

# Barid Al-Maghrib l'ère e des e-services

*e-Forum Juin 2005*

*Ahmed Kada*  
*kada@bam.net.ma*

---



# SOMMAIRE

- ❖ **Barid Al-Maghrib : place du service public**
- ❖ **e-Barid : services en ligne**
- ❖ **e-Barid : service e-barkia**



# Barid Al-Maghrib : Place du service public

**Service public**

tous les utilisateurs ont droit à un service postal universel qui correspond à une offre de base (services postaux et financiers), fourni de manière permanente sur tout le territoire à des prix abordables

Satisfaction des  
utilisateurs

Accès  
au service

Fiabilité

Sécurité



# Barid Al-Maghrib : place du service public

Péréquation tarifaire

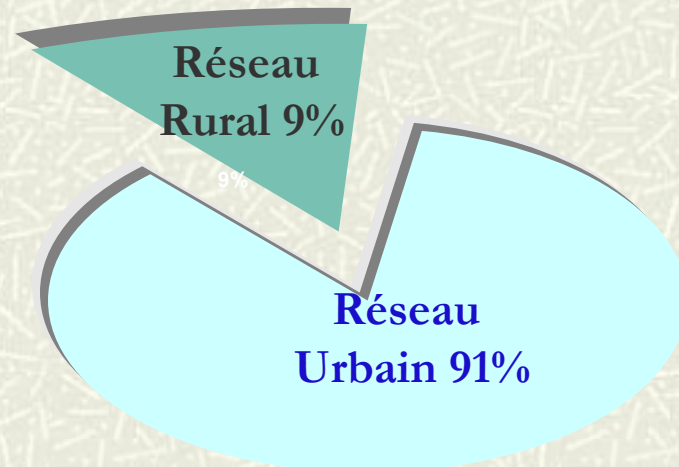
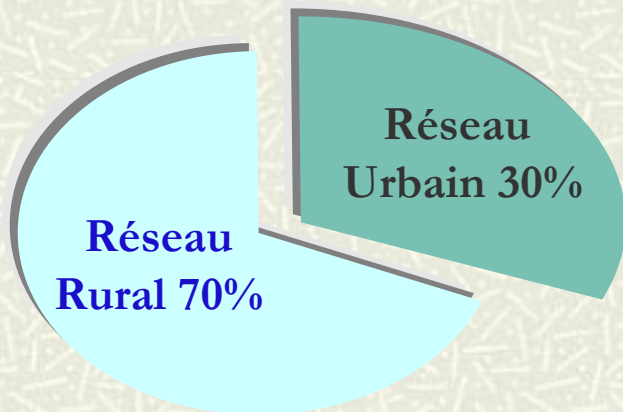
Tarifs uniques quelque soit la distance pour les prestations de base

Conditions d'accès non discriminatoires

Services financiers accessibles à tous les citoyens (banque sociale)

Une forte présence en rural ...

... mais une faible activité





# Barid Al-Maghrib : place du service public

Depuis la réforme, Barid Al-Maghrib a basé son développement sur 5 axes stratégiques :

- ✓ La modernisation de la gestion et du réseau
- ✓ La reconversion et la dynamisation des ressources humaines
- ✓ La poursuite de l'intégration des nouvelles technologies
- ✓ La diversification de la gamme de prestations
- ✓ Le développement des partenariats



# e- Barid Service en en ligne

- L'alignement de Barid Al-Maghrib aux efforts de dématérialisation des prestations, (recommandation du gouvernement);
- Intégration effective des NTIC aux métiers de la poste;
- Adoption d'une politique de proximité en matière de prestations offertes;
- Réponse aux nouveaux défis de modernisation des services et d'adaptation aux besoins



# e- Barid : Service en en ligne

- Le suivi des envois par Internet et par SMS
- L'abonnement aux boites postales via Internet
- Paiement Multi-canal
- E-mandat
- Web kiosque







# e- Barid : Service en en ligne (Suivi Internet)

Le suivi par Internet : est opérationnel pour 100% des envois AMANA et pour pour les envois recommandés déposés et distribués à Casablanca et Rabat, généralisation fin 2005

Le suivi par Internet : information sur le sort de l'envoi, la qualité du destinataire final et tout l'historique de l'envoi

Échange d'information : concernant les envois (EDI) avec les Administrations Postales étrangères

**Accès direct à toutes les fonctionnalités :**  
***<http://www.bam.net.ma/suivi>***



# e- Barid : Service en en ligne (Suivi Internet)

- Situation générale de l'état de l'envoi
- Identification détaillée de l'envoi
  - ✓ Type d'envoi
  - ✓ Poids;
  - ✓ Bureaux expéditeur et de destination;
  - ✓ Pays d'origine et de destination
  - ✓ Dernier événement avec date et heure liés au traitement de l'envoi;
- Historique des événements avec heure et date;
- Historique des événements avec heure et date à l'étranger (lorsqu'il est disponible);
- Informations sur le destinataire



# e- Barid : Service en en ligne (Suivi SMS)

Preuve de livraison d'un envoi Amana: en envoyant un message au 4004 comportant le n° du code à barres d'un envoi Amana, le client est automatiquement informé sur le sort de son envoi (actuellement opérationnel)

Avis d'arrivée d'un envoi Amana: un message est transmis au client destinataire pour lui annoncer l'arrivée de son colis et l'invite à se présenter à l'agence de Barid pour le retirer (Etape suivante);

Consultation des soldes : en envoyant un message au 4004 comportant le n° de RIB de votre compte CCP, le client est automatiquement informé en temps réel sur le solde de son compte



## e- Barid : Service en en ligne (abonnement en ligne au boites postales)

La modernisation et la diversification de l'offre et des modes d'accès au service consiste en la dématérialisation des procédures d'abonnement aux boîtes postales;

Possibilité aux citoyens de s'abonner en ligne aux boîtes postales sans être obligés de se déplacer au bureau de poste

Simplification de l'accès au service en offrant la possibilité au citoyen de s'abonner à partir de n'importe quel point et pendant toute la journée;

**FO : FrontOffice :** <http://localhost/services en ligne/Boite Postale.aspx>

**BO : BackOffice (coté DRs BAM) :** <http://localhost/services en ligne/infoaccessDR.aspx>

**BO : BackOffice (coté DCM) :** <http://localhost/services en ligne/infoaccess.aspx>



# e- Barid : Service en en ligne (abonnement en ligne au boites postales)

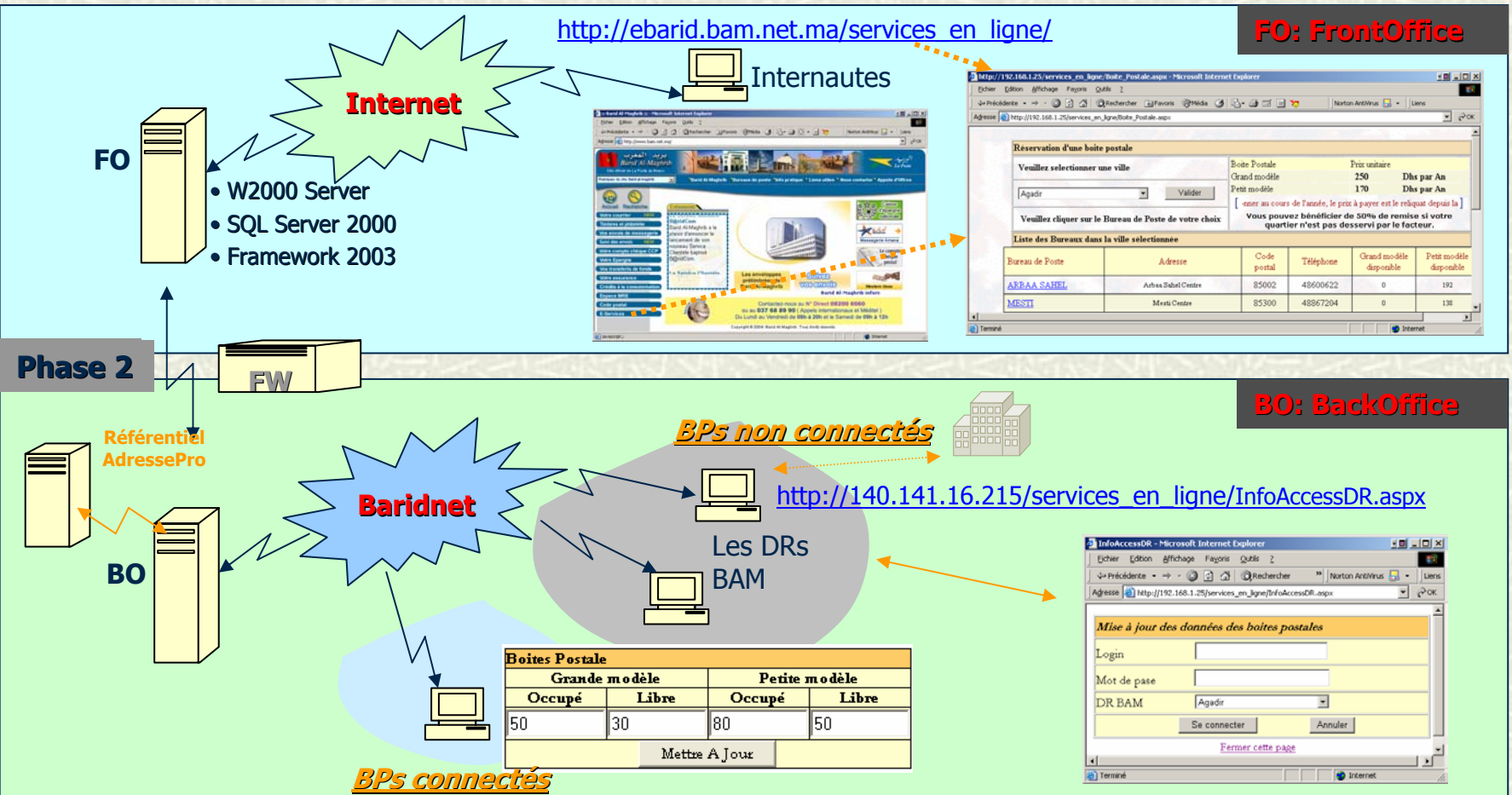
Le système permet, entre autre :

- ✓ la consultations des adresses et numéros de téléphone des différents établissements postaux dotés des parcs pour les boites postales,
- ✓ les renseignements sur la disponibilité des boites postales en temps quasi réel dans l'établissement postal dont relève le domicile du client ;
- ✓ Les renseignements sur les autres établissements BAM en cas de saturation du parc du bureau dont relève le domicile du client ;
- ✓ le calcul du montant à payer à partir de la date d'abonnement



# e- Barid : Service en en ligne (abonnement en ligne au boites postales)

## Principe de fonctionnement





# e- Barid : Service en ligne (paiement multicanal)

▣ **Axe stratégique de développement pour Barid Al Maghrib**

▣ **Convergence stratégique avec le développement de l'activité d'intégration de services à valeur ajoutée, de poste électronique et des services financiers**

▣ **Quelques Clients actuellement :**

- **Maroc Télécom**

- ~ 320.000 paiements de factures téléphone fixe par mois dont plus de 90% en espèces
- Recouvrement et Compensation des chèques

- **CIH**

- ~ 9.000 paiements d'échéances de prêts (cartes plastique avec code à barre : N° Prêt / Montant échéance fixe)

Bureau de Poste

▣ **Prestations en plein développement :**

- Nouvelle offre technique et commerciale depuis Janvier 2005
- Nouvelles perspectives avec des opérateurs télécoms, d'eau et d'énergie

▣ **Notre Stratégie : Services exclusifs grâce à notre statut de confiance, à notre réseau de proximité et à la combinaison des services financiers et de poste électronique**



# e- Barid : Service en ligne (paiement multicanal)

## ▪ Le plus grand réseau de proximité

### ✓ Le plus grand réseau de proximité au Maroc :

#### ✓ 850 BPs et ABM

✓ 816 informatisés ( 93% ) au 31/12/2004, 100% au 31/03/2005

✓ 436 connectés ( 52% ) au 31/12/2004, + 100% au 31/03/2005

#### ✓ 801 AP (Projet de développement de la prestation en milieu rural)

✓ 1 agence mobile pilote informatisée et connectée en Février 2005 pour couvrir 5 localités dans la région de Khouribga

### ✓ Réseau multi-canal H 24/24 et J 7/7 :

Bureau de Poste

✓ 180 GAB et 70.000 cartes bancaires émises au 31/12/2004

✓ 110 GABs supplémentaires et 15.000 cartes supplémentaires/ mois pendant l'année 2005.

✓ 500 TPE au 31/09/2005, 800 TPE au 31/12/2005





# e- Barid : Service en ligne (paiement multicanal)

## ▪ Objectifs refonte de l'offre :

### ✓ *Amélioration qualité de service à l'organisme*

✓ *réduction des délais et coûts de présentation et recouvrement*

✓ *amélioration du processus de recouvrement des chèques et rapprochement du compte CCP de l'organisme*

### ✓ *Amélioration qualité de service à l'abonné*

✓ *Service multi canal pour l'abonné (Bureau de poste, GAB, TPE et Internet)*

✓ *Possibilités nouveaux services de proximité pour des opérations non cas (abonné sans facture, situation des impayés, avance sur Id client ou ND... etc.)*

## ▪ Concept :

✓ *Échanges électroniques sécurisés en temps opportun des fichiers clients, factures, encaissements et relevés de compte CCP*

✓ *Couplage avec les services d'information de la poste électronique (Courrier Hybride, e-Barkia)*



# e- Barid : Service en ligne (paiement multicanal)

## ■ *Nouvelles opérations possibles :*

- *Encaissement sans présentation de facture (recherche sur ND, ID client et Nom Client)*
- *Encaissement d'avances sur ND ou sur ID client*
- *Consultation de situation de factures impayées par ND et par client avec édition de listes de factures impayées*
- *Saisie d'informations complémentaires comme : n° de chèque, RIB du tiré, n° autorisation (en cas de paiement par carte bancaire)*

## ■ *Échanges de fichiers*

- *En temps opportun (2 à plusieurs fois par jour) avec évolution vers temps réel pour le fichier Encaissements*
- *1 fois par jour pour les fichiers relevés de compte CCP (ETBAC3)*

## ■ *Transfert des montants encaissés vers le compte CCP du partenaire*

- *Un seul virement par jour et par échange de fichiers au lieu d'un mandant par jour et par BP interfacé*



# e- Barid : Service en ligne (paiement multicanal)

Système d'Information de l'Institution partenaire



Serveur e-Payment Barid Al Maghrib



Interface Bureau de Poste



Bureau de Poste



Echanges On line, Off line Ou temps opportun

Liste des factures impayées et état du client

Informations de paiement de la facture

1. Consultation des impayés

2. Capture du code à barres ou saisie du numéro de client, de téléphone, du nom...

3. Affichage des factures

4. Sélection / paiement de facture

5. Autorisation sur le montant (cas du paiement par carte)

Internet Sécurisé

ent du Partenaire

Carte uniquement

Système d'Information Barid Al Maghrib

Carte uniquement

# e- Barid : Service en ligne (Web kiosque)



- Volonté de Barid Al-Maghrib de développer des services en ligne pour le citoyen et en Partenariat avec l'ANAPEC, le service web kiosque a été inauguré le 28-03-05.
- Mise en place d'un lot d'une centaine de bornes interactives dans les bureaux de poste en milieu rural.
- L'accès aux bornes est libre pour tout citoyen.



## e- Barid : Service en en ligne (Web kiosque)

•Il permet

✓ D'accéder au services en ligne de BAM (Suivi des envois, s'abonner aux boites postales, calculer les tarifs et les intérêts, ..)

✓ S'inscrire dans le fichier des entreprises clientes de l'ANAPEC, diffuser des offres d'emploi , s'inscrire comme chercheur d'emploi et postuler sur les offres d'emploi

✓ Palte-forme ouverte pour d'autres partenaires, notamment les administrations et établissement publics offrant des services en ligne dans le cadre du projet e-gov

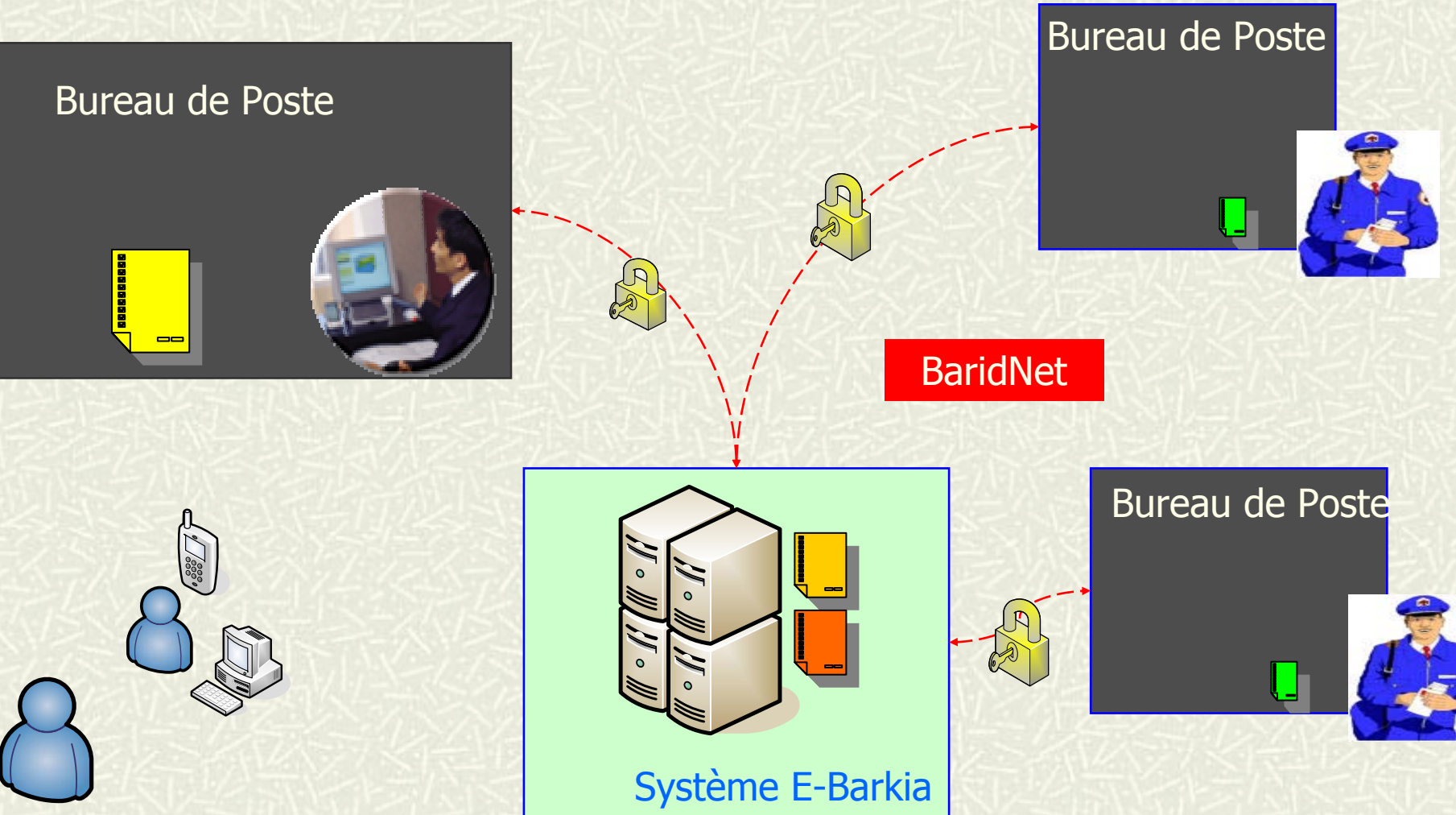


# e- Barid : Service e-barkia (e-Barkia)

- ▶ Lancé en janvier 2005, Accueilli favorablement par les clients
- ▶ Service hybride d'échange de message recommandé et/ou urgent. Est conçu autour des de proximité : Réseau des Bureaux de postes informatisés, Réseau Baridnet et Réseau de distribution de courrier.
- ▶ Envoi d'un message en Français ou en Arabe avec recommandation d'office et distribution en jour J ou J+1 (si déposé au-delà de midi)
- ▶ Dépôt : Exclusivement sous format physique aux bureaux de poste
- ▶ Distribution : Physique : jour J/J+1 par le réseau postal avec cachet postal faisant foi (Exclusivement en régime national)



# e- Barid : Service e-barkia (e-Barki@ Classic)





# e- Barid : Service e-barkia (e-Barki@ Pro)

- # Service destiné aux clients abonnés institutionnels et professionnels
- # Envoi électronique d'un message en Français ou en Arabe avec recommandation d'office
- # Dépôt
  - En ligne et sous format électronique grâce à un outil de productivité mis à disposition par Barid Al-Maghrib
- # Distribution
  - Physique : jour J/J+1 (express) ou J+2/J+3 (économique) par le réseau postal avec cachet postal faisant foi





# e- Barid : Service e-barkia (e-Barki@Pro)

## ▣ Services de base

- Suivi de la trace électronique Web-Traking
- Retour d'un fichier quotidien d'avis de sort de distribution
- Personnalisation des modèles de documents du client

## ▣ Services optionnels

- SMS Tracking via le numéro '4004'
- Accusé de réception par SMS
- Accusé de réception par e-mail
- Attestation de distribution par e-Barkia



# e- Barid : Service e-barkia (e-Barki@ Pro)

## #Sécurisé

- Plateforme sécurisée pour l'échange des messages
- Services Transactionnels (transactions longues durée, accusés de réception, livraison électronique garantie)

## #Personnalisé

- Création de modèles de messages avec logos et références propres à chaque client (n° abonné, n° police assurance, .... etc.)
- Services de Workflow humains (préparation, suivi, validations, etc.)
- Répertoire d'adresses
- Installation en stand alone ou en réseau local



# e- Barid : Service e-barkia (e-Barki@ Pro)

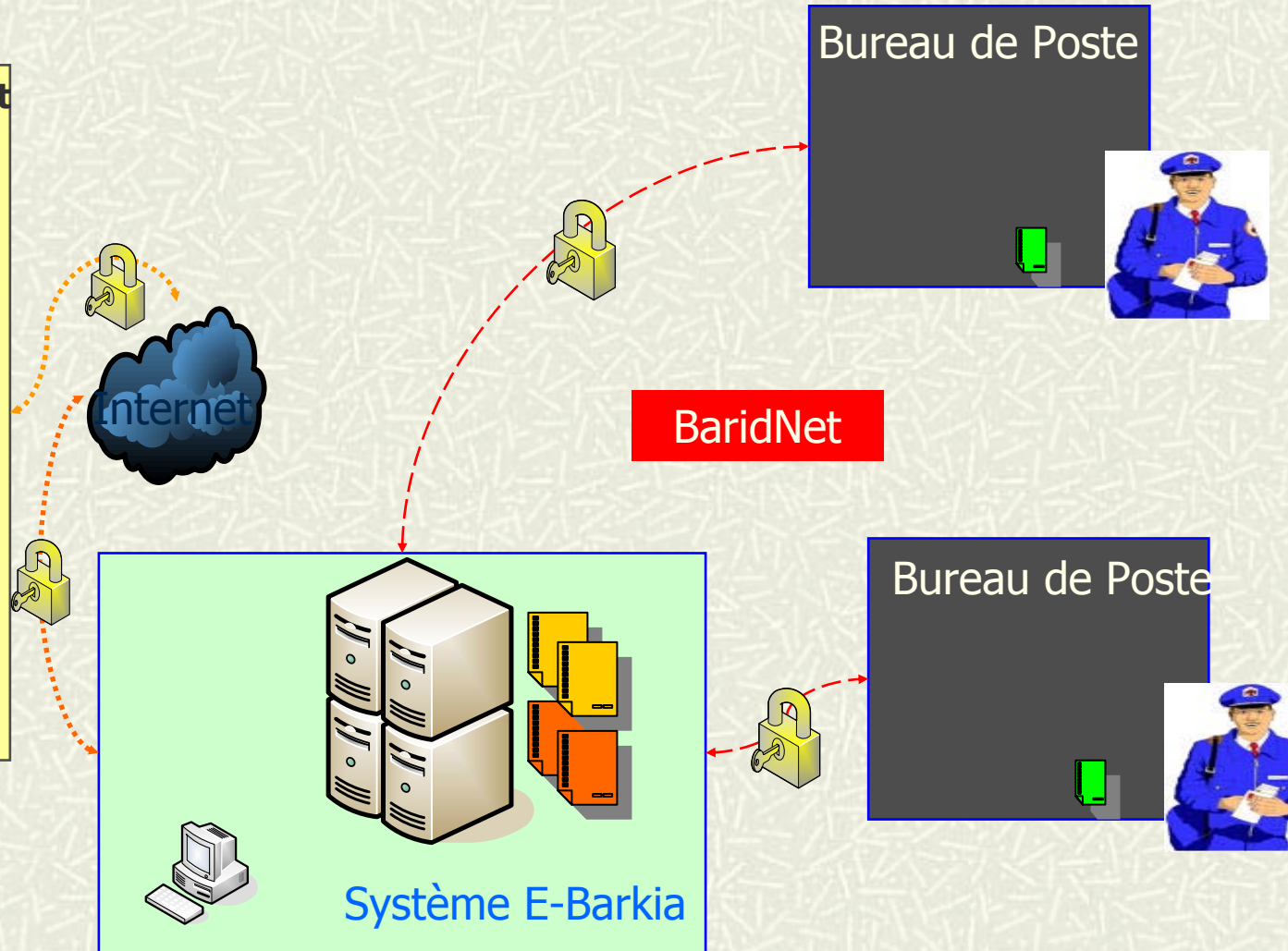
## ■ Gains de productivité

- Intégration avec SI partenaire (fusion – publipostage)
  - Gain de temps de préparation de courrier
  - Gain de temps de traitement des accusés de réception
  - Pas de risque de “hors délai”
  - Dépôt 24/24 H et 7/7 J
- 
- En tests et site pilote
  - Avec un opérateur d'eau et d'électricité
  - Avec une assurance
  - Avec une société de crédit
  - Avec un opérateur télécom
  - Avec une administration



# e- Barid : Service e-barkia (e-Barki@ Pro)

Client Grand Déposant





# e- Barid : Service en ligne (e-mandat « objectifs »)

- ⌘ La possibilité de paiement des mandats dans n'importe quel bureau de poste ;
- ⌘ La modernisation de l'offre Mandats en tirant profit des possibilités offertes par les technologies de l'information ;
- ⌘ La simplification de l'offre pour mieux servir le client le plus commodément possible ;
- ⌘ L'amélioration du processus de traitement des mandats ;

Bureau de Poste



# e- Barid : Service en ligne (e-mandat)

## Nouvelle offre - BAM Régime National

### ⌘ Mandat Instantané

le mandat émis sera disponible pour paiement instantanément

### ⌘ Mandat j+1

le mandat émis sera disponible pour paiement le jour suivant celui de l'émission

### ⌘ Mandats Organismes (en pilote avec la CNSS)

Échange électronique des transferts de fonds avec les organismes



# e- Barid : Service en ligne (e-mandat)

## Nouvelle offre - BAM Régime international

### ■ Mandat Électronique

Les mandats électroniques IFS/IMO et Eurogiro seront intégrés au niveau central pour paiement immédiat au niveau des BPs.

### ■ Mandat ordinaire

Bureau de Poste

Les mandats cartes continueront à être acheminés directement vers les BPs de paiement. Seule l'information du paiement sera enregistrée au niveau central.



# e- Barid : Service en ligne (e-mandat)

## Services optionnels

- ⌘ Avis par courrier ou par e-barki@
- ⌘ Avis par téléphone
- ⌘ Avis par fax
- ⌘ Avis par email
- ⌘ Avis par SMS
- ⌘ Communication

Bureau de Poste





# e- Barid : Service en ligne (e-mandat)

