

AGENCE DE REGULATION DES POSTES ET DES  
COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES



Direction de la Régulation Postale

**RAPPORT DU 3<sup>e</sup> TRIMESTRE 2021**



[www.arpce.cg](http://www.arpce.cg)

## INTRODUCTION

Le présent rapport, est celui du troisième trimestre 2021. Il porte sur les données statistiques recueillies auprès de treize (13) des quinze (15) opérateurs titulaires d'autorisations délivrées par l'ARPCCE.

Nous constatons que les opérateurs **SPEED UP EXPRESS** et **GX INTERNATIONAL** ont cessé leurs activités. Cependant, nous attendons une notification officielle de leur part.

### I. CHIFFRE D'AFFAIRES

Le chiffre d'affaires de ce rapport, est celui réalisé par les opérateurs postaux privés dans le segment du courrier et colis express au **3<sup>ème</sup> trimestre 2021**.

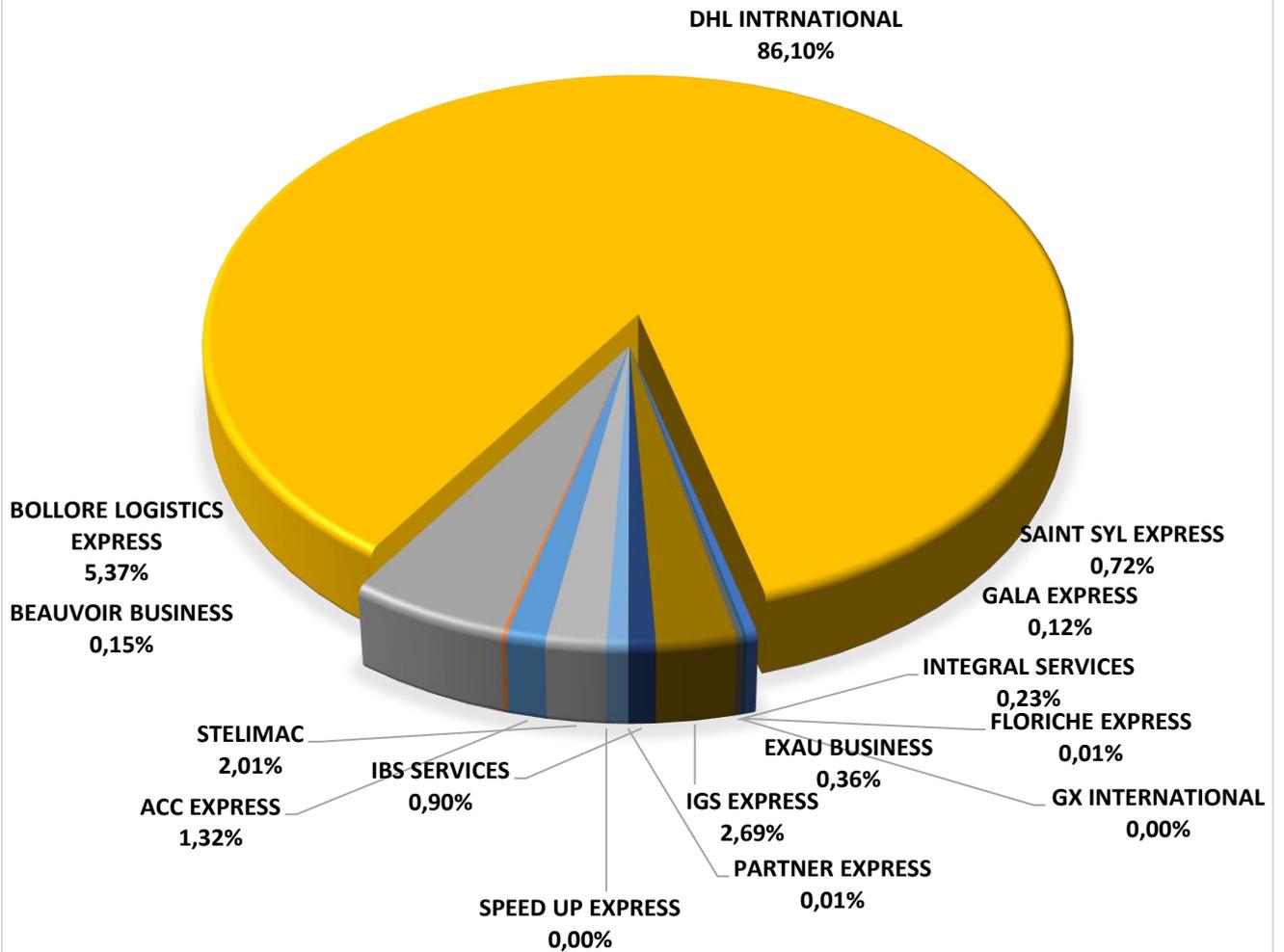
#### a. Part du marché en termes de chiffre d'affaires

OPERATEURS	Chiffre d'affaires 3 <sup>ème</sup> trimestre 2021(F.CFA)	Part de marché (%)
<b>DHL INTERNATIONAL</b>	407 157 305	86,10%
<b>BOLLORE LOGISTICS EXPRESS</b>	25 412 838	5,37%
<b>IGS EXPRESS</b>	12 704 242	2,69%
<b>STELIMAC</b>	9 522 000	2,01%
<b>ACC EXPRESS</b>	6 238 800	1,32%
<b>IBS SERVICES</b>	4 275 000	0,90%
<b>SAINT SYL EXPRESS</b>	3 414 000	0,72%
<b>EXAU BUSINESS</b>	1 683 000	0,36%
<b>INTEGRAL SERVICES</b>	1 104 000	0,23%
<b>BEAUVOIR BUSINESS</b>	727 000	0,15%
<b>GALA EXPRESS</b>	552 600	0,12%
<b>FLORICHE EXPRESS</b>	43 000	0,01%
<b>PARTNERS EXPRESS</b>	63 500	0,01%
<b>GX INTERNATIONAL</b>	0	0,00%
<b>SPEED UP EXPRESS</b>	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>472 897 285</b>	<b>100,00%</b>

Le revenu total relatif à la fourniture du service postal **au 3<sup>ème</sup> trimestre 2021** s'élève à **472 897 285 FCFA**.

**DHL** est leader en termes de chiffre d'affaires, avec un peu plus de **86%** de part de marché.

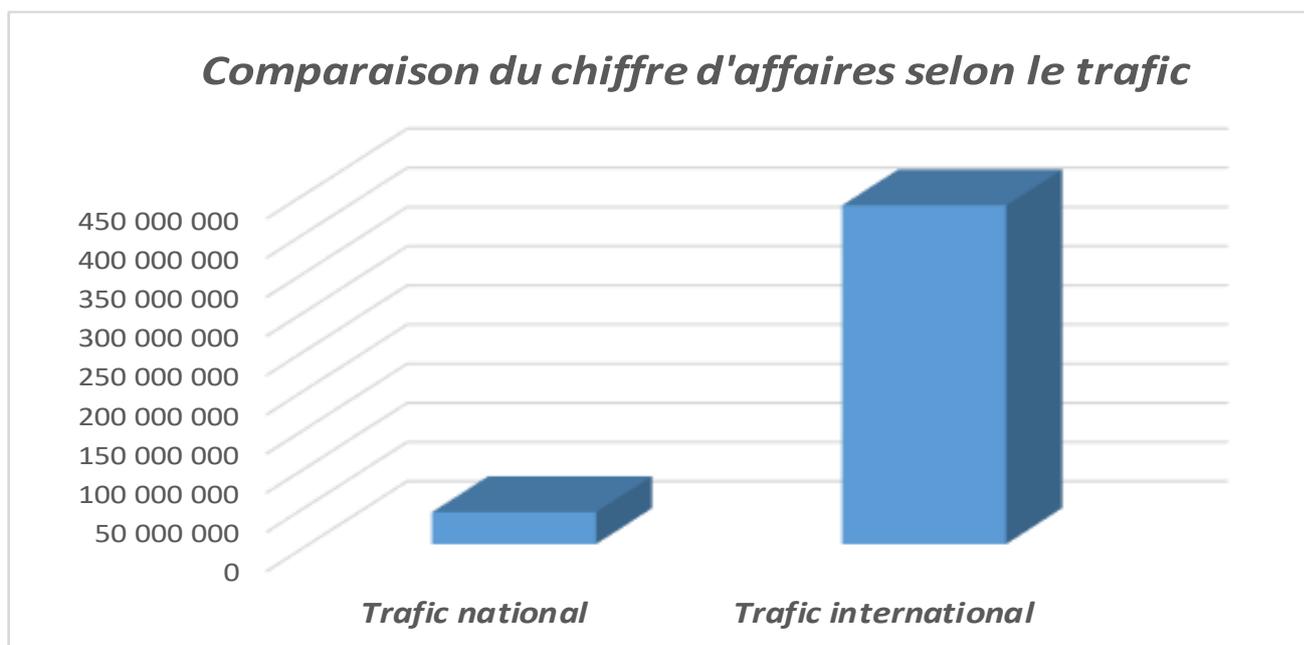
## PART DE MARCHE EN TERMES DE CHIFFRE D'AFFAIRES



## b. Structure du chiffre d'affaires par type d'envois et par zone de couverture.

OPERATEURS	National			International		
	Courrier	Colis	Total	Courrier	Colis	Total
ACC EXPRESS	4 752 000	1 486 800	6 238 800	0	0	0
BEAUVOIR BUSINESS	9 000	106 500	115 500	55 000	556 500	611 500
DHL INTERNATIONAL	3 581 025	5 908 692	9 489 717	6 008 725	9 914 396	15 923 121
EXAU BUSINESS	2 518 943	3 308 721	5 827 664	130 540 486	270 789 155	401 329 641
FLORICHE EXPRESS	114 000	429 000	543 000	90 000	1 050 000	1 140 000
GALA EXPRESS	43 000	0	43 000	0	0	0
BOLLORE LOGISTICS EXPRESS	10 000	0	10 000	341 600	201 000	542 600
GX INTERNATIONAL	0	0	0	0	0	0
INTEGRAL SERVICES	450 000	654 000	1 104 000	0	0	0
IGS EXPRESS	41 258	54 705	95 963	332 041	12 276 238	12 608 279
IBS SERVICES	608 000	3 667 000	4 275 000	0	0	0
PARTNER EXPRESS	41 000	22 500	63 500	0	0	0
SAINT SYL EXPRESS	700 000	2 714 000	3 414 000	0	0	0
SPEED UP EXPRESS	0	0	0	0	0	0
STELIMAC	1 628 000	7 894 000	9 522 000	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>		<b>40 742 144</b>	<b>TOTAL</b>		<b>432 155 141</b>

En ce trimestre, le trafic international compte pour plus de **91%** du chiffre d'affaires contre un peu moins de **9%** en national.



**c. Evolution du marché en termes de chiffre d'affaires au troisième trimestre par année.**

OPERATEURS	Chiffre d'Affaires 3 <sup>ème</sup> trimestre 2019	Chiffre d'Affaires 3 <sup>ème</sup> trimestre 2020	Chiffre d'Affaires 3 <sup>ème</sup> trimestre 2021	Variation du Chiffre d'affaires
<b>ACC EXPRESS</b>	<b>1 320 000</b>	<b>8 848 000</b>	<b>6 238 800</b>	<b>-29,489%</b>
<b>BEAUVOIR BUSINESS</b>	659 000	0	727 000	-
<b>BOLLORE LOGISTICS EXPRESS</b>	42 331 323	22 790 029	25 412 838	11,509%
<b>DHL INTERNATIONAL</b>	336 766 602	378 751 266	407 157 305	7,500%
<b>EXAU BUSINESS</b>	614 000	1 229 000	1 683 000	36,941%
<b>FLORICHE EXPRESS</b>	125 000	0	43 000	-
<b>GALA EXPRESS</b>	<b>460 400</b>	<b>808 470</b>	<b>552 600</b>	<b>-31,649%</b>
<b>GX INTERNATIONAL</b>	3 957 500	0	0	-
<b>INTEGRAL SERVICES</b>	2 905 000	814 500	1 104 000	35,543%
<b>IGS EXPRESS</b>	<b>2 029 704</b>	<b>2 735 493</b>	<b>12 704 242</b>	<b>364,422%</b>
<b>IBS SERVICES</b>	0	756 000	4 275 000	465,476%
<b>PARTNER EXPRESS</b>	<b>110 000</b>	<b>135 000</b>	<b>63 500</b>	<b>-52,963%</b>
<b>SAINT SYL EXPRESS</b>	2 184 000	0	3 414 000	-
<b>SPEED UP EXPRESS</b>	1 076 145	563 000	0	-
<b>STELIMAC</b>	0	0	9 522 000	-
<b>TOTAL</b>	<b>394 538 674</b>	<b>417 430 758</b>	<b>472 897 285</b>	<b>13,288%</b>

A la lumière des données ci-dessus, les variations des données 2021 contre 2020, lors des deux troisièmes trimestres respectifs, révèlent que :

- Six (6) opérateurs ont connu des variations positives au cours du trimestre analysé dont deux à plus de 100% ;
- Trois ont connu des variations négatives.

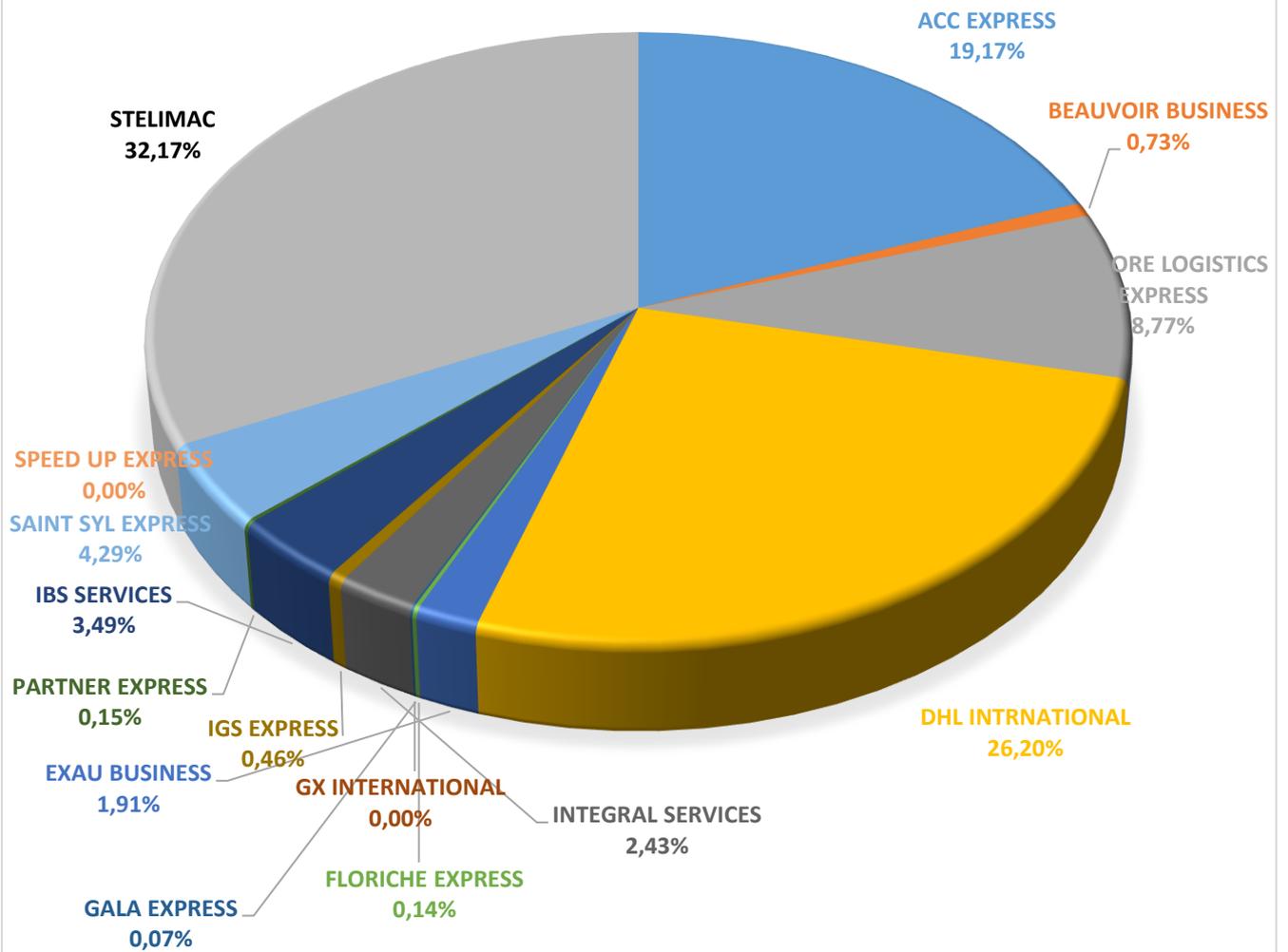
## II. VOLUME DE TRAFIC

### a . Part de marché en termes de volume

OPERATEURS	Envois (Objets)	Part de marché (%)
<b>STELIMAC</b>	<b>5 448</b>	<b>32,17%</b>
<b>DHL INTERNATIONAL</b>	<b>4 437</b>	<b>26,20%</b>
<b>ACC EXPRESS</b>	<b>3 246</b>	<b>19,17%</b>
<b>BOLLORE LOGISTICS EXPRESS</b>	<b>1 485</b>	<b>8,77%</b>
<b>SAINT SYL EXPRESS</b>	<b>727</b>	<b>4,29%</b>
<b>IBS SERVICES</b>	<b>591</b>	<b>3,49%</b>
<b>INTEGRAL SERVICES</b>	<b>412</b>	<b>2,43%</b>
<b>EXAU BUSINESS</b>	<b>323</b>	<b>1,91%</b>
<b>BEAUVOIR BUSINESS</b>	<b>124</b>	<b>0,73%</b>
<b>IGS EXPRESS</b>	<b>78</b>	<b>0,46%</b>
<b>PARTNER EXPRESS</b>	<b>26</b>	<b>0,15%</b>
<b>FLORICHE EXPRESS</b>	<b>24</b>	<b>0,14%</b>
<b>GALA EXPRESS</b>	<b>12</b>	<b>0,07%</b>
<b>GX INTERNATIONAL</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>SPEED UP EXPRESS</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>T O T A L</b>	<b>16 933</b>	<b>100,00%</b>

**Ce tableau**, illustre qu'en matière de volume d'envois, les opérateurs **STELIMAC**, **DHL INTERNATIONAL**, **ACC EXPRESS** et **BOLLORE LOGISTICS EXPRESS** occupent les premières places.

## PART DE MARCHE EN VOLUME



**b. Evolution du marché sur le trafic au troisième trimestre des trois dernières années**

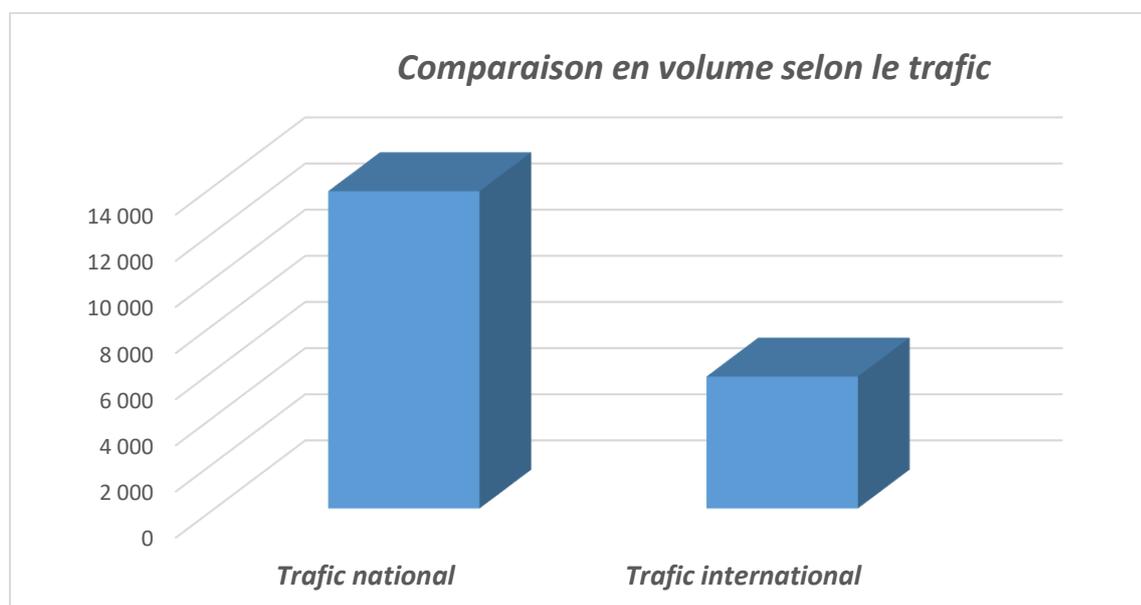
OPERATEURS	3 <sup>ème</sup> Trimestre 2019	3 <sup>ème</sup> Trimestre 2020	3 <sup>ème</sup> Trimestre 2021	Variations (%) 3 <sup>ème</sup> T 2021/ 3 <sup>ème</sup> T 2020
<b>ACC EXPRESS</b>	480	3 744	3 246	-13,30%
<b>BEAUVOIR BUSINESS</b>	101	0	124	-%
<b>BOLLORE LOGISTICS EXPRESS</b>	1 931	1600	1 485	-7,19%
<b>DHL INTERNATIONAL</b>	5 849	5 113	4 437	-13,22%
<b>EXAU BUSINESS</b>	139	228	323	41,67%
<b>FLORICHE EXPRESS</b>	55	0	24	-%
<b>GALA EXPRESS</b>	8	24	12	-50,00%
<b>GX INTERNATIONAL</b>	1 390	0	0	-%
<b>INTEGRAL SERVICES</b>	376	347	412	18,73%
<b>IGS EXPRESS</b>	294	145	78	-46,21%
<b>IBS SERVICES</b>	0	69	591	756,52%
<b>PARTNERS EXPRESS</b>	22	38	26	-31,58%
<b>SAINT SYL EXPRESS</b>	557	0	727	-%
<b>SPEED UP</b>	525	163	0	-%
<b>STELIMAC</b>	0	0	5 448	-%
<b>TOTAL</b>	<b>11 727</b>	<b>11 471</b>	<b>16 933</b>	<b>47,62%</b>

Les variations du tableau ci-dessus révèlent que le flux du trafic est en hausse au troisième trimestre de l'année analysée par rapport au troisième trimestre 2020.

### c. Structure des envois par nature et destination

OPERATEURS	National			International		
	Courrier	Colis	Total	Courrier	Colis	Total
<b>ACC EXPRESS</b>	2 658	588	<b>3 246</b>	0	0	<b>0</b>
<b>BEAUVOIR BUSINESS</b>	9	71	<b>80</b>	3	41	<b>44</b>
<b>BOLLORE LOGISTICS EXPRESS</b>	631	475	<b>1 106</b>	269	110	<b>379</b>
<b>DHL INTERNATIONAL</b>	183	446	<b>629</b>	3 188	620	<b>3 808</b>
<b>EXAU BUSINESS</b>	57	143	<b>200</b>	18	105	<b>123</b>
<b>FLORICHE EXPRESS</b>	24	0	<b>24</b>	0	0	<b>0</b>
<b>GALA EXPRESS</b>	2	0	<b>2</b>	7	3	<b>10</b>
<b>GX INTERNATIONAL</b>	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
<b>INTEGRAL SERVICES</b>	225	187	<b>412</b>	0	0	<b>0</b>
<b>IGS EXPRESS</b>	12	7	<b>19</b>	9	50	<b>59</b>
<b>IBS SERVICES</b>	304	287	<b>591</b>	0	0	<b>0</b>
<b>PARTNER EXPRESS</b>	19	7	<b>26</b>	0	0	<b>0</b>
<b>SAINT SYL EXPRESS</b>	336	391	<b>727</b>	0	0	<b>0</b>
<b>SPEED UP EXPRESS</b>	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
<b>STELIMAC</b>	872	4 576	<b>5 448</b>	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>		<b>12 510</b>	<b>TOTAL</b>		<b>4 423</b>

Les expéditions, telles que présentées dans le tableau ci-dessus montre que, le trafic national est près de trois fois supérieur à celui de l'international.



### III. EFFECTIFS DES EMPLOYES

OPERATEURS	HOMMES	FEMMES	TOTAL
<i>ACC EXPRESS</i>	4	2	6
<i>BEAUVOIR BUSINESS</i>	2	1	3
<i>DHL INTERNATIONAL</i>	37	21	58
<i>EXAU BUSINESS</i>	7	5	12
<i>FLORICHE EXPRESS</i>	1	1	2
<i>GALA EXPRESS</i>	7	0	7
<i>BOLLORE LOGISTICS EXPRESS</i>	6	5	11
<i>GX INTERNATIONAL</i>	-	-	-
<i>INTEGRAL SERVICES</i>	2	0	2
<i>IGS EXPRESS</i>	6	6	12
<i>IBS SERVICES</i>	7	3	10
<i>PARTNERS EXPRESS</i>	1	1	2
<i>SAINT SYL EXPRESS</i>	6	0	6
<i>SPEED UP EXPRESS</i>	-	-	-
<i>STELIMAC</i>	25	3	28
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>48</b>	<b>159</b>

En ce troisième trimestre 2021, l'employabilité auprès des opérateurs postaux privés est de **159 postes de travail**, répartis entre **48 femmes** et **111 hommes**.

## IV. RESEAU POSTAL

La situation actualisée des réseaux du service postal se présente comme ce qui suit :

### Nombre d'agences et de localités desservies.

Opérateurs	Nombre d'agences	Nombre de localité	Localités
ACC EXPRESS	8	4	BZ-PNR-DOL-NKAYI
BEAUVOIR BUSINESS	2	2	BRAZZAVILLE, POINTE-NOIRE
DHL INTERNATIONAL	2	2	POINTE-NOIRE, BRAZZAVILLE
EXAU BUSINESS	7	2	BZV-PNR-KIN
FLORICHE EXPRESS	2	2	BRAZZAVILLE, POINTE-NOIRE
GALA EXPRESS	2	2	BRAZZAVILLE, POINTE-NOIRE
BOLLORE LOGISTICS EXPRESS	2	2	POINTE-NOIRE, BRAZZAVILLE
GX INTERNATIONAL	7	7	PNR-BZV-DOL-IMPF-NKY-SIBITI- Ouessou
INTEGRAL SERVICES	2	2	BRAZZAVILLE, POINTE-NOIRE
IGS EXPRESS	2	2	POINTE-NOIRE, BRAZZAVILLE
IBS SERVICES	6	6	BRAZZAVILLE, POINTE-NOIRE
PARTNERS EXPRESS	6	4	BZ-PNR-DOL-NKAYI
SAINT SYL EXPRESS	4	4	PNR-BZV-DOL-IMPF
SPEED UP	4	4	PNR-BZV-DOL-OWANDO
STELIMAC	19	9	PNR-BZV-Dol-Owando-Ouessou et autres
<b>T O T A L</b>	<b>75</b>		

## V. Moyens logistiques

Opérateurs	Moyens roulants			
	Nombre de véhicules	%	Nombre de Motocyclettes	%
<b>ACC</b>	<b>3</b>	<b>7,69%</b>	<b>1</b>	<b>4,55%</b>
<b>DHL INTERNATIONAL</b>	<b>6</b>	<b>15,38%</b>	<b>1</b>	<b>4,55%</b>
<b>GALA EXPRESS SARL</b>	<b>1</b>	<b>2,56%</b>	<b>2</b>	<b>9,09%</b>
<b>PATEX</b>	<b>1</b>	<b>2,56%</b>	<b>3</b>	<b>13,64%</b>
<b>BOLLORE LOGISTICS EXPRESS</b>	<b>3</b>	<b>7,69%</b>	<b>1</b>	<b>4,55%</b>
<b>SPEED UP</b>	<b>2</b>	<b>5,13%</b>	<b>3</b>	<b>13,64%</b>
<b>IGS EXPRESS</b>	<b>2</b>	<b>5,13%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>IBS SERVICES</b>	<b>2</b>	<b>5,13%</b>	<b>4</b>	<b>18,18%</b>
<b>GX INTERNATIONAL</b>	<b>3</b>	<b>7,69%</b>	<b>6</b>	<b>27,27%</b>
<b>STELIMAC</b>	<b>16</b>	<b>41,03%</b>	<b>1</b>	<b>4,55%</b>
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,00%</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>

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

## VI. INVESTISSEMENTS DANS LE SECTEUR POSTAL

Un seul opérateur (IGS) a réalisé un investissement afférent à la maintenance de ses services à hauteur de **199.500 F.CFA**

## VII. LES INDICATEURS DE LA QUALITE DE SERVICE

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
<b>Opérateurs</b>										
DHL	80,00	20,00	0,00	0,00	0,00	45,00	30,00	15,00	10,00	0,00
BOLLORE LOGISTICS EXPRESS	95,00	05,00	00,00	0,00	0,00	90,00	00,00	00,00	0,00	05,00
ACC	50,00	25,00	10,00	10,00	5,00	50,00	25,00	15,00	6,00	4,00
BEAUVOIR BUSINESS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EXAU BUSINESS	50,00	50,00	-	-	-	50,00	50,00	-	-	-
FLORICHE EXPRESS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GALA EXPRESS SARL	10,00	40,00	10,00	10,00	30,00	10,00	10,00	20,00	30,00	30,00
PATEX	60,00	20,00	05,00	05,00	10,00	60,00	10,00	10,00	10,00	10,00
SPEED UP	50,00	50,00	-	-	-	50,00	50,00	-	-	-
IGS EXPRESS	05,00	60,00	20,00	10,00	05,00	5,00	60,00	20,00	10,00	5,00
SAINT SYL EXPRESS	21,00	70,00	07,00	03,00	0,00	73,00	06,00	01,00	01,00	0,00
GX INTERNATIONAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INTEGRAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IBS SERVICES	50%	50%	-	-	-	50%	50%		-	-

Les délais de distribution tant pour les colis que les courriers, prouvent que les opérateurs couvrant Brazzaville et Pointe-Noire remplissent leurs obligations de distribution au plus tard dans les quatre jours.

En effet, plus de 80% des distributions se font les deux premiers jours. Cependant, en fonction de la distance et des moyens d'accès difficiles, les opérateurs couvrant les villes intérieures délivrent les envois postaux en 2 ou 3 jours.

## VIII. RECLAMATIONS

Des réclamations ont été signalées chez trois (3) opérateurs, telles que déclinées et traitées dans le tableau ci-dessous.

N°	Opérateurs	Perte lettres	Délai de traitement	Perte colis	Délai de traitement	Avaries	Délai de traitement
1	<i>ACC EXPRESS</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>3</i>	<i>1 mois</i>	<i>2</i>	<i>1 mois</i>
2	<i>DHL INTERNATIONAL</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>4 jours</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
3	<i>STELIMAC</i>	<i>5</i>	<i>2 jours</i>	<i>3</i>	<i>20 jours</i>	<i>14</i>	<i>10 jours</i>

## IX. CONCLUSION

Le marché postal à ce jour compte quinze (15) opérateurs postaux. Deux opérateurs privés n'ont pas transmis leurs données statistiques au régulateur.

A ce jour, on dénombre 75 **points d'accès** (agences) disséminés dans les villes principales (Brazzaville et Pointe-Noire) et d'autres.

Le service postal est assuré par **159 agents** dont **111 hommes et 48 femmes**.

Le chiffre d'affaires généré en ce trimestre est de **472 897 285 FCFA** pour un trafic global de **16 933 objets** collectés, acheminés et distribués à travers le pays et à l'étranger.