

II - La Poste Marocaine sous le Protectorat : une nouvelle organisation

2.1 - Réorganisation de la Poste marocaine et création de l'Office Chérifien des PTT.

Bien avant la création de l'Office Chérifien des PTT. Il y a eu d'abord, le projet de réorganisation lancé par le Sultan Moulay ABDELHAFID en 1911 et qui permit la création en 1912 (année du traité du protectorat français), de l'administration chérifienne des Postes, Télégraphes et Téléphones (2). Cette nouvelle organisation était placée sous la direction d'un fonctionnaire français assisté d'un Marocain. Une série d'améliorations étaient prévues, tels que le caractère quotidien des courriers, l'installation de relais de chevaux, l'impression de timbres spéciaux, la mise en place d'un réseau de bureaux.

La toute jeune administration Chérifienne des PTT sera vite remplacée, en Octobre 1913, par l'Office chérifien des Postes, des Télégraphes et des Téléphones, regroupant les services français et marocains.

Simultanément le Maroc adhéra à l'Union Postale Universelle, mettant son réseau en continuité avec celui des autres pays du monde.

2.2 - Institution du monopole postal et développement du service

Le Monopole postal

En même temps que se déployait la volonté d'unifier le territoire marocain sous un gouvernement centralisé, la première priorité en matière de service postal, télégraphique et téléphonique semblait bien d'asseoir le monopole de l'Etat. Il fallait donc mettre en place un réseau postal unique à même de se substituer aux réseaux existants (postes étrangères et réseaux privés).

La conjoncture s'y prêtait bien. En effet, un monopole de fait s'installait progressivement en raison du recul de la concurrence à la suite de certains événements, comme notamment : la fermeture autoritaire des services postaux allemands au début de la guerre et, en août 1915, à la suite d'un accord, la suppression corrélative des bureaux espagnols en zone française et des bureaux français en zone espagnole.

Le processus de réorganisation fut lancé en 1911, préparé par un avant-projet du 20 mai, décidé le 25 décembre et entré en application le 1er mars suivant, en 1912.

Il fallut attendre le Dahir du 25 Novembre 1924 pour instituer officiellement le monopole postal. Il s'agissait de reprendre les dispositions essentielles des textes législatifs et réglementaires français qui régissaient cette matière, étendant même le monopole au transport des colis qui n'existait pas en France. Il ne manquait alors que la suppression de deux dérogations limitées, celles dont bénéficiaient Anglais(4) et Américains, pour que le monopole soit parfait.

Le Développement du Service

Il ne suffisait évidemment pas d'affirmer le monopole de l'Etat marocain sur la transmission des correspondances privées et publiques. Encore convenait-il que le service soit efficacement rendu.

C'est à travers les chiffres que nous pouvons se faire une idée de l'ampleur de l'effort réalisé. Les 25 années qui suivirent l'installation du protectorat furent marquées par un développement croissant des infrastructures. Le nombre des bureaux de poste passa de 15 en 1914 - à l'époque la plupart fonctionnant en médina - à 113 en 1935.

Cette extension spectaculaire du réseau postal se traduisait bien entendu par une augmentation comparable des messages échangés. Si l'on prend la base de comparaison 1914-1936, l'on constate que le nombre de lettres recommandées a évolué d'un peu moins de 300 000 à plus de 4 millions(*). Mais ce sont surtout les services financiers rendus par la poste qui, limités ou inexistant au début du protectorat, ont connu les progrès les plus nets. Le montant des opérations sur les chèques postaux atteignit plus de mille milliards de francs à la veille de l'indépendance, contre seulement un milliard de francs en 1926 (5). Quant à la Caisse Nationale d'Épargne, elle a vu ses déposants se multiplier, 8780 en 1914, 75 890 en 1936.

Le développement économique, notamment commercial, la présence d'une forte communauté européenne contribuent à expliquer ces chiffres en hausse notable.

(4)

(*) Source : l'article de Nobeit CHAMPERDANDE «Le service public des postes (1900-1970)» paru dans l'ouvrage intitulé : «Histoire des grands services publics»

(5)

III - La Poste marocaine depuis l'indépendance : l'ère du renouveau

On peut retracer l'évolution de la Poste marocaine après l'indépendance en deux temps : d'abord asseoir les bases d'un service postal indépendant, et ensuite développer ce service pour le rendre adapté aux besoins évolutifs des citoyens.

2.1 - Première étape : jeter les bases d'un service postal indépendant

L'indépendance permit la mise en place du ministère des PTT dont la création reflétait la volonté de réformer le service hérité du protectorat et vise à :

- Marocaniser les Postes;
- Intégrer la zone de Tanger au réseau postal marocain;
- Doter la Poste d'un personnel de qualité;
- Rétablir l'équilibre financier des PTT;

2.1.1 - Marocaniser les Postes

Le marocanisation apparut comme la première urgence d'autant que, sur 7373 agents titulaires et temporaires, les français étaient au nombre de 4405 (6) surtout placés aux postes de responsabilité, contre 2968 Marocains, chargés de fonctions d'exécution.

En outre, l'ensemble des services postaux, télégraphiques et téléphoniques, étaient organisés en fonction des habitants européens. Les distributions de courrier à domicile bénéficiaient essentiellement aux nouveaux quartiers des villes et aux exploitations de « colons » dans la campagne. Les formules télégraphiques n'étaient que rarement de langue arabe. En ce qui concerne le téléphone, les abonnés marocains représentaient moins de 20% du nombre total d'abonnés à Fez et moins de 10% à Rabat (6).

La volonté de mettre le service public à la disposition effective de tous les marocains et la probabilité d'un départ progressif des Européens se

(6) Source : l'article de Norbert CHAMPREDONDE « le service public des postes (1900-1970) » paru dans l'ouvrage intitulé : « Histoire des grands services publics »

conjuguait pour justifier plusieurs mesures. Un recrutement massif de marocains permit d'inverser les proportions dans le service postal : dès juin 1956 il y avait 4.144 Marocains contre 3.678 Français ; avec un plan de rapatriement de ces derniers permettant d'organiser la relève à tous les niveaux. Simultanément un effort fut entrepris pour une meilleure distribution dans les quartiers habités par les populations marocaines et par l'installation de « bureaux automobiles itinérants » dans les régions d'habitat dispersé.

2.1.2 - L'intégration de la zone de Tanger au réseau postal marocain

Dans la zone de Tanger coexistaient, à la veille de l'indépendance, trois réseaux parallèles. Les établissements anglais étaient surtout orientés vers Gibraltar et la Grande-Bretagne. Les Bureaux espagnols servaient surtout d'intermédiaire entre la zone occupée par l'Espagne et la métropole. Quant à la poste chérifienne à Tanger, outre qu'elle maintient les droits du Royaume, elle bénéficiait d'un monopole de fait pour les communications avec le reste du pays et avec la France.

L'indépendance acquise, la réintégration de la zone se fit avec une sage lenteur. Un Dahir du 6 Novembre 1956 vint approuver la déclaration finale de la conférence internationale de Tanger et du protocole annexe du 29 Octobre 1956. La poste Anglaise ferma ses bureaux à compter du 30 avril 1957.

2.1.3 - Doter la poste d'un personnel de qualité

Jusqu'alors la situation des agents postaux était régie par une accumulation de textes, véritable phénomène de stratification juridique à la base duquel gisait la vieille convention postale franco-marocaine du 1er Octobre 1913 et sur laquelle avaient été empilés d'abord un avenant du 5 juillet 1920 distinguant les fonctions du personnel français et celles des agents du cadre local. puis le Dahir 6 juillet 1920 ainsi que les arrêtés vizirielles du 8 juillet 1920, du 21 mars 1921, du 10 septembre 1927 et du 24 septembre 1935.

Pour ce qui est du statut du personnel des P.T.T, il s'est d'abord confondu, pour de nombreux agents, avec le statut général de la fonction publique établi par le Dahir du 24 février 1958. il fallut attendre le décret royal du 9 mars 1967 portant statut particulier du ministère des P.T.T pour que soit codifié un ensemble de règles spécifiques de recrutement, de promotion intérieure, d'avancement et de grades hiérarchiques.

2.1.4 - Equilibrer les finances des P.T.T

En l'absence de séparation des deux branches : Postes et Télécommunications, il est impossible de dégager le déficit du service postal. La politique qui visait à redresser le budget concernait les P.P.T dans leur

ensemble. Cette politique figurait parmi les préoccupations du nouveau ministère. Sous le protectorat, le budget de l'Office des P.T.T souffrait d'un déséquilibre chronique. Le déficit est passé d'un million de francs à la veille de la première guerre mondiale, à plus de trois millions dans les années trente (7). Le déficit se maintint après l'indépendance, de 1956 à 1962, en raison du coût des politiques de marocanisation de l'encadrement et d'extension des bénéficiaires des services postaux.

A partir de 1963, l'équilibre se rétablit; l'excédent s'accrut régulièrement d'une année sur l'autre et finit par atteindre, en 1969 une somme de 9 millions de dirhams (7), assez pour assurer l'autofinancement des services et pour alimenter le budget général.

2.2 - Deuxième étape : développer le service postal marocain

Après avoir jeté les bases d'un service postal purement marocain, la poste adopta une politique de développement à outrance visant à améliorer et à diversifier le service postal.

2.2.1 - L'amélioration du service postal

L'amélioration du service postal figurait parmi les préoccupations de la Poste, surtout à partir de 1980. Il fallait en fait mettre à la disposition du citoyen marocain un service de qualité, facilement accessible.

Pour ce faire, plusieurs mesures ont été prises dont principalement :

- La création de l'ONPT en 1984 qui apporta plus d'autonomie au secteur :
- Le renforcement du réseau postal par la création du centre de tri de Casablanca et de plusieurs points de contact tant en milieu urbain qu'en milieu rural.
- La mécanisation des opérations de guichet (entamée en 1981) actuellement opérationnelle au niveau de 88 % de bureaux de poste :
- L'instauration du transport en régie (moyens de transport propres à la Poste) à partir de Novembre 1985 apportant plus de régularité et de rapidité et permettant une meilleure maîtrise des horaires et une réduction sensible des délais d'acheminement sur les grands axes :
- La mise en place d'un système de gestion des liaisons de transport du courrier :
- La mise en place également d'un système de contrôle de gestion et notamment de suivi des délais d'acheminement.

(7) source : l'article de Norbert CHAMPREDONDE le service public des postes (1900-1970) paru dans l'ouvrage intitulé : Histoire des grands services publics.

• La réorganisation de la Poste avec la naissance en 1992 de la Direction Centrale des Postes et Services Financiers qui coiffe 4 Directions : deux Directions de métier (la Direction des Postes et la Direction des Services Financiers) et deux directions fonctionnelles (Direction du Personnel et de la Formation et Direction des Moyens et de la Logistiques).

Les résultats positifs réalisés reflètent bien le succès des actions entreprises. les chiffres sont là pour le confirmer à travers certains indicateurs, notamment :

- La réduction des délais d'acheminement : 80 % des envois confiés à la Poste en 1990 sont mis en distribution le lendemain de leur dépôt,
- L'extension du réseau postal : le nombre de points de contact est passé de 391 (dont 130 établissements de plein exercice) à la veille de l'indépendance à 1278 en 1990 (dont 602 recettes de plein exercice),
- L'augmentation du nombre de tournées de distribution qui est passé de 497 en 1960 à 1275 en 1991.

2.2.1 - La Poste entre dans l'ère du commercial

Les bouleversements économiques, démographiques et technologiques génèrent de nouveaux besoins chez le client. Celui-ci figure de plus en plus parmi les préoccupations de la Poste qui cherche à le satisfaire en essayant de lui apporter des réponses adaptées à ses attentes.

C'est dans cette optique que la Poste créa respectivement en 1984 et 1986, la poste rapide internationale/EMS et la Poste Rapide Nationale, deux produits qui, année sur année, ont montré par leurs taux d'accroissement, que le marché des envois urgents au Maroc est très porteur.

L'orientation commerciale de la Poste sera concrétisée en 1990 par la création d'une Division clientèle (8) au sein de la Direction des Postes, dont la mission principale est l'animation du réseau postal (promotion des services postaux, lancement de nouveaux produits...).

Conclusion

L'histoire de la poste poursuit son cours, elle engendre sans cesse de nouveaux défis que les postiers devront relever pour s'imposer sur le marché et poursuivre le développement de l'activité postale

(8) Actuellement, dans la nouvelle structure de la Poste, la Division clientèle s'intitule Division Commerciale et relève directement de la Direction Centrale de la Poste et services financiers. Elle est au service des deux activités de la Poste : les services financiers et le courrier.