

AGENCE DE REGULATION DES POSTES ET DES
COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES



Direction de la Régulation Postale

RAPPORT DU 3^{ème} TRIMESTRE 2015



www.arpce.cg

INTRODUCTION

Dans le souci permanent de rendre public les performances des opérateurs autorisés du secteur postal, nous vous présentons ici le rapport du 3^{ème} de l'année en cours constitué d'analyses et commentaires des données issues du trafic des envois postaux.

Il porte sur les données statistiques recueillies auprès de treize (13) opérateurs autorisés.

Nous constaterons l'entrée de l'opérateur **GX INTERNATIONAL**, qui a régularisé sa situation administrative auprès du régulateur.

I. CHIFFRE D'AFFAIRES

Le chiffre d'affaires de ce rapport est celui réalisé par les opérateurs postaux privés dans le segment du courrier express au 3^{ème} trimestre 2015.

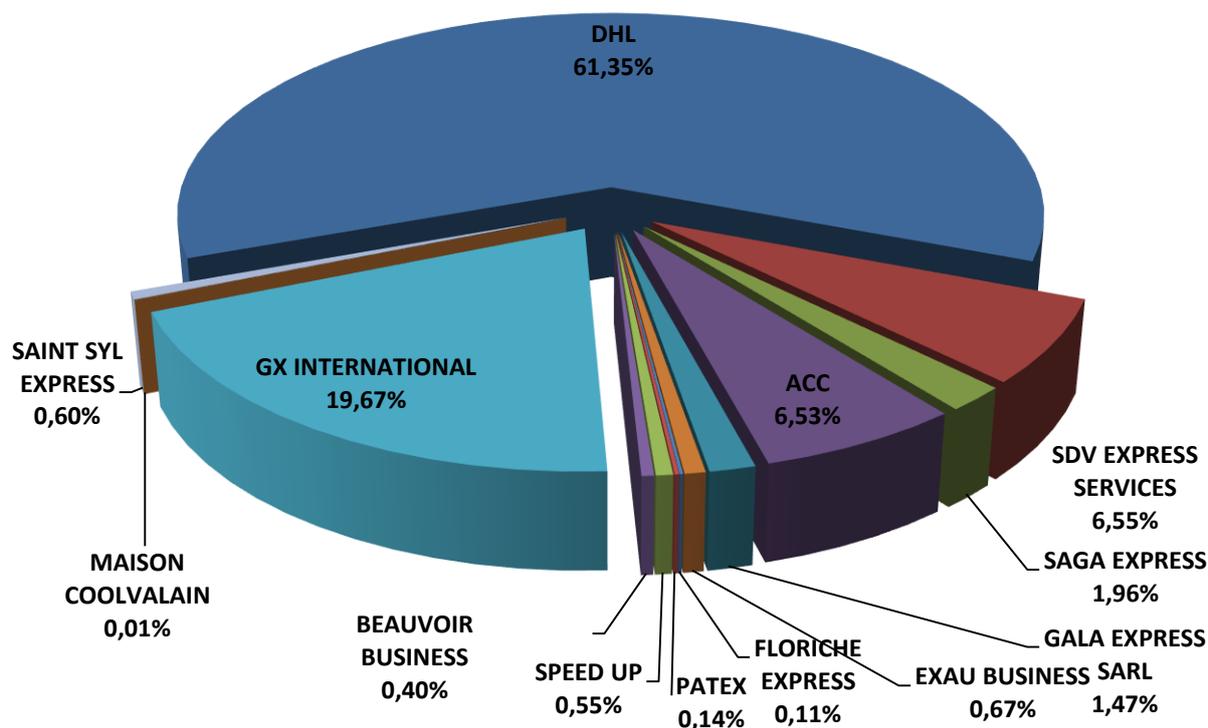
a. Part du marché en termes de chiffre d'affaires

OPERATEURS	Chiffre d'affaires 3 ^{ème} trimestre 2015 (F.CFA)	Part de marché (%)
DHL	305 668 450	61,35%
SDV EXPRESS SERVICES	32 613 167	6,55%
SAGA EXPRESS	9 775 267	1,96%
ACC	11 014 000	6,53%
GALA EXPRESS SARL	7 348 000	1,47%
EXAU BUSINESS	3 324 000	0,67%
FLORICHE EXPRESS	545 000	0,11%
PATEX	720 000	0,14%
SPEED UP	2 723 770	0,55%
BEAUVOIR BUSINESS	1 974 900	0,40%
MAISON COOLVALAIN	67 000	0,01%
SAINT SYL EXPRESS	2 978 400	0,60%
GX INTERNATIONAL	98 000 000	19,67%
Total trimestriel.	498 275 954	100%

Le revenu total relatif à la fourniture du service postal au 3^{ème} trimestre 2015 s'élève à **498 275 954 FCFA**.

DHL demeure l'opérateur leader disposant de la part de marché la plus significative avec **61,35%**. Avec un écart de 49,28%, **GX INTERNATIONAL** occupe la deuxième place avec **19,67%** de part de marché, pendant que **MAISON COOLVALAIN (0,01%)** est au bas du tableau.

Représentation Graphique 1



b. Evolution du marché en termes de chiffre d'affaires

OPERATEURS	4 ^{ème} Trimestre 2014	1 ^{ère} Trimestre 2015	2 ^{ème} Trimestre 2015	3 ^{ème} Trimestre 2015	Variations % 3 ^{ème} T 2015/ 2 ^{ème} T 2015
DHL	683 592 834	333 161 421	331 710 567	305 668 450	-7,85%
SDV EXPRESS SERVICES	39 176 000	42 382 000	47 651 000	32 613 167	-31,56%
SAGA EXPRESS	12 866 000	11 828 000	15 785 000	9 775 267	-38,07%
ACC	10 110 000	11 694 000	20 238 000	32 538 000	60,78%
GALA EXPRESS SARL	4 557 000	11 245 000	6 285 000	7 348 000	16,91%
EXAU BUSINESS	3 084 000	6 725 000	2 164 000	3 324 000	53,60%
FLORICHE EXPRESS	350 000	443 000	870 500	545 000	-37,39%
PATEX	2 850 000	1 640 000	1 050 000	720 000	-31,43%
SPEED UP	16 098 477	2 729 762	1 374 315	2 723 770	98,19%
BEAUVOIR BUSINESS	2 670 000	1 862 500	2 167 300	1 974 900	-8,88%
MAISON COOLVALAIN	-	222 000	188 000	67 000	-64,36%
SAINT SYL EXPRESS	-	1 462 000	5 736 800	2 978 400	-48,08%
GX INTERNATIONAL	-	-	-	98 000 000	-
TOTAL	775 354 311	425 414 208	435 220 482	498 275 954	14,49%

Comparativement au 2^{ème} trimestre 2015, nous constatons au cours du trimestre analysé :

- Une baisse significative de plus de 30% de revenus chez les opérateurs :
 - o **SDV EXPRESS SERVICES ;**
 - o **SAGA EXPRESS ;**
 - o **FLORICHE EXPRESS ;**
 - o **PATEX ;**
 - o **MAISON COOLVALAIN ;**
 - o **SAINT SYL EXPRESS.**
- Une hausse importante de plus de 50% chez les opérateurs :
 - o **ACC ;**
 - o **EXAU BUSINESS ;**
 - o **SPEED UP.**

De manière générale, les indices tels que illustrés dans le **tableau b** présentent une tendance à la hausse du chiffre d'affaires au troisième trimestre 2015.

De manière globale, la tendance à la hausse du 2^{ème} trimestre se poursuit au 3^{ème} trimestre.

II. Volume de trafics

Toutes les expéditions de colis et courriers représentent le volume de trafic réalisé par les opérateurs postaux.

a. Part du marché en volume de trafic

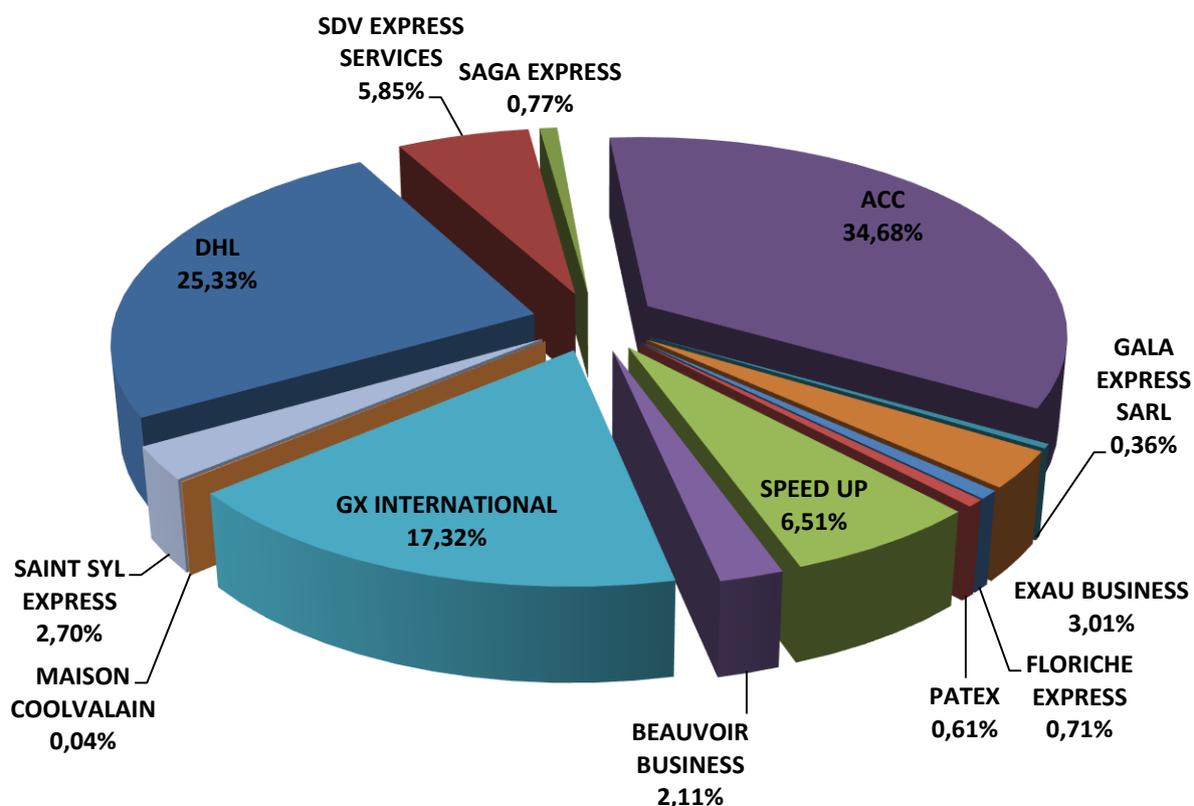
Opérateurs	National		International		Total	Part du Marché
	Colis	courrier	Colis	courrier		
DHL	0	1 019	1 255	5 619	7 893	25,33%
SDV EXPRESS SERVICES	359	576	51	837	1 823	5,85%
SAGA EXPRESS	0	0	46	195	241	0,77%
ACC	4 681	6 127	0	0	10 808	34,68%
GALA EXPRESS SARL	0	14	50	48	112	0,36%
EXAU BUSINESS	405	347	98	87	937	3,01%
FLORICHE EXPRESS	0	220	0	0	220	0,71%
PATEX	70	120	0	0	190	0,61%
SPEED UP	132	1 897	0	0	2 029	6,51%
BEAUVOIR BUSINESS	527	6	126	0	659	2,11%
MAISON COOLVALAIN	6	6	0	0	12	0,04%
SAINT SYL EXPRESS	373	469	0	0	842	2,70%
GX INTERNATIONAL	478	4 192	250	476	5 396	17,32%
Total annuel	7 031	14 993	1 876	7 262	31 162	100,00%

Au troisième trimestre 2015, **31162** envois postaux, tous services confondus, ont été acheminés et distribués sur l'ensemble du territoire par les opérateurs autorisés.

A la lumière des données présentées, nous constatons que :

- Deux (02) opérateurs ont une part de marché, en volume, de plus de **25%** de l'ensemble des objets distribués. C'est le cas de **DHL et ACC EXPRESS** ;
- Cinq (05) opérateurs disposent d'une part de marché, en volume, en dessous de **1%**. Il s'agit de :
 - **MAISON COOLVALAIN** ;
 - **GALA EXPRESS** ;
 - **SAGA EXPRESS** ;
 - **FLORICHE EXPRESS** ;
 - **PATEX**

REPRESENTATION GRAPHIQUE 2



b. Evolution du marché en termes de volume de trafic

OPERATEURS	4 ^{ème} Trimestre 2014	1 ^{er} Trimestre 2015	2 ^{ème} Trimestre 2015	3 ^{ème} Trimestre 2015	Variations % 3 ^{ème} T 2015/ 2 ^{ème} T 2015
DHL	7 375	8 634	8 295	7 893	-4,85%
SDV EXPRESS SERVICES	1 083	2 215	1 943	1 823	-6,18%
SAGA EXPRESS	209	208	243	241	-0,82%
ACC	1 156	3 809	7 114	10 808	51,93%
GALA EXPRESS SARL	88	125	131	112	-14,50%
EXAU BUSINESS	1 102	2 090	817	937	14,69%
FLORICHE EXPRESS	101	214	360	220	-38,89%
PATEX	575	460	270	190	-29,63%
SPEED UP	971	543	790	2 029	156,84%
BEAUVOIR BUSINESS	194	82	482	659	36,72%
MAISON COOLVALAIN	-	76	27	12	-55,56%
SAINT SYL EXPRESS	-	543	1 109	842	-24,08%
GX INTERNATIONAL	-	-	-	5 396	-
TOTAL	12 854	19 221	21 581	31 162	44,40%

Comparativement au trafic du 2^{ème} trimestre 2015, l'évolution du marché en volume de trafic, en ce trimestre, fait ressortir une **variation positive de 44,40%**, en partie, suite à la prise en compte des données de l'opérateur **GX INTERNATIONAL**.

Au regard de ce qui précède, nous constatons :

- Une hausse importante du nombre d'envois acheminés et distribués de plus de **100%** chez l'opérateur **SPEED UP**. Une baisse significative de plus de **50%** auprès de **MAISON COOLVALAIN**.

c. Tableau comparatif du trafic national et international

Services postaux	NATIONAL		INTERNATIONAL		TOTAL	
	Montant F.CFA	Volume Pièces	Montant F.CFA	Volume Pièces	volume	revenus
COURRIER	47 455 805	7 262	210 680 775	22 255	29 517	258 136 580
COLIS	80 237 534	7 031	159 901 840	8 907	15 938	240 139 374
T O T A L	127 693 339	14 293	370 582 615	31 162	45 455	498 275 954

La comparaison du trafic national au trafic transfrontalier révèle que le revenu en international est **environ 3 fois** supérieur au trafic national, tous services confondus, et, autour de 2 fois en termes de volume.

III. EFFECTIFS DES EMPLOYES

Au cours du trimestre analysé, l'effectif de personne employées dans le secteur est de 187 agents, dont 134 hommes et 53 femmes.

a. Effectifs des emplois au 3ème trimestre 2015

Opérateurs	Hommes	Femmes	Effectif total
DHL	44	17	61
SDV EXPRESS SERVICES	7	3	10
SAGA EXPRESS	2	0	2
ACC	9	7	16
GALA EXPRESS SARL	9	2	11
EXAU BUSINESS	8	5	13
FLORICHE EXPRESS	1	1	2
PATEX	4	2	6
SPEED UP	7	1	8
BEAUVOIR BUSINESS	2	1	3
MAISON COOLVALAIN	2	1	3
SAINT SYL EXPRESS	6	1	7
GX INTERNATIONAL	33	12	45
TOTAL	134	53	187

b. Tableau comparatif des emplois

OPERATEURS	4ème Trimestre 2014	1er Trimestre 2015	2ème Trimestre 2015	3ème Trimestre 2015	Variations % 3ème T 2015/ 2ème T 2015
DHL	57	60	61	61	0,00%
SDV EXPRESS SERVICES	10	10	10	10	0,00%
SAGA EXPRESS	2	2	2	2	0,00%
ACC	12	12	16	16	0,00%
GALA EXPRESS SARL	9	11	11	11	0,00%
EXAU BUSINESS	13	13	13	13	0,00%
FLORICHE EXPRESS	4	2	2	2	0,00%

PATEX	4	6	6	6	0,00%
SPEED UP	7	9	8	8	0,00%
BEAUVOIR BUSINESS	3	6	3	3	0,00%
MAISON COOLVALAIN	-	3	3	3	0,00%
SAINT SYL EXPRESS	-	12	7	7	0,00%
GX INTERNATIONAL	-	-	-	45	-
T O T A L	121	146	142	187	29,86%

Les effectifs, au cours de ce trimestre, ont connu une variation positive de **29,86%** suite à l'octroi d'une autorisation à la société **GX INTERNATIONAL** qui, désormais, fait partie des opérateurs autorisés.

Aussi, nous remarquons la stabilité des effectifs auprès des douze autres opérateurs qui ont gardé le même nombre d'agents qu'au trimestre précédent.

IV. RESEAU POSTAL

L'architecture du réseau postal en ce trimestre se décline comme suit :

a. Nombre d'agences et de localités desservies

Opérateurs	Nombre d'agences	Nombre de localité	Localités
ACC	8	4	POINTE NOIRE, BRAZZAVILLE, DOLISIE, NKAYI
BEAUVOIR BUSINESS	6	3	BRAZZAVILLE, POINTE-NOIRE, BANGUI
DHL	5	2	POINTE-NOIRE, BRAZZAVILLE
EXAU BUSINESS	3	2	BRAZZAVILLE, POINTE-NOIRE
FLORICHE EXPRESS	2	2	BRAZZAVILLE, POINTE-NOIRE
GALA EXPRESS SARL	5	2	BRAZZAVILLE, POINTE-NOIRE
PATEX	8	4	POINTE-NOIRE, DOLISIE, NKAYI, BRAZZAVILLE
SAGA EXPRESS	2	2	POINTE-NOIRE, BRAZZAVILLE
SDV EXPRESS SERVICES	2	2	POINTE-NOIRE, BRAZZAVILLE
SPEED UP	3	2	BRAZZAVILLE, POINTE-NOIRE
MAISON COOLVALAIN	2	2	POINTE-NOIRE, BRAZZAVILLE
SAINT SYL EXPRESS	4	3	BRAZZAVILLE, POINTE-NOIRE, DOLISIE
GX INTERNATIONAL	5	4	BZV, PNR, DOLISIE, NKAYI
TOTAL	55		

En termes d'infrastructures, le panel considéré est constitué de 55 agences pour l'ensemble des opérateurs avec une desserte sur quatre villes principalement qui sont :

- **Brazzaville**
- **Pointe-Noire**
- **Dolisie**
- **Nkayi.**

b. Moyens logistiques

Opérateurs	Moyens roulants			
	Nombre de véhicules	%	Nombre de Motocyclettes	%
ACC	4	14,81%	0	0,00%
DHL	6	22,22%	1	6,25%
GALA EXPRESS SARL	2	7,41%	2	12,50%
PATEX	1	3,70%	3	18,75%
SAGA EXPRESS	1	3,70%	0	0,00%
SDV EXPRESS SERVICES	2	7,41%	1	6,25%
SPEED UP	2	7,41%	3	18,75%
GX INTERNATIONAL	9	33,33%	6	37,50%
Total	27	100	22	100

Le parc en moyens roulants permettant l'acheminement et la distribution des envois postaux de manière générale n'a pas subi de notables changements.

Cependant, à la lumière des statistiques consignées dans le deuxième tableau(b) du réseau postal, deux opérateurs se détachent des autres du point de vue dotations en moyens roulants, il s'agit de **GX INTERNATIONAL et DHL INTERNATIONAL**.

Comme peut-on constater, le parc en moyens roulants permettant l'acheminement et la distribution des envois postaux pour l'ensemble des opérateurs est de **27 véhicules et 22 motos**.

V. INVESTISSEMENTS DANS LE SECTEUR POSTAL

Opérateurs	Montants F.CFA	NOMENCLATURES
GX INTERNATIONAL	51 251 804	Achat véhicules(2)
	380 000	Achat moto (1)
	850 000	Achat ordinateur (1)
ACC	675 000	Acquisition ordinateur
	1 100 000	Achat gros pneus (4)
	550 000	Achat moto (1)
TOTAL	54 806 804	

Ce tableau présente les investissements réalisés par les opérateurs postaux dans le cadre de l'amélioration de la qualité de services et/ou de leurs conditions de travail. Au total, près de cinquante millions ont été investis en ce troisième trimestre dans le secteur postal par deux opérateurs. Rappelons qu'il s'agit là des investissements corporels d'équipements.

VI. LES INDICATEURS DE LA QUALITE DE SERVICE

a. Délais de distribution

Délais de Distribution (%)	Courriers					Colis				
	J+0	J+1	J+2	J+3	J+4	J+0	J+1	J+2	J+3	J+4
Opérateurs										
DHL	99,0 0	1,00	0,00	0,00	0,00	65,00	15,00	15,00	5,00	0,00
SDV EXPRESS SERVICES	95,0 0	5,00	0,00	0,00	0,00	95,00	5,00	0,00	0,00	0,00
SAGA EXPRESS	90,0 0	10,0 0	0,00	0,00	0,00	60,00	40,00	0,00	0,00	0,00
ACC	45,0 0	35,0 0	10,0 0	5,00	5,00	40,00	30,00	20,00	5,00	5,00
BEAUVOIR BUSINESS	80,0 0	20,0 0	0,00	0,00	0,00	80,00	20,00	0,00	0,00	0,00
EXAU BUSINESS	50,0 0	40,0 0	10,0 0	0,00	0,00	50,00	40,00	10,00	0,00	0,00
FLORICHE EXPRESS	90,0 0	10,0 0	0,00	0,00	0,00	90,00	10,00	0,00	0,00	0,00
GALA EXPRESS SARL	0,00	60,0 0	30,0 0	10,0 0	0,00	0,00	30,00	50,00	0,00	0,00

PATEX	50,0 0	20,0 0	10,0 0	10,0 0	10,0 0	70,00	10,00	10,00	5,00	5,00
SPEED UP	60,0 0	20,0 0	10,0 0	10,0 0	0,00	60,00	20,00	10,00	10,0 0	0,00
MAISON COOLVALAIN	75,0 0	25,0 0	0,00	0,00	0,00	75,00	25,00	0,00	0,00	0,00
SAINT SYL EXPRESS	10,0 0	90,0 0	0,00	0,00	0,00	10,00	40,00	50,00	0,00	0,00
GX INTERNATIONAL	70,0 0	20,0 0	5,00	2,00	1,00	90,00	10,00	0,00	0,00	0,00

Les délais de distribution tant pour les colis que les courriers, les opérateurs couvrant Brazzaville et Pointe-Noire remplissent leur obligations de distribution au plus tard dans les 48 heures.

En effet, près de 90% des distributions se font les deux premiers jours. Cependant, en fonction de la distance et les moyens d'accès difficiles, les opérateurs couvrant les villes intérieures délivrent les envois postaux en 3 ou 4 jours pour les colis.

b. Réclamations

Services Postaux	Avarie	Spoliation	Perte
Courrier	0	0	1
Colis	4	0	9

Au 3^{ème} trimestre 2015, des cas d'avaries et pertes ont été signalés notamment chez les opérateurs **ACC EXPRESS, SDV EXPRESS, GALA EXPRESS et GX INTERNATIONAL** ; les délais de traitements des réclamations inhérentes à ces litiges ont été de deux semaines au moins.

VII. CONCLUSION

Les données statistiques mises à la disposition de l'autorité de régulation, présentées dans ce rapport, sont celles de l'ensemble des opérateurs privés évoluant dans le secteur postal pour ce troisième trimestre 2015. Ces données sont collectées après de treize (13) Opérateurs dont, sept(07) ont leur siège à Brazzaville et six (06) à Pointe-Noire.

Par rapport au 2^{ème} trimestre, nous enregistrons des progressions notables :

- **14,49%** du point de vue du chiffre d'affaires ;
- **44,40%** du point de vue du volume de trafic.

Les investissements, eux aussi, ont été significatifs au cours de ce trimestre avec un record de plus de **cinquante millions (50 000 000) F.CFA**, essentiellement en investissements corporels.

Durant ces deux derniers trimestres, nous assistons, de manière générale, à plus de professionnalisme dans le secteur postal avec comme corolaire des résultats encourageants.