

AGENCE DE REGULATION DES POSTES ET DES
COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

Direction de la Régulation Postale

RAPPORT DU 3^{ème} TRIMESTRE 2022



INTRODUCTION

Le présent rapport, est celui du troisième trimestre 2022. Il porte sur les données statistiques recueillies auprès de douze (12) des quinze (15) opérateurs titulaires d'autorisations délivrées par l'ARPCÉ.

Trois opérateurs n'ont pas transmis leurs données sur le trafic et le chiffre d'affaires, à savoir: **SPEED UP, GX INTERNATIONAL et PATEX**

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^{ème} trimestre 2022**.

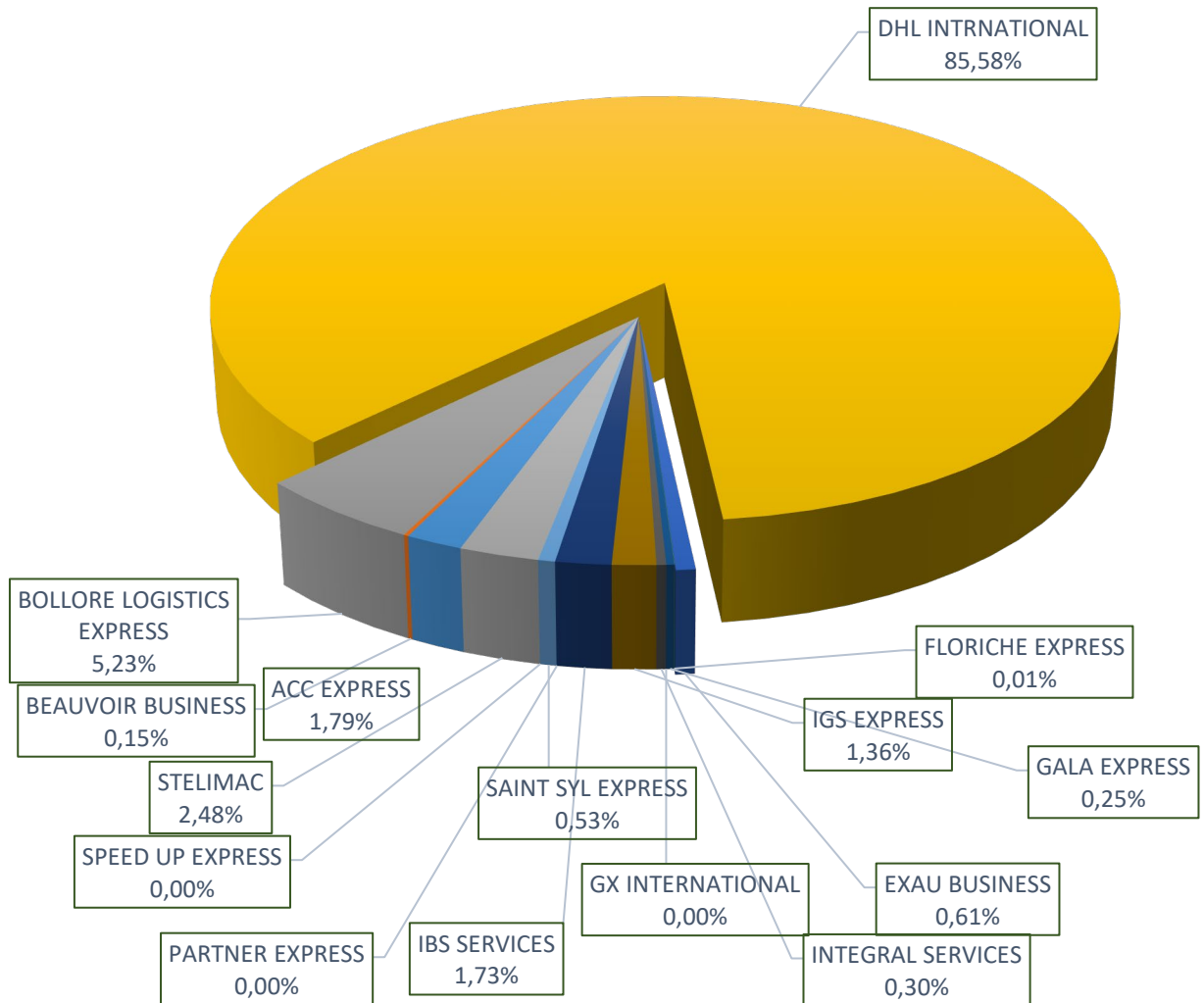
a. Part du marché en termes de chiffre d'affaires (Tab1, Grap1)

N°	OPERATEURS	Chiffre d'affaires 3ème Trimestre 2022 (FCFA)	Part de Marché
1	DHL INTRNATIONAL	425 237 400	85,58%
2	BOLLORE LOGISTICS EXPRESS	25 972 737	5,23%
3	STELIMAC	12 330 000	2,48%
4	ACC EXPRESS	8 880 000	1,79%
5	IBS SERVICES	8 589 000	1,73%
6	IGS EXPRESS	6 766 323	1,36%
7	EXAU BUSINESS	3 047 000	0,61%
8	SAINT SYLL	2 614 400	0,53%
9	INTEGRAL SERVICES	1 476 500	0,30%
10	GALA EXPRESS	1 228 600	0,25%
11	BEAUVOIR BUSINESS	722 800	0,15%
12	FLORICHE EXPRESS	47 500	0,01%
13	GX INTERNATIONAL	-	0,00%
14	PARTNERS EXPRESS	-	0,00%
15	SPEED UP EXPRESS	-	0,00%
15/15	TOTAL	496 912 260	100%

Le revenu total relatif à la fourniture du service postal au **3^{ème} trimestre 2022** s'élève à **496 912 260 FCFA** .

DHL est leader en termes de chiffre d'affaires avec un taux de **85,58%**.

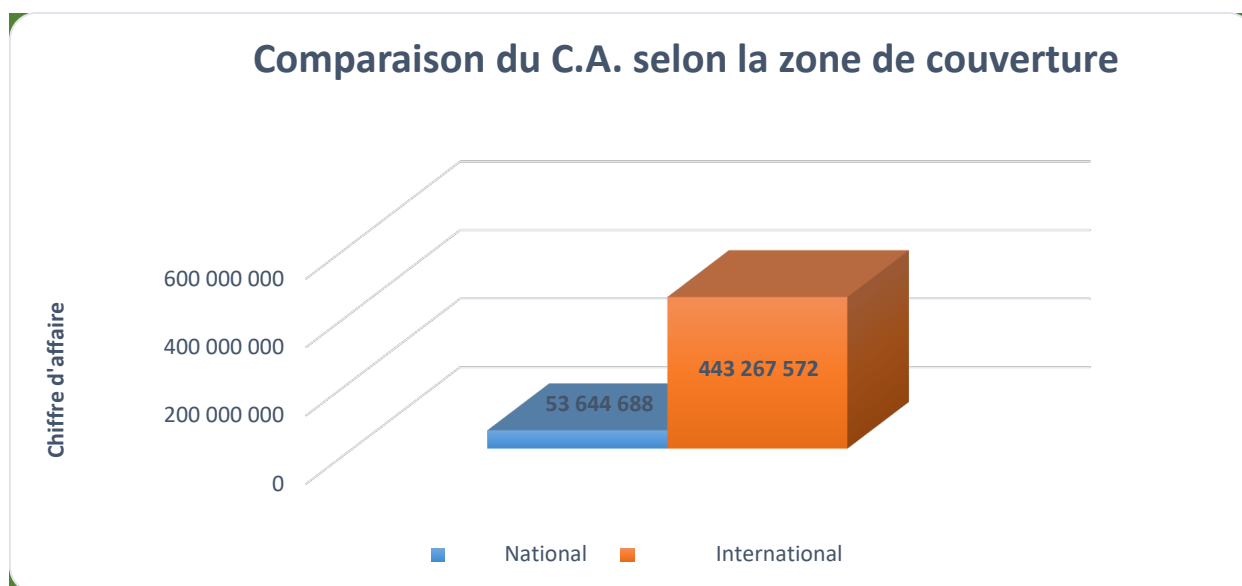
Part de marché en termes de chiffre d'affaires



b-Structure du chiffre d'affaires par type d'envois et par zone de couverture.
(Tab 2, Grap 2)

_N°	OPERATEURS	National			International		
		Courrier	Colis	Total	Courrier	Colis	Total
1	ACC EXPRESS	6 432 000	2 448 000	8 880 000	0	0	0
2	BEAUVOIR BUSINESS	12 000	46 000	58 000	52 000	612 800	664 800
3	DHL INTRNATIONAL	1 676 902	3 918 826	5 595 728	5 132 232	8 468 183	13 600 415
4	EXAU BUSINESS	78 000	339 000	417 000	166 615 766	253 025 906	419 641 672
5	FLORICHE EXPRESS	47 500	0	47 500	90 000	2 540 000	2 630 000
6	GALA EXPRESS	20 000	35000	55 000	0	0	0
7	BOLLORE LOGISTICS EXPRESS	5 090 992	7 281 330	12 372 322	533 600	640 000	1 173 600
8	GX INTERNATIONAL	0	0	0	0	0	0
9	INTEGRAL SERVICES	955 000	521 500	1 476 500	0	4784593	4784593
10	IGS EXPRESS (ARAMEX)	161 783	1 047 455	1 209 238	772 492		772 492
11	IBS SERVICES	1 129 000	7 460 000	8 589 000			0
12	PARTNER EXPRESS (PATEX)	0	0	0	0	0	0
13	SAINT SYL EXPRESS	635 000	1 979 400	2 614 400	0	0	0
14	SPEED UP EXPRESS	0	0	0	0	0	0
15	STELIMAC	1 895 000	10 435 000	12 330 000	0	0	0
15/15	TOTAL	18 133 177	35 511 511	53 644 688	173 196 090	270 071 482	443 267 572

En ce trimestre analysé, le trafic international réalise près de **90%** du chiffre d'affaires contre un peu plus de **10%** en national



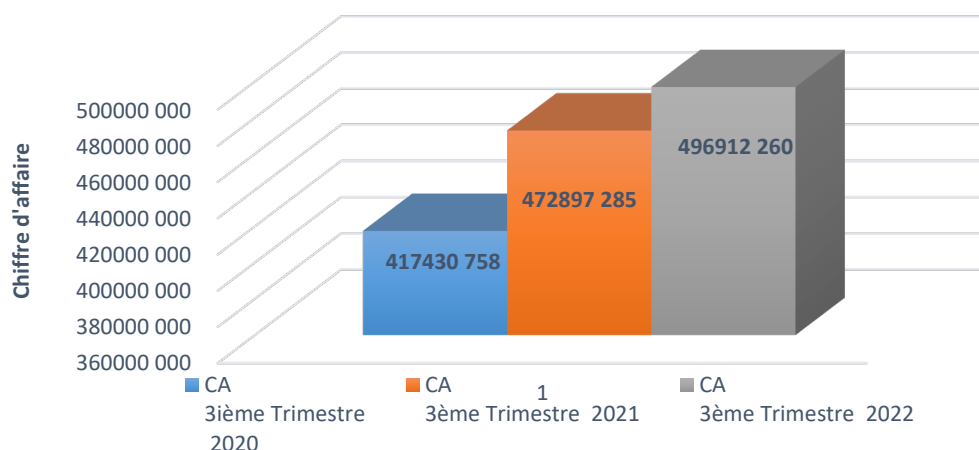
c-Evolution du marché en termes de chiffre d'affaires au troisième trimestre des trois dernières années. (Tab3, Grap 3)

OPERATEURS	Chiffre d'Affaires 3ème Trimestre 2020	Chiffre d'Affaires 3ème Trimestre 2021	Chiffre d'Affaires 3ème Trimestre 2022	(%) CA 3ème Trimestre 2022
ACC EXPRESS	8 848 000	6 238 800	8 880 000	42,34%
BEAUVOIR BUSINESS	-	727 000	722 800	-0,58%
BOLLORE LOGISTICS EXPRESS	22 790 029	25 412 838	25 972 737	2,20%
DHL INTRNATIONAL	378 751 266	407 157 305	425 237 400	4,44%
EXAU BUSINESS	1 229 000	1 683 000	3 047 000	81,05%
FLORICHE EXPRESS	-	43 000	47 500	10,47%
GALA EXPRESS	808 470	552 600	1 228 600	55,02%
GX INTERNATIONAL	-	-	-	0
IBS SERVICES	756 000	4 275 000	8 589 000	100,91%
IGS EXPRESS	2 735 493	12 704 242	6 766 323	-46,74%
INTEGRAL SERVICES	814 500	1 104 000	1 476 500	33,74%
PARTNERS EXPRESS	135 000	63 500	-	-100,00%
SAINT SYLL	-	3 414 000	2 614 400	-23,42%
SPEED UP EXPRESS	563 000	-	-	0
STELIMAC	-	9 522 000	12 330 000	29,49%
T O T A L	417 430 758	472 897 285	496 912 260	5,08%

Concernant l'évolution du marché en termes de chiffre d'affaires, au cours des trois troisièmes trimestres de ces trois dernières années, nous constatons qu'il y a eu évolution du chiffre d'affaires année par année. Cependant, au troisième trimestre de l'année analysée par rapport à celui de 2021, nous constatons une variation positive de l'ordre de 5% ; Par ailleurs l'on constate aussi que :

- Neuf (9) opérateurs ont connu des variations positives dont les plus significatives chez les opérateurs : **IBS, EXAU BUSINESS** et **GALA** ;
- Trois (3) opérateurs ont connu des variations négatives dont la plus significative chez les opérateurs **IGS EXPRESS**

Comparaison du C.A. selon la zone de couverture



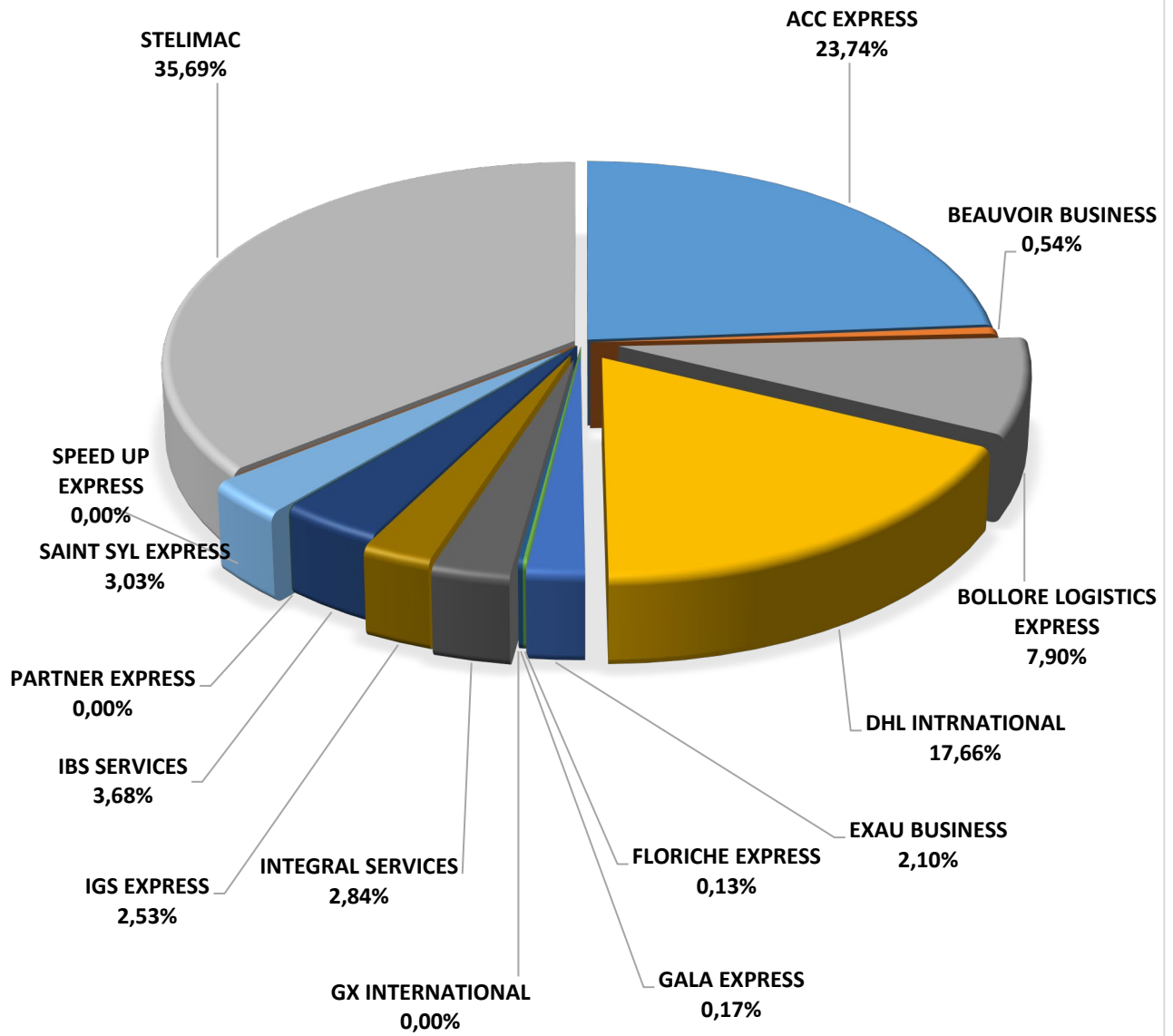
II. VOLUME DE TRAFIC

a . Part de marché en terme de volume (Tab4, grap4)

N°	OPERATEURS	Envois (Objets)	Part de marché (%)
1	STELIMAC	7 557	35,69%
2	ACC EXPRESS	5 027	23,74%
3	DHL INTRNATIONAL	3 739	17,66%
4	BOLLORE LOGISTICS EXPRESS	1 672	7,90%
5	IBS SERVICES	780	3,68%
6	SAINT SYL EXPRESS	641	3,03%
7	INTEGRAL SERVICES	602	2,84%
8	IGS EXPRESS (ARAMEX)	536	2,53%
9	EXAU BUSINESS	444	2,10%
10	BEAUVOIR BUSINESS	114	0,54%
11	GALA EXPRESS	36	24,32%
12	FLORICHE EXPRESS	27	0,13%
13	GX INTERNATIONAL	0	0,00%
14	PARTNER EXPRESS (PATEX)	0	0,00%
15	SPEED UP EXPRESS	0	0,00%
15/15	TOTAL	21 175	100,00%

Le **tab4** illustre qu'en matière de volume d'envois, ce sont respectivement les opérateurs, **STELIMAC**, **ACC EXPRESS** et **DHL INTERNATIONAL** qui tiennent respectivement les premières places.

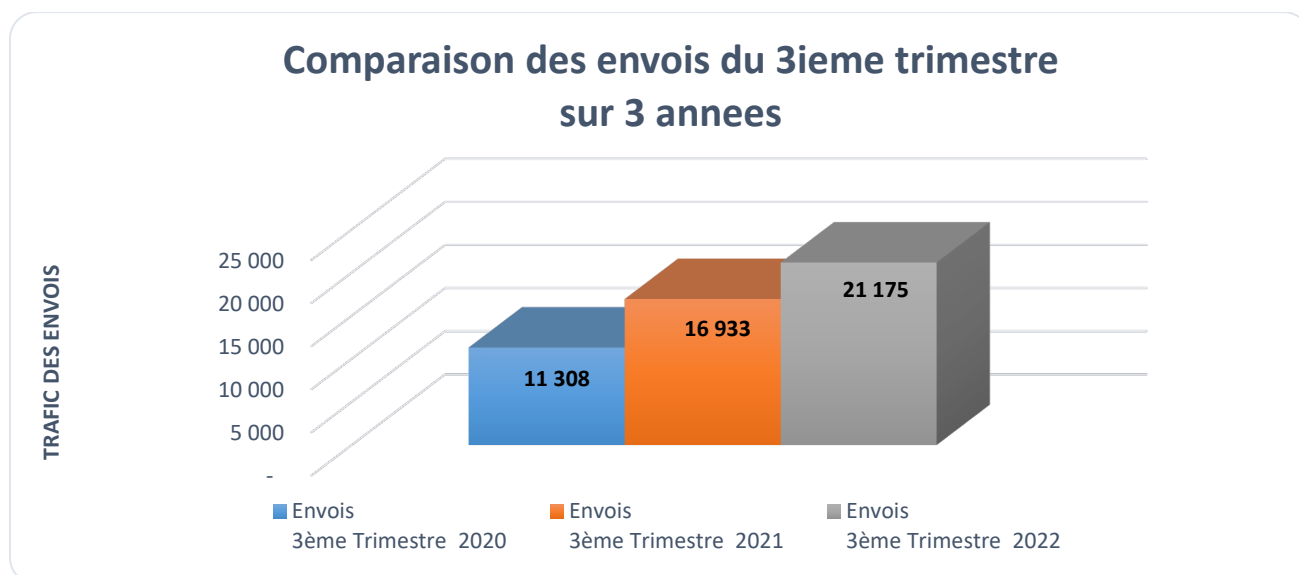
PART DE MARCHÉ EN TERMES D'ENVOIS



b. Evolution du marché sur le trafic au troisième trimestre des trois dernières années (Tab5, Grap5)

OPERATEURS	Envois 3ème Trimestre 2020	Envois 3ème Trimestre 2021	Envois 3ème Trimestre 2022	Variation (%) 3ème T2022 / 3ème T2021
ACC EXPRESS	3 744	3 246	5 027	54,87%
BEAUVOIR BUSINESS	-	124	114	-8,06%
BOLLORE LOGISTICS EXPRESS	1 600	1 485	1 672	12,59%
DHL INTRNATIONAL	5 113	4 437	3 739	-15,73%
EXAU BUSINESS	228	323	444	37,46%
FLORICHE EXPRESS	-	24	27	12,50%
GALA EXPRESS	24	12	36	200,00%
GX INTERNATIONAL	-	-	-	0,00%
IBS SERVICES	69	591	780	31,98%
IGS EXPRESS	145	78	536	587,18%
INTEGRAL SERVICES	347	412	602	46,12%
PARTNERS EXPRESS	38	26	-	-100,00%
SAINT SYLL	-	727	641	-11,83%
SPEED UP EXPRESS	-	-	-	0,00%
STELIMAC	-	5 448	7 557	38,71%
TOTAL	11 308	16 933	21 175	25,05%

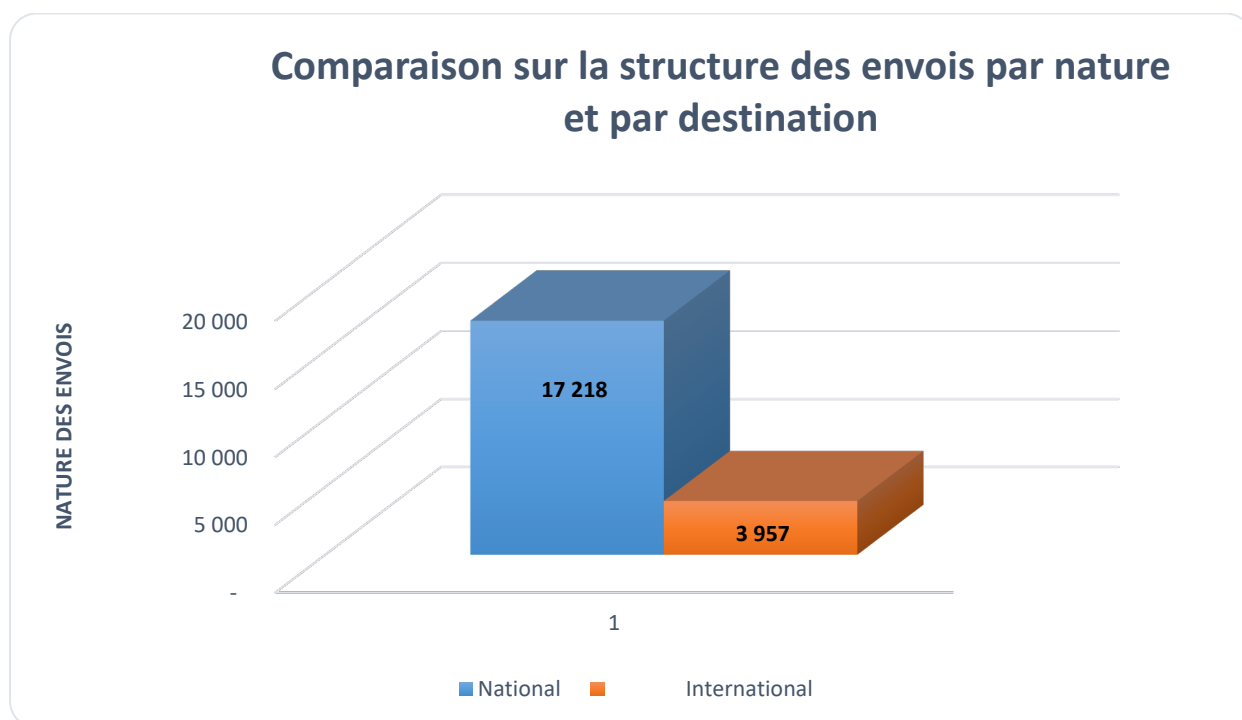
Les variations du tableau ci-dessus révèlent que le flux du trafic est en hausse au troisième trimestre de l'année analysée par rapport au troisième trimestre 2021. Par ailleurs, signalons que quatre (4) opérateurs ont connu des variations négatives contre, neuf (9) opérateurs dont les variations ont été positives.



c. Structure des envois par nature et destination (Tab6, Grap6)

OPERATEURS	National			International		
	Courrier	Colis	Total	Courrier	Colis	Total
ACC EXPRESS	4 288	739	5 027	0	0	0
BEAUVOIR BUSINESS	14	12	26	7	81	88
BOLLORE LOGISTICS EXPRESS	704	695	1 399	188	85	273
DHL INTRNATIONAL	148	341	489	2 685	565	3 250
EXAU BUSINESS	39	133	172	18	254	272
FLORICHE EXPRESS	27	0	27	0	0	0
GALA EXPRESS	4	4	8	16	12	28
GX INTERNATIONAL	0	0	0	0	0	0
INTEGRAL SERVICES	487	115	602	0	0	0
IGS EXPRESS	70	420	490	14	32	46
IBS SERVICES	478	302	780	0	0	0
PARTNER EXPRESS	0	0	0	0	0	0
SAINT SYL EXPRESS	314	327	641	0	0	0
SPEED UP EXPRESS	0	0	0	0	0	0
STELIMAC	937	6 620	7 557	0	0	0
TOTAL	7 510	9 708	17 218	2 928	1 029	3 957

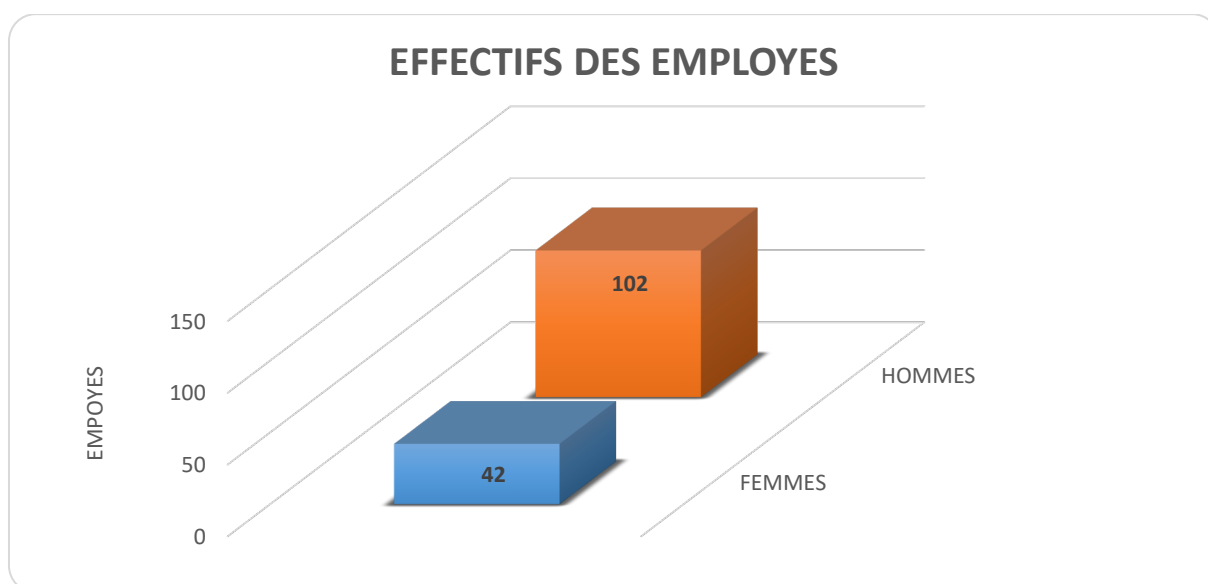
Les expéditions, telles que présentées dans le tableau ci-dessus, montre que, le trafic national est plus de quatre fois supérieur à celui de l'international.



III. EFFECTIFS DES EMPLOYES (Tab7, Grap 7)

OPERATEURS	HOMMES	FEMMES	TOTAL
ACC EXPRESS	4	2	6
BEAUVOIR BUSINESS	1	0	1
DHL INTERNATIONAL	34	19	53
EXAU BUSINESS	7	5	12
FLORICHE EXPRESS	0	1	1
GALA EXPRESS	6	1	7
BOLLORE LOGISTICS EXPRESS	2	4	6
GX INTERNATIONAL	-	-	-
INTEGRAL SERVICES	2	0	2
IGS EXPRESS	2	4	6
IBS SERVICES	9	3	12
PARTNERS EXPRESS	-	-	-
SAINT SYL EXPRESS	6	0	6
SPEED UP EXPRESS	-	-	-
STELIMAC	29	3	28
TOTAL	102	42	144

En ce troisième trimestre 2022, l'employabilité auprès des opérateurs postaux privés se présente comme suit : **144 postes de travail**, répartis entre **42 femmes** et **102 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. (Tab8, Grap8)

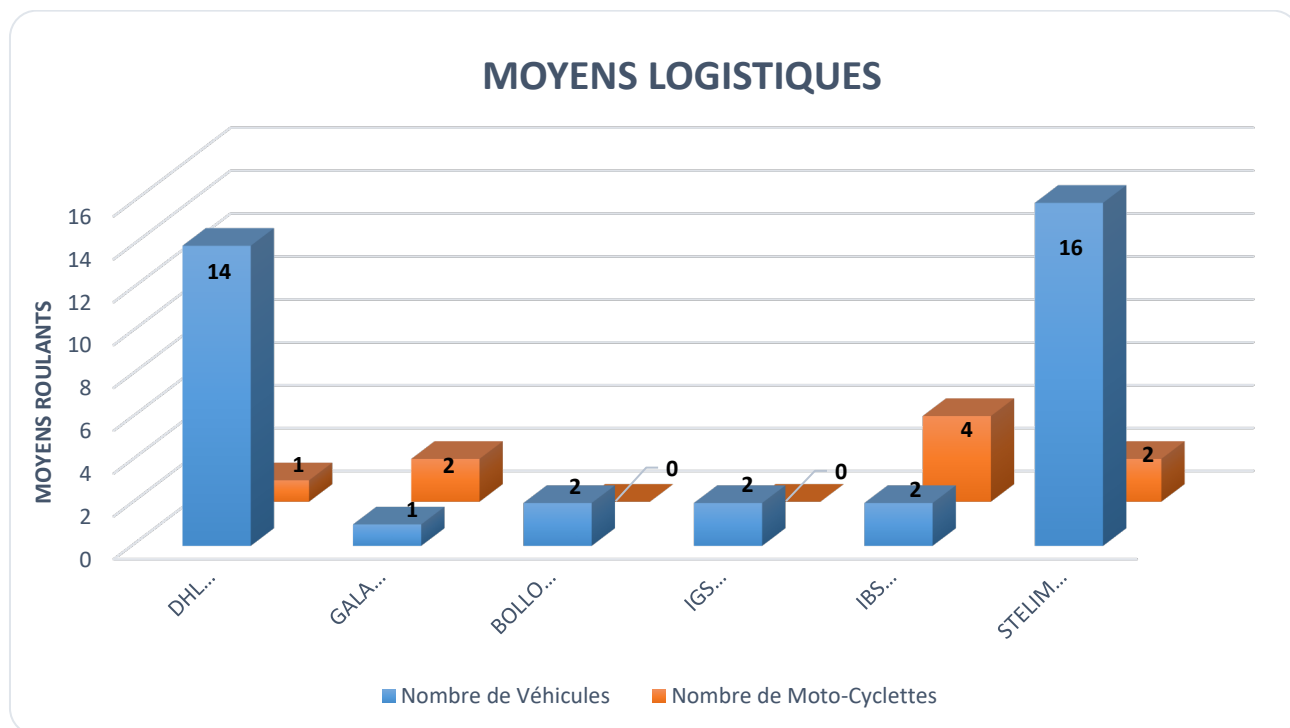
OPERATEURS	NOMBRE D'AGENCES	NOMBRE DE LOCALITES	LOCALITES
ACC EXPRESS	3	2	BZ-PNR
BEAUVOIR BUSINESS	3	3	BRAZZAVILLE, POINTE-NOIRE-KINSHASSA
DHL INTERNATIONAL	2	2	POINTE-NOIRE, BRAZZAVILLE
EXAU BUSINESS	5	3	BZV-PNR-KIN
FLORICHE EXPRESS	2	2	BRAZZAVILLE, POINTE-NOIRE
GALA EXPRESS	2	2	BRAZZAVILLE, POINTE-NOIRE
BOLLORE LOGISTICS EXPRESS	2	2	POINTE-NOIRE, BRAZZAVILLE
GX INTERNATIONAL	-	-	
INTEGRAL SERVICES	2	2	BRAZZAVILLE, POINTE-NOIRE
IGS EXPRESS	2	2	POINTE-NOIRE, BRAZZAVILLE
IBS SERVICES	10	10	BRAZZAVILLE, POINTE-NOIRE, DOLISIE NKAYI, OYO OUESSO, POKOLA, BETOU, IMFONDO, EWO
PARTNERS EXPRESS	-	-	
SAINT SYL EXPRESS	4	4	PNR-BZV-DOL-IMPF
SPEED UP	-	-	
STELIMAC	19	9	PNR-BZV-DOLISIE-OUESSO-NKAYI, MADIGOU, BOUASSA, OYO, GAMBOMA
TOTAL	52	43	

V. Moyens logistiques (Tab9, Grap9)

Opérateurs	Moyens roulants			
	Nombre de véhicules	%	Nombre de Motocyclettes	%
DHL INTERNATIONAL	14	37,84%	1	11,11%
GALA EXPRESS SARL	1	2,70%	2	22,22%
BOLLORE LOGISTICS EXPRESS	2	5,41%	-	-
IGS EXPRESS	2	5,41%	0	0,00%
IBS SERVICES	2	5,41%	4	44,44%
STELIMAC	16	43,24%	2	22,22%
TOTAL	37	100,00%	9	100,00%

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

Cependant, il sied de constater que deux opérateurs se détachent en équipement motorisé à savoir : **STELIMAC** et **DHL**.



VI. INVESTISSEMENTS DANS LE SECTEUR POSTAL

Nous n'enregistrons aucun investissement en ce trimestre analysé.

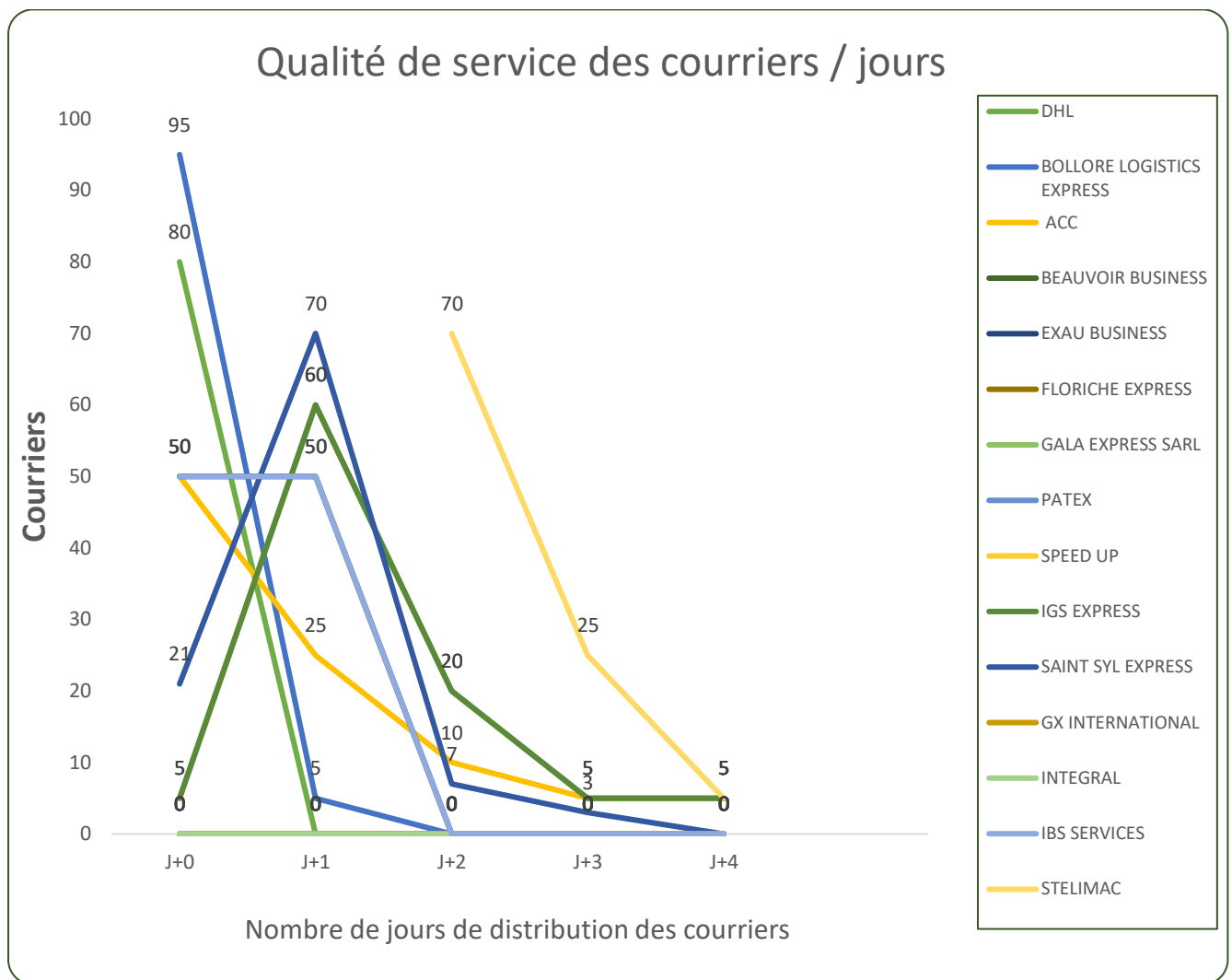
VII. LES INDICATEURS DE LA QUALITE DE SERVICE (Tab10, Grap10-11)

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	80	0	0	0	0	45	0	0	0	0
BOLLORE LOGISTICS EXPRESS	95	5	0	0	0	90	0	0	0	5
ACC	50	25	10	5	5	50	20	10	10	5
BEAUVOIR BUSINESS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EXAU BUSINESS	50	50	-	-	-	50	50	-	-	-
FLORICHE EXPRESS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GALA EXPRESS SARL	5	60	20	5	5	5	60	20	5	5
PATEX	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SPEED UP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IGS EXPRESS	5	60	20	5	5	5	60	20	5	5
SAINT SYL EXPRESS	21	70	7	3	0	73	6	1	1	0
GX INTERNATIONAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INTEGRAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IBS SERVICES	50	50	-	-	-	50	50		-	-
STELIMAC			70	25	5			10	70	20

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

En effet, plus de 70% 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.

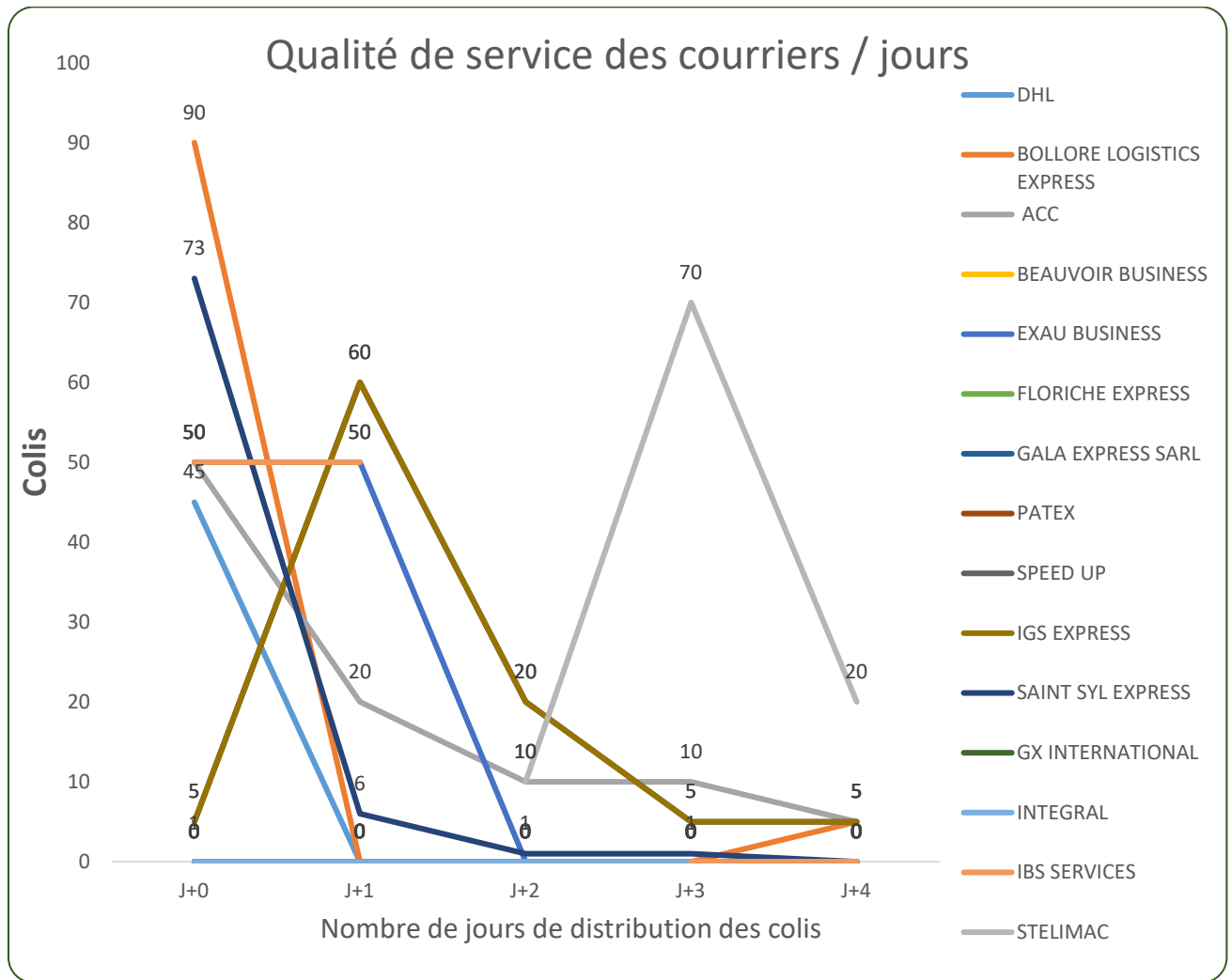
* **Qualité de service des courriers par nombre de jours**



Observation :

- Les opérateurs postaux privés, distribuent les courriers dans un délai au plus tard 4 jours ;
- Dans la distribution des courriers, à J+0, Bolloré occupe la première place avec un taux de 95% de courriers, suivi de DHL 80%. SAINT SYL occupe la 3^e place avec un taux de 70% à j+1, et, STELIMAC 70% à j+2.

* **Qualité de service des colis par nombre de jours**



Observation :

- Les opérateurs postaux privés, distribuent les colis dans un délai au plus tard 4 jours.
- Dans la distribution des colis, à J+0, Bolloré occupe la première place avec un taux de 90% de colis, suivi de SAINT SYL 73%. IGS occupe la 3^e place avec un taux de 60% à j+2 et à j+3, et, STELIMAC 70% en colis distribués.

VIII. RECLAMATIONS (Tab11)

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

N°	Opérateurs	Perte de Lettres	Délai de traitement	Perte de colis	Délais de traitement	Avarié	Délai de traitement
1	ACC EXPRESS	2	7j	5	7j	2	7j
2	DHL INTERNATIONAL	-	-	1	4j	-	-
3	STELIMAC	4	2j	6	14j	15	5j

IX. CONCLUSION

Le marché postal, à ce jour, compte quinze (15) opérateurs. Trois (03) des quinze opérateurs n'ont pas fait parvenir les données statistiques au régulateur.

Le réseau postal est constitué de **52 points d'accès** (agences) disséminés dans les villes principales (Brazzaville et Pointe-Noire) et d'autres.

144 agents dont **102 hommes et 42 Femmes** assurent la disponibilité du service postal express au Congo.

Le chiffre d'affaires généré en ce trimestre est de **496 912 260 FCFA** pour un trafic global de **21 175 objets** collectés, acheminés et distribués à travers le pays et à l'étranger.