorr-Ajgal



La Gazelle Mhorr (Gazelle Dama Mhorr) est une espèce d'antilopes exclusivement saharienne qui avait complètement disparu au Maroc depuis 1960. Barid Al-Maghrib contribue à la sensibilisation au principe de conservation du patrimoine faunistique et floristique au Maroc via l'émission de timbres dédiés.

Art et patrimoine Place Jemaa El-Fna

Inscrite en 2008 sur la liste représentative du patrimoine culturel immatériel de l'Humanité, la place Jemaa el-Fna est l'un des principaux espaces culturels de Marrakech. Devenue l'un des symboles de la ville, elle est un point de rencontre pour ses habitants, mais également pour les gens venus d'ailleurs. Barid Al-Maghrib met en valeur ce site universel de l'Unesco, par l'émission d'un timbre-poste spécial.



Salon du Cheval d'El Jadida



En vue de participer à la sensibilisation du public à ce patrimoine, le timbre-poste émis par Barid Al-Maghrib en commémoration de cette 10^e édition, met en exergue les traditions équestres du pays à travers la Tbourida.

Face à Picasso



Cette émission spéciale vient enrichir la collection de timbres-poste de Barid Al-Maghrib consacrée à la thématique de l'art depuis le début des années 1930 à ce jour. La Fondation Nationale des Musées, en partenariat avec le Musée national Picasso-Paris, organise dans le cadre de la manifestation « Picasso-Méditerranée » l'exposition « Face à Picasso », la première consacrée à l'artiste au Maroc

Centenaire de la Trésorerie Générale du Royaume et de la Comptabilité Publique



Une émission spéciale met en exergue le rôle important de cette institution financière séculaire. Elle vient également enrichir la série des timbres-poste consacrés aux thèmes des grandes institutions officielles nationales.

Moussem de Tan Tan

L'émission spéciale « Moussem de Tan Tan » s'inscrit dans la lignée thématique entamée depuis plusieurs années et consacrée aux festivals, folklore et musiques du patrimoine culturel et artistique marocain.



Solidarité et enfance Créativité enfantine: timbre vert



Cette série vient enrichir la thématique philatélique parue sous le thème « Créativité Enfantine » en 2005, 2008, 2009, 2011 et 2012 à l'issue de concours de dessin organisés au profit des enfants.

Semaine de solidarité 2017

Barid Al-Maghrib célèbre la traditionnelle « Semaine de la Solidarité », organisée par la Fondation Mohammed V pour la Solidarité.



Connecté à l'avenir

