

AGENCE DE REGULATION DES POSTES ET DES
COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES



Direction de la Régulation Postale

RAPPORT DU 4^{ème} TRIMESTRE 2022



www.arpce.cg

INTRODUCTION

Le présent rapport, est celui du quatrième trimestre 2022. Il porte sur les données statistiques recueillies auprès de onze (11) des quinze (15) opérateurs titulaires d'autorisations délivrées par l'**ARPCÉ**.

Quatre opérateurs n'ont pas transmis leurs données sur le trafic et le chiffre d'affaires, à savoir: **SPEED UP, GX INTERNATIONAL, PARTNER EXPRESS et FLORICHE**.

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 **4^{ème} trimestre 2022**.

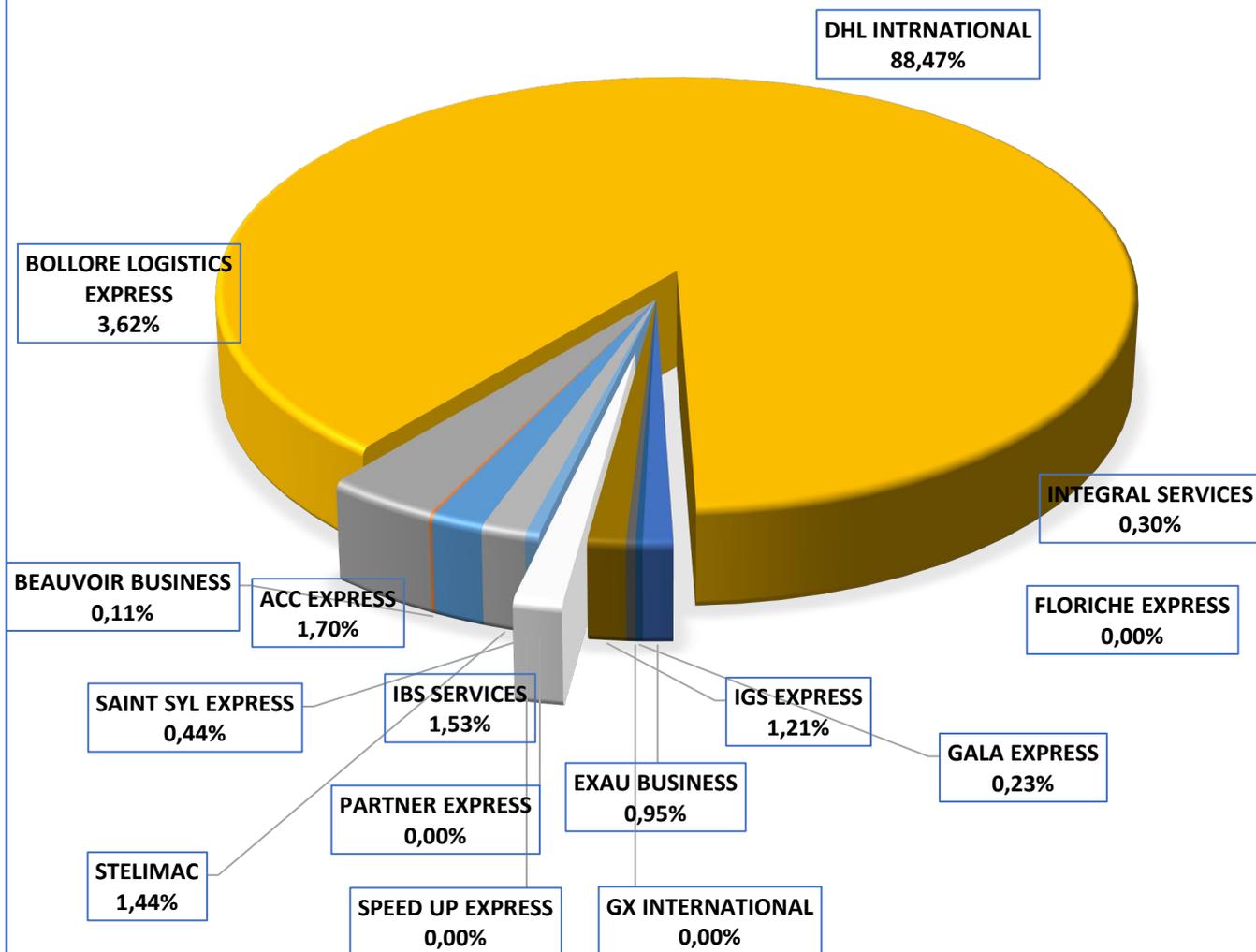
a. Part du marché en termes de chiffre d'affaires (Tab1, Grap1)

N°	OPERATEURS	Chiffre d'affaires 4 ^{ème} Trimestre 2022 (FCFA)	Part de Marché
1	<i>DHL INTERNATIONAL</i>	<i>524 704 715</i>	<i>88,47%</i>
2	<i>BOLLORE LOGISTICS EXPRESS</i>	<i>21 470 368</i>	<i>3,62%</i>
3	<i>ACC EXPRESS</i>	<i>10 098 500</i>	<i>1,70%</i>
4	<i>IBS SERVICES</i>	<i>9 083 000</i>	<i>1,53%</i>
5	<i>STELIMAC</i>	<i>8 522 000</i>	<i>1,44%</i>
6	<i>IGS EXPRESS</i>	<i>7 192 788</i>	<i>1,21%</i>
7	<i>EXAU BUSINESS</i>	<i>5 652 000</i>	<i>0,95%</i>
8	<i>SAINT SYL EXPRESS</i>	<i>2 587 100</i>	<i>0,44%</i>
9	<i>INTEGRAL SERVICES</i>	<i>1 758 500</i>	<i>0,30%</i>
10	<i>GALA EXPRESS</i>	<i>1 343 500</i>	<i>0,23%</i>
11	<i>BEAUVOIR BUSINESS</i>	<i>677 600</i>	<i>0,11%</i>
11/11	TOTAL	593 090 071	100%

Le revenu total relatif à la fourniture du service postal **au 4^{ème} trimestre 2022** s'élève à **593 090 071 FCFA** .

DHL est leader en termes de chiffre d'affaires avec un taux de **88,47%**.

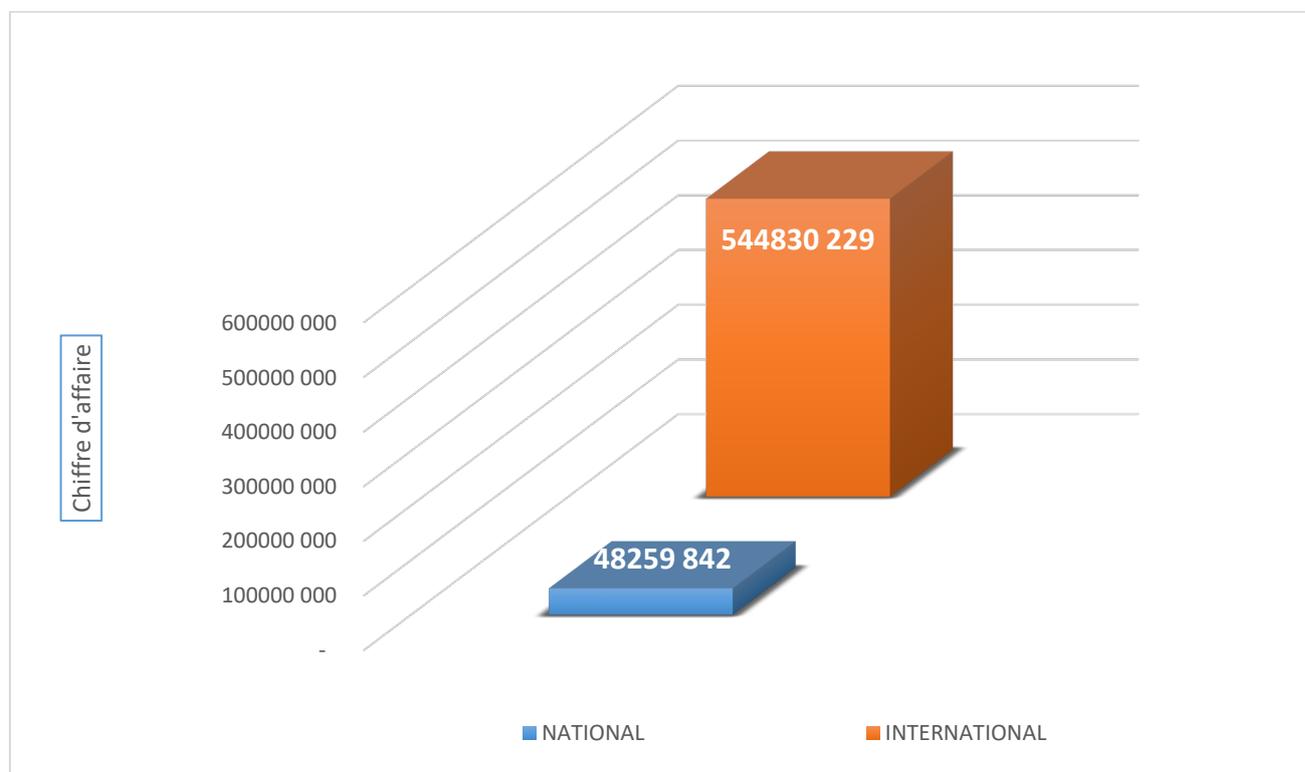
PART DE MARCHÉ EN TERMES DE CHIFFRE D'AFFAIRES



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	7 554 000	2 544 500	10 098 500	0	0	0
2	BEAUVOIR BUSINESS	5 000	47 000	52 000	20 000	605 600	625 600
3	BOLLORE LOGISTICS EXPRESS	4 963 830	5 685 826	10 649 656	6 114 103	4 706 609	10 820 712
4	DHL INTRNATIONAL	1 500 761	2 611 240	4 112 001	263 537 998	257 054 716	520 592 714
5	EXAU BUSINESS	58 000	339 000	397 000	65 000	5 190 000	5 255 000
6	GALA EXPRESS	5 000	0	5 000	610 000	728 500	1 338 500
7	INTEGRAL SERVICES	1 260 500	498 000	1 758 500	0	0	0
8	IGS EXPRESS	179 160	815 925	995 085	312 654	5 885 049	6 197 703
9	IBS SERVICES	1 072 500	8 010 500	9 083 000	0	0	0
10	SAINT SYL EXPRESS	679 000	1 908 100	2 587 100	0	0	0
11	STELIMAC	1 654 000	6 868 000	8 522 000	0	0	0
11/11	TOTAL	18 931 751	29 328 091	48 259 842	270 659 755	274 170 474	544 830 229

En ce trimestre analysé, le trafic international réalise plus de **91,86%** du chiffre d'affaires contre un peu plus de **8,15%** en national

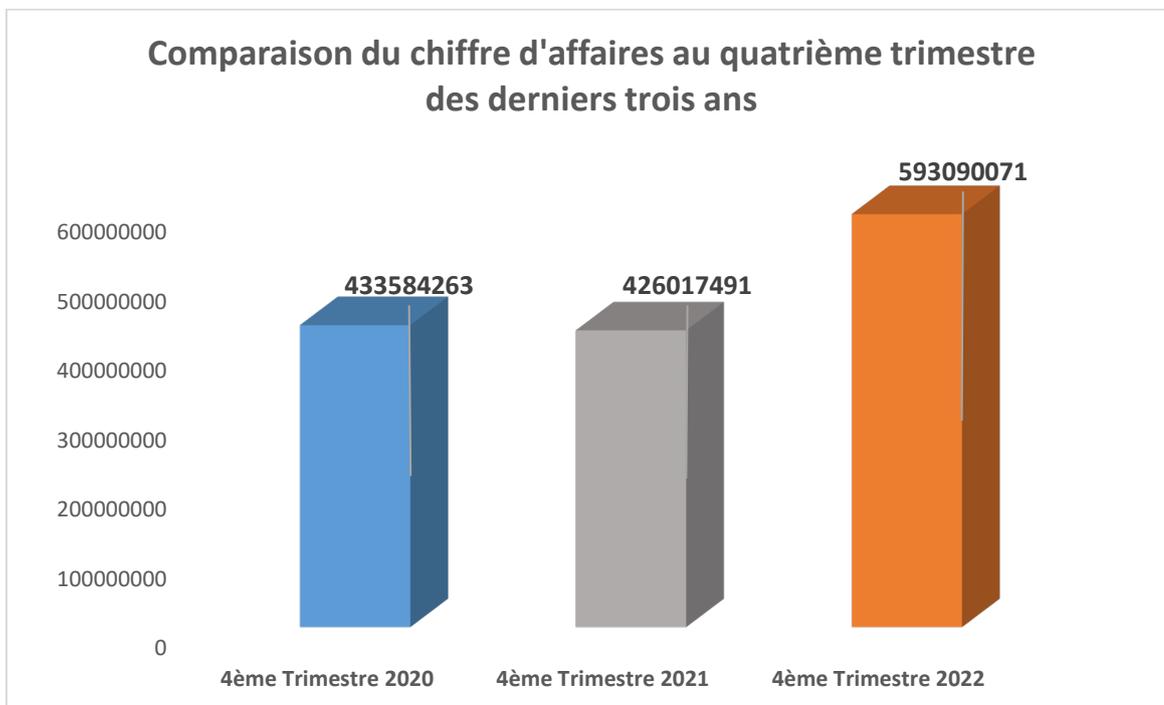


c-Evolution du marché en termes de chiffre d'affaires au quatrième trimestre des trois dernières années. (Tab3, Grap 3)

OPERATEURS	Chiffre d'Affaires 4ème Trimestre 2020	Chiffre d'Affaires 4ème Trimestre 2021	Chiffre d'Affaires 4ème Trimestre 2022	Variation (%) 4ème T2022 / 4ème T2021
ACC EXPRESS	9 114 000	6 124 500	10 098 500	64,89%
BEAUVOIR BUSINESS	980 310	646 750	677 600	4,77%
BOLLORE LOGISTICS EXPRESS	27 314 349	24 566 290	21 470 368	-12,60%
DHL INTRNATIONAL	380 991 812	364 392 073	524 704 715	43,99%
EXAU BUSINESS	5 430 000	2 925 000	5 652 000	93,23%
FLORICHE EXPRESS	-	43 500	0	-%
GALA EXPRESS	986 000	585 000	1 343 500	129,66%
IBS SERVICES	757 000	1 095 000	1 758 500	60,59%
IGS EXPRESS	1 280 292	6 978 578	7 192 788	3,07%
INTEGRAL SERVICES	3 650 000	3 356 000	9 083 000	170,65%
PARTNERS EXPRESS	88 000	86 000	0	-%
SAINT SYLL	2 862 500	2 499 200	2 587 100	3,52%
SPEED UP EXPRESS	130 000	0	0	-%
STELIMAC	-	12 719 600	8 522 000	-33,00%
T O T A L	433 584 263	426 017 491	593 090 071	39,22%

Concernant l'évolution du marché en termes de chiffre d'affaires au cours des trois quatrièmes trimestres de ces trois dernières années, nous constatons que :

- Cinq (5) opérateurs ont connu des variations positives de l'ordre de plus de 60% notamment chez les opérateurs : **IBS, EXAU BUSINESS et GALA, INTEGRAL et ACC EXPRESS** ;
- Deux (2) opérateurs ont connu des variations négatives dont la plus significative chez l'opérateur **STELIMAC** ;



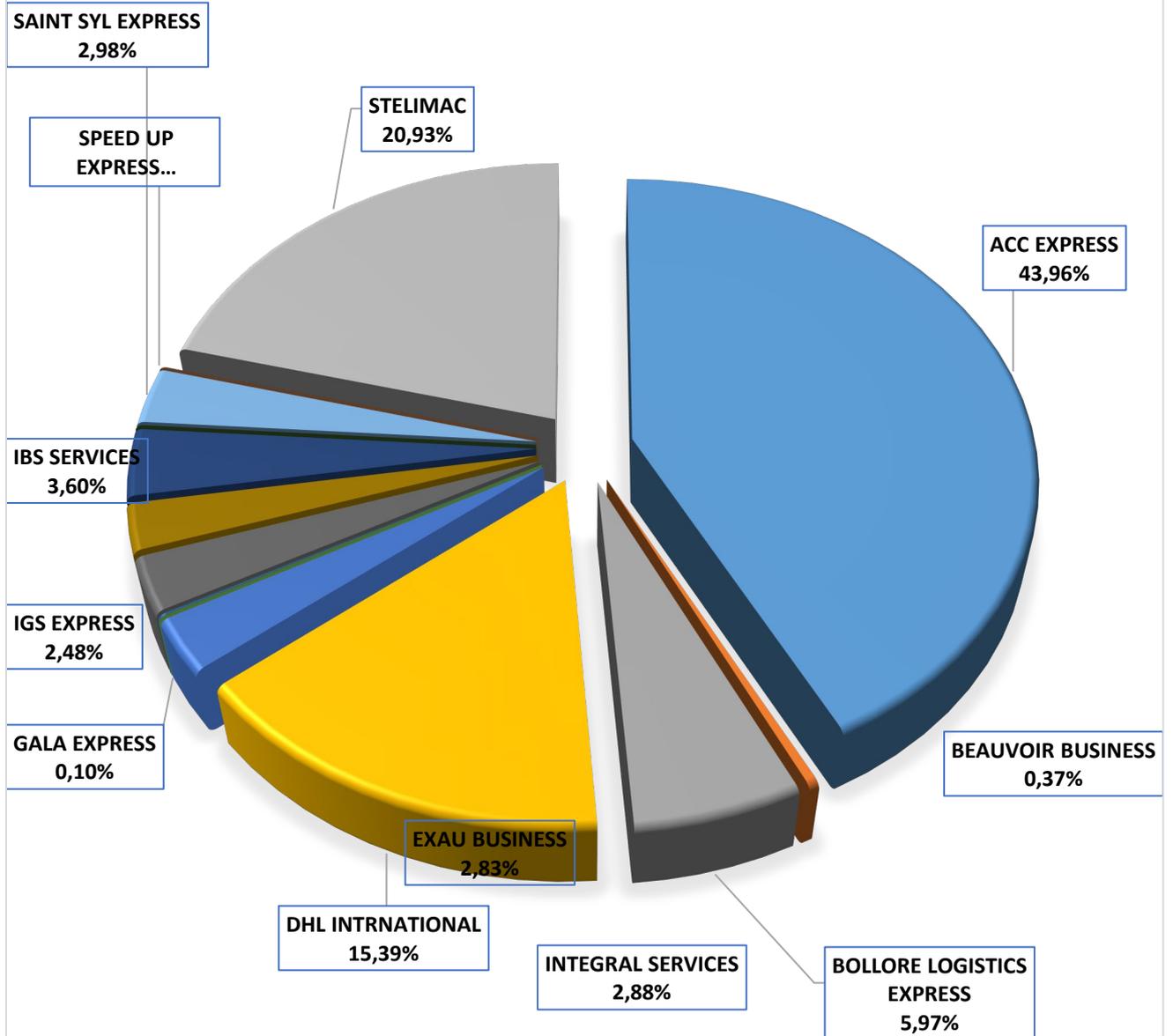
II. VOLUME DE TRAFIC

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

N°	OPERATEURS	Envois (Objets)	Part de marché (%)
1	ACC EXPRESS	10 745	43,96%
2	STELIMAC	4 985	20,93%
3	DHL INTERNATIONAL	3 664	15,39%
4	BOLLORE LOGISTIC EXPRESS	1 421	5,97%
5	IBS	858	3,60%
6	SAINT SYL EXPRESS	710	2,98%
7	INTEGRAL SERVICES	686	2,88%
8	EXAU BUSINESS	674	2,83%
9	IGS EXPRESS	591	2,48%
10	BEAUVOIR BUSINESS	88	0,37%
11	GALA EXPRESS	23	0,10%
15/15	T O T A L	24 445	100,00%

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

PART DE MARCHÉ EN TERMES D'ENVOIS

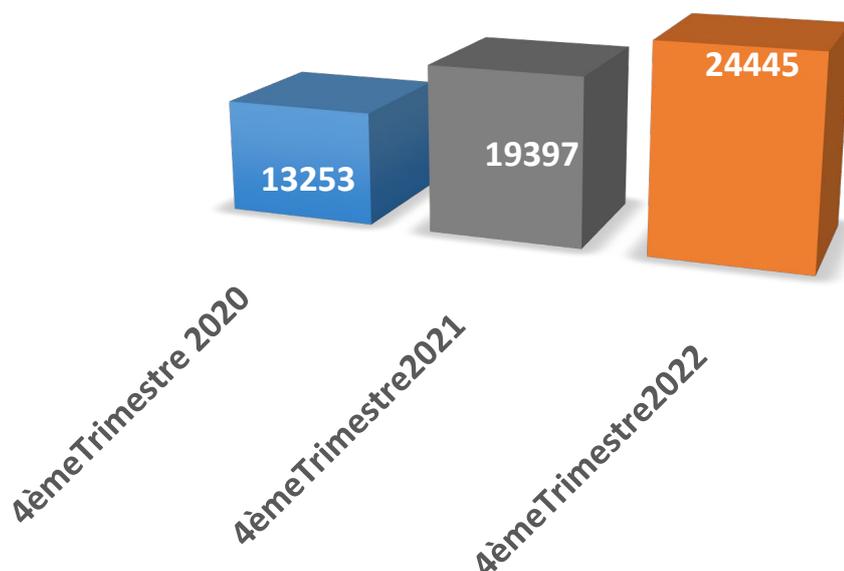


b. Evolution du marché sur le trafic au quatrième trimestre des trois dernières années (Tab5, Grap5)

OPERATEURS	Envois 4ème Trimestre 2020	Envois 4ème Trimestre 2021	Envois 4ème Trimestre 2022	Variation (%) 4ème T2022 / 4ème T2021
ACC EXPRESS	3 876	3 241	10 745	231,53%
BEAUVOIR BUSINESS	91	112	88	-21,43%
BOLLORE LOGISTICS EXPRESS	1 488	1 517	1 421	-6,33%
DHL INTRNATIONAL	5 341	4 464	3 664	-17,92%
EXAU BUSINESS	653	435	674	54,94%
FLORICHE EXPRESS	0	26	0	-100%
GALA EXPRESS	24	18	23	27,78%
IBS SERVICES	386	411	858	108,76%
IGS EXPRESS	165	651	591	-9,22%
INTEGRAL SERVICES	427	291	686	135,74%
PARTNERS EXPRESS	31	26	0	-100%
SAINT SYLL	706	689	710	3,05%
SPEED UP EXPRESS	65	0	0	-0%
STELIMAC	-	7 516	4 985	-33,67%
T O T A L	13 253	19 397	24 445	26,02%

Les données du tableau ci-dessus révèlent que le flux du trafic est en hausse en ce quatrième trimestre par rapport au quatrième trimestre 2021. Par ailleurs, signalons que neuf (9) opérateurs ont connu des variations négatives contre, six (6) opérateurs dont les variations ont été positives.

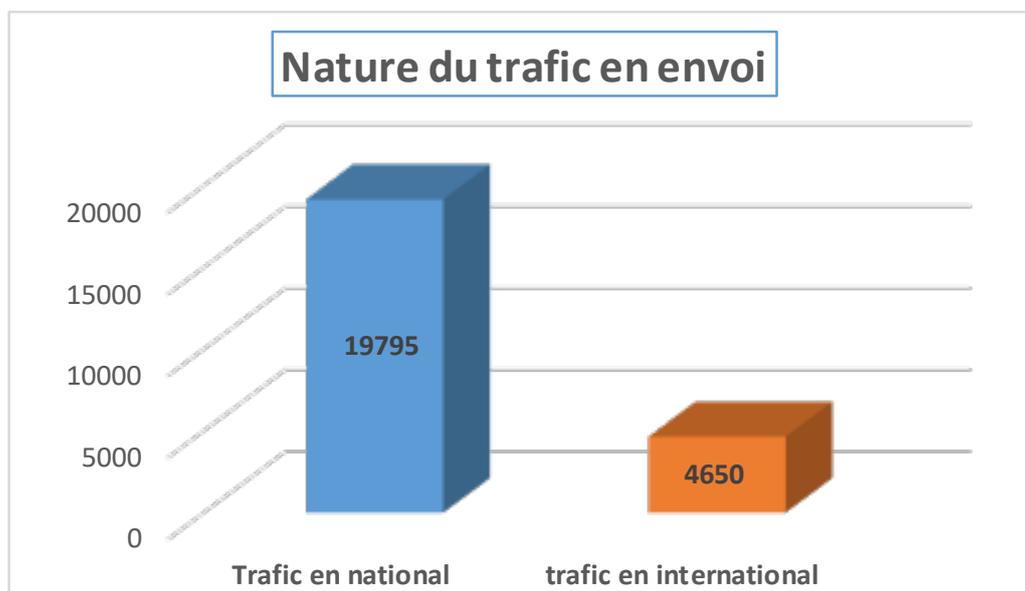
Comparaison du trafic au quatrième trimestre sur 3 ans



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

OPERATEURS	National			International		
	Courrier	Colis	Total	Courrier	Colis	Total
ACC EXPRESS	5 036	5709	10745	0	0	0
BEAUVOIR BUSINESS	7	20	27	3	58	61
BOLLORE LOGISTICS EXPRESS	672	469	1 141	210	70	280
DHL INTRNATIONAL	170	284	454	2 434	776	3210
EXAU BUSINESS	29	113	142	13	519	532
GALA EXPRESS	1	0	1	12	10	22
INTEGRAL SERVICES	565	121	686	0	0	0
IGS EXPRESS	41	5	46	51	494	545
IBS SERVICES	456	402	858	0	0	0
SAINT SYL EXPRESS	330	380	710	0	0	0
STELIMAC	867	4 118	4 985	0	0	0
TOTAL	8 174	11621	19795	2 723	1 927	4650

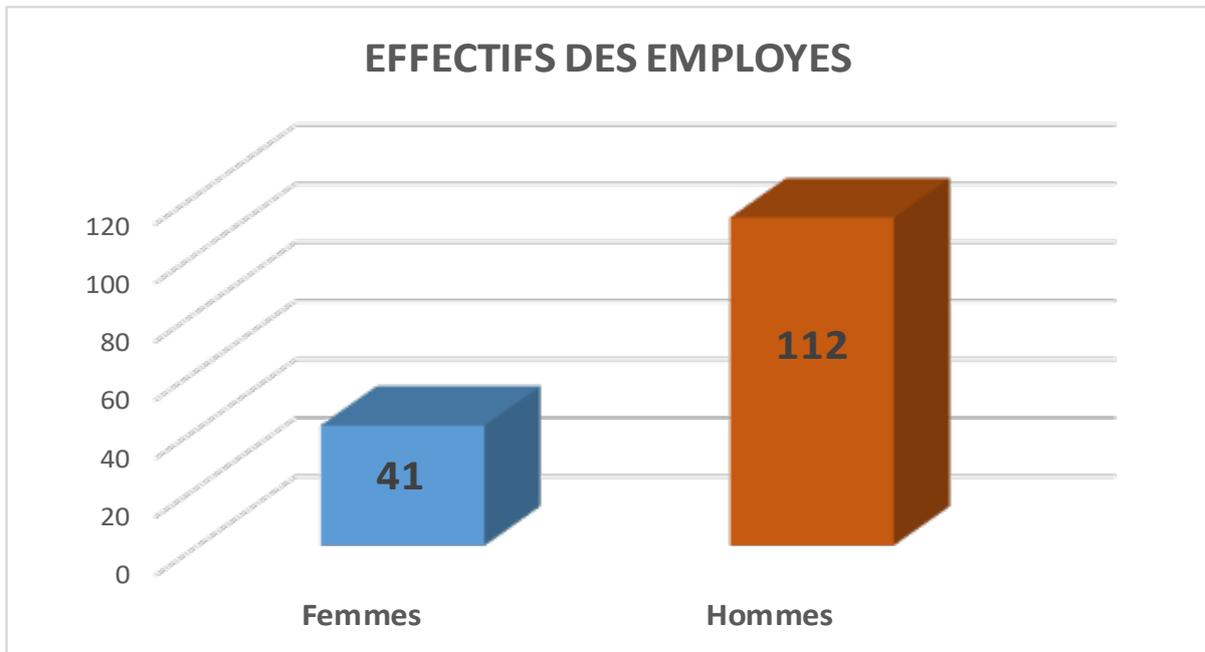
Les données du tableau ci-dessus montrent que, le trafic national est plus de quatre fois supérieur à celui de l'international.



III. EFFECTIFS DES EMPLOYES (Tab7, Grap 7)

OPERATEURS	HOMMES	FEMMES	TOTAL
ACC EXPRESS	2	2	4
BEAUVOIR BUSINESS	1	1	2
DHL INTERNATIONAL	35	18	53
EXAU BUSINESS	7	5	12
FLORICHE EXPRESS	-	-	-
GALA EXPRESS	6	1	7
BOLLORE LOGISTICS EXPRESS	4	4	8
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	38	3	41
TOTAL	112	41	153

En ce trimestre analysé, l'employabilité auprès des opérateurs postaux privés se présente comme suit : **153 postes de travail**, répartis entre **41 femmes** et **112 hommes**.



IV. RESEAU POSTAL

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

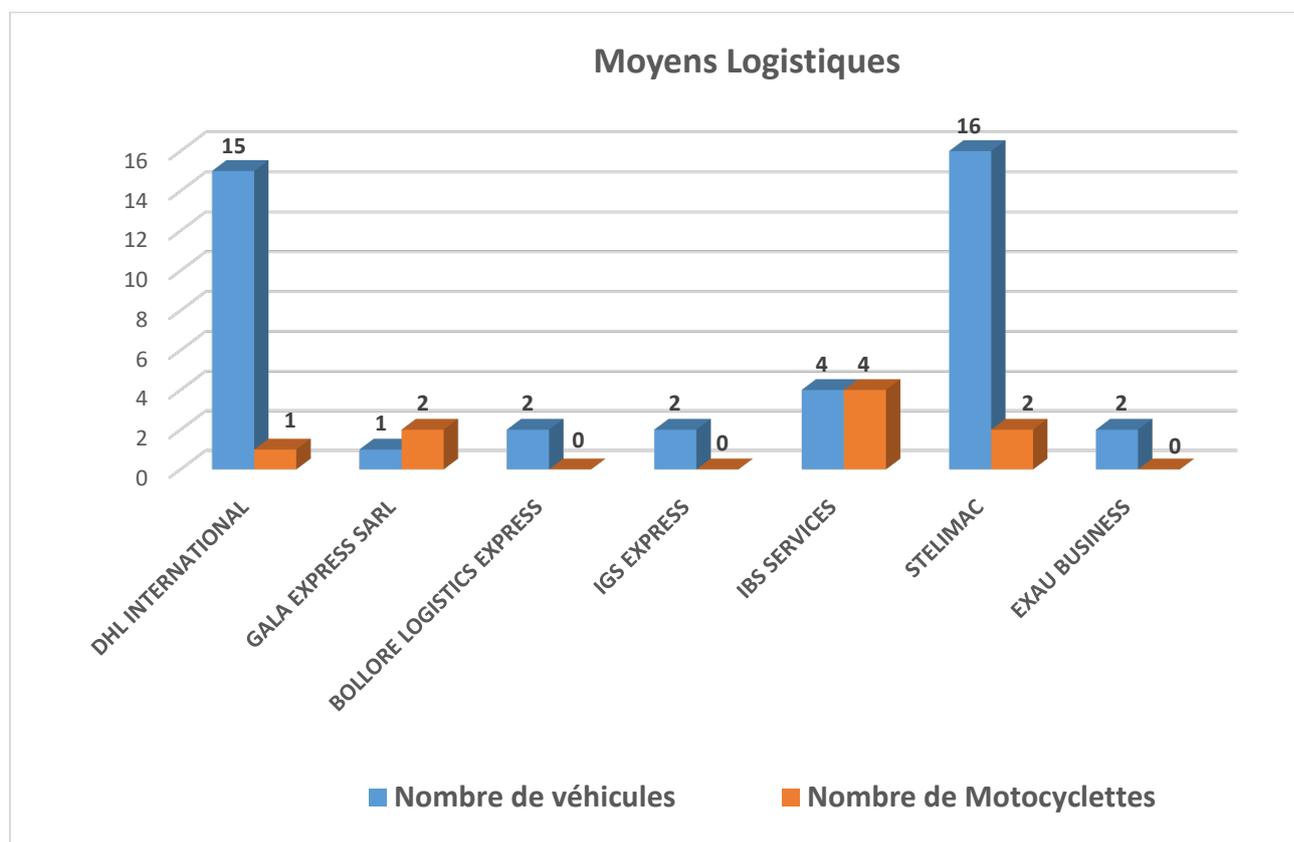
Nombre d'agences et de localités desservies. (Tab8, Grap8)

OPERATEURS	NOMBRE D'AGENCES	NOMBRE DE LOCALITES	LOCALITES
ACC EXPRESS	3	2	BZ-PNR
BEAUVOIR BUSINESS	2	3	BRAZZAVILLE, POINTE-NOIRE-KINSHASSA
DHL INTERNATIONAL	3	2	POINTE-NOIRE, BRAZZAVILLE
EXAU BUSINESS	5	3	BZV-PNR-KIN
FLORICHE EXPRESS	-	-	-
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	54	41	

V. Moyens logistiques (Tab9, Grap9)

Opérateurs	Moyens roulants			
	Nombre de véhicules	%	Nombre de Motocyclettes	%
DHL INTERNATIONAL	15	35,71%	1	11,11%
GALA EXPRESS SARL	1	2,38%	2	22,22%
BOLLORE LOGISTICS EXPRESS	2	4,76%	-	-
IGS EXPRESS	2	4,76%	0	0,00%
IBS SERVICES	4	9,52%	4	44,44%
STELIMAC	16	38,10%	2	22,22%
EXAU BUSINESS	2	4,76%	0	
TOTAL	42	100%	9	100%

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



VI. INVESTISSEMENTS DANS LE SECTEUR POSTAL

Un seul opérateur a réalisé un investissement qui lui a permis de s'octroyer un véhicule Toyota à raison de **4.000.000 F.CFA**, il s'agit de IBS SERVICES.

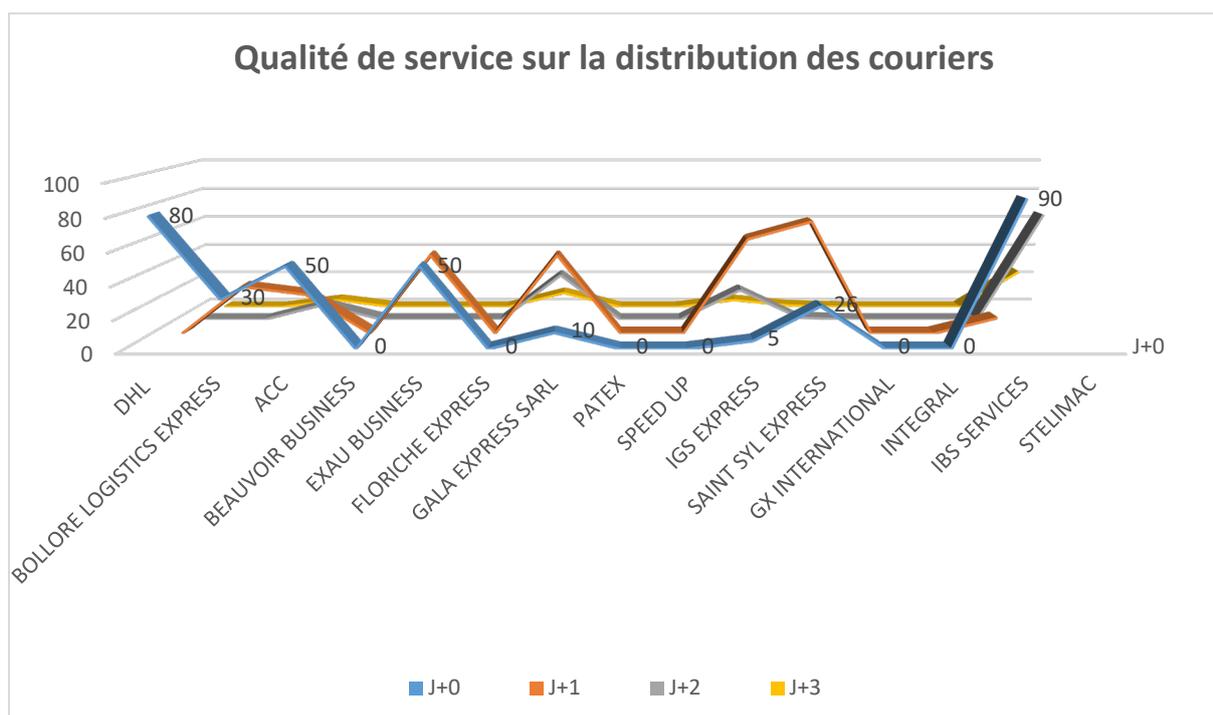
VII. LES INDICATEURS DE LA QUALITE DE SERVICE (Tab10, Grap10-11)

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	30	30	0	0	0	20	20	0	0	5
ACC	50	25	10	5	5	50	20	10	10	5
EXAU BUSINESS	50	50	-	-	-	50	50	-	-	-
GALA EXPRESS SARL	10	50	30	10		10	20	30	20	10
IGS EXPRESS	5	60	20	5	5	5	60	20	5	5
SAINT SYL EXPRESS	26	71	1,3	1,1	0	38	61	0,7	0,3	0
IBS SERVICES	90	10	-	-	-	90	10		-	-
STELIMAC			70	25	5			10	70	20

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 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.

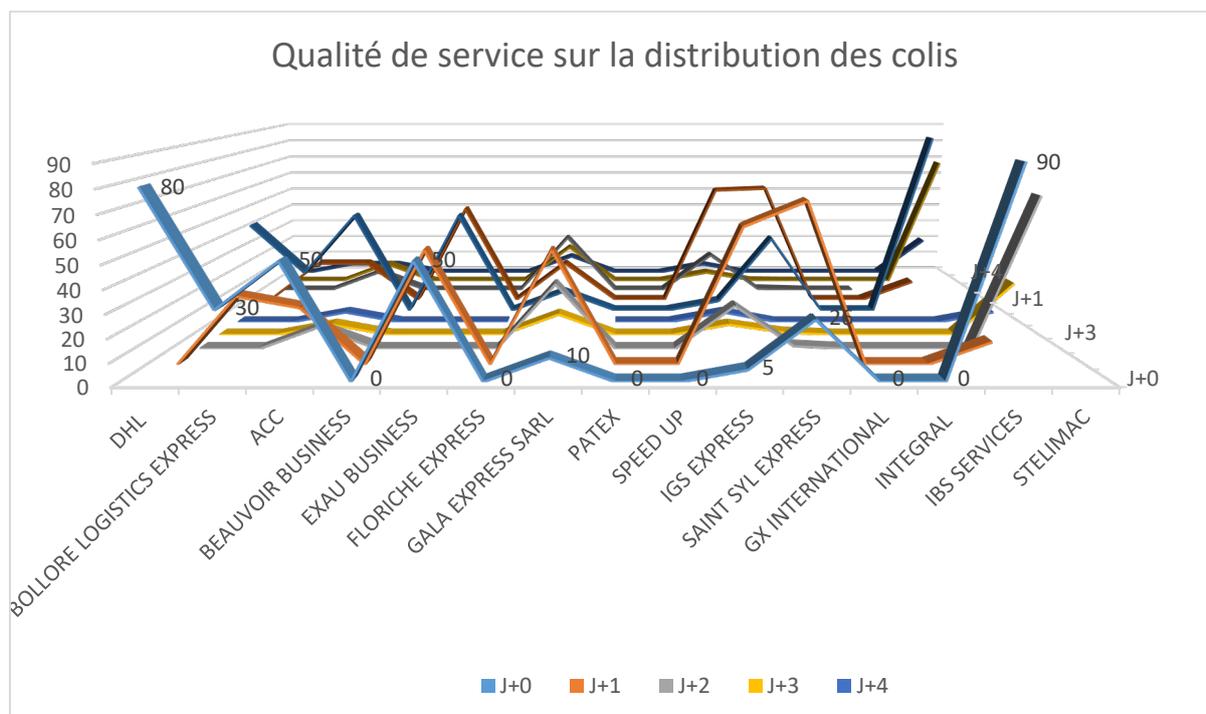
* Qualité de service consécutive à la distribution des courriers



Observation :

- La distribution des envois postaux se fait dans les quatre jours qui suivent leur dépôt dans les points de distribution.

* Qualité de service consécutive à la distribution des colis



Observation :

- La distribution des envois postaux se fait dans les quatre jours qui suivent leur dépôt dans les points de distribution.

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	-	-	7	14j	6	7j
2	DHL INTERNATIONAL	-	-	1	4j	-	-
3	STELIMAC	2	2j	7	14 j	9	5 j

IX. CONCLUSION

Le marché postal compte quinze (15) opérateurs postaux privés autorisés. En ce trimestre, quatre n'ont pas décliné les informations concernant leurs trafics et chiffre d'affaires au régulateur.

A ce jour, on dénombre **54 points d'accès** (agences) disséminés dans les villes principales (Brazzaville et Pointe-Noire) et autres.

L'employabilité du secteur postal privé est de **153 agents** dont, **112 hommes et 41 Femmes**.

Le chiffre d'affaires généré en ce trimestre est de **593 090 071 FCFA** pour un trafic global de **24 445 objets** collectés, acheminés et distribués à travers le pays et à l'étranger.