



Autorité de Régulation des
Télécommunications et des Postes

Etat des lieux du secteur postal en 2016

MARS 2016

Note de synthèse

L'Etat des lieux a pour objectif de fournir des informations sur le secteur postal, de mesurer les évolutions notées, sur une période de référence, à partir des principaux indicateurs suivis par l'Autorité de Régulation des Télécommunications et des Postes (ARTP).

Sur le secteur postal sénégalais, sont présents un opérateur historique public en charge du service postal universel, la Société Nationale La Poste (SN LA POSTE), et treize (13) opérateurs privés, titulaires de licence, en concurrence sur le segment de l'express.

Ce présent rapport prend en compte, les activités de l'ensemble des opérateurs postaux, à l'exception de celles des nouveaux, Pan express et de Packing service.

De manière générale, les évolutions suivantes sont notées au cours de l'année 2016, comparativement à l'année 2015 :

- un réseau de distribution plus étendu avec **572 points de contacts et 29 322 boîtes postales** fonctionnelles ;
- une augmentation du trafic de courriers (lettres, paquets, colis) autour de 9.7% ;
- une hausse de 7% du trafic **de courriers de poids inférieurs à 500g** ;
- une appréciation de 12% des envois de poids compris entre 500g et 2kg ;
- une hausse de 6% l'activité sur le segment des colis postaux.

Les indicateurs financiers permettent de relever les performances ci-après :

- un chiffre d'affaires de **22 milliards FCFA** en hausse de 12% ;
- des investissements de l'ordre de **1, 2 milliards FCFA** avec une appréciation importante 31% ;
- un nombre d'emplois estimé à **quelques 3000** emplois permanents, **815** emplois temporaires et **697** prestataires de service avec une croissance des emplois permanents et temporaires estimée à 45% en 2016.

L'express est un segment du marché postal ouvert à la concurrence. SN LA POSTE, à travers sa filiale EMS, et les opérateurs privés, titulaires de licence, y exercent leurs activités. En 2016, le segment de l'express se caractérise principalement par les éléments suivants :

- le trafic de courriers a enregistré une diminution de 13%. Ce marché est dominé à **90% par les envois nationaux** (envois inférieurs à 500g et envois jusqu'à 2Kg). Néanmoins, les envois internationaux connaissent une croissance importante de 27% entre 2015 et 2016 ;
- les objets acheminés dont le poids est inférieur à 500g par se chiffrent à plus de **500 000** envois, soit un repli de l'activité de 21% ;
- les envois jusqu'à 2kg (lettres et colis) ont connu une appréciation considérable du trafic de 49% ;
- les envois de colis égaux et supérieurs à 2Kg sont estimés à quelques **48 000**, soit une hausse de 26% par rapport à l'année précédente ;
- le marché express a généré près de **7 milliards FCFA** de revenus en 2016 soit une augmentation de 12% en 2016 par rapport à 2015.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
I. LE RESEAU POSTAL	6
I.1 Les points de contact des opérateurs.....	6
I.1 Les boites postales	7
II. VUE DE L'EVOLUTION GLOBALE DU MARCHE POSTAL EN 2016.....	7
II.1 Les envois inférieurs à 500g.....	8
II.2 Les envois de correspondance de 500g à 2kg.....	9
II.3 Le marché des colis : les envois supérieurs à 2Kg	9
III. FOCUS SUR LE SEGMENT DE L'EXPRESS	10
III.1 Les envois inférieurs à 500g du marché express	11
III.2 Les envois jusqu'à 2kg du marché express	12
III.3 Les envois de colis express	13
IV. LES INDICATEURS ECONOMIQUES	14
IV.1 Le chiffre d'affaires du secteur.....	14
IV.2 Les investissements.....	15
IV.3 Les emplois.....	16
V. PRINCIPALES CONCLUSIONS.....	16

INTRODUCTION

Le secteur postal connaît actuellement des mutations liées notamment aux avancées technologiques, à l'émergence de nouveaux services, à l'entrée de nouveaux opérateurs et à l'importance accrue de la part des services dans le commerce mondial. En termes de volumes d'envois postaux, deux principales tendances se dégagent. Au niveau mondial, la quantité des envois de la poste aux lettres a considérablement diminué au cours de ces dernières années. Cette tendance est prévue pour se poursuivre dans un avenir proche. Un mouvement opposé est noté, en ce qui concerne les quantités de paquets et de colis, qui ont bénéficié de l'essor du commerce électronique et du besoin généré par ce dernier, pour la distribution physique. L'évolution des volumes de courriers et de la gamme de produits, dans le secteur postal, résulte du changement des besoins de la clientèle et de la manière dont celle-ci utilise les services postaux. Ainsi, le secteur postal est de plus en plus étroitement associé au transport et à la distribution des marchandises. Il en résulte un intérêt des autres acteurs de la chaîne logistique internationale tels que les douanes et les agences de sécurité des frontières.

Selon l'Union Postale Universelle (UPU), le réseau postal représente le plus vaste réseau de distribution physique au monde avec 5,24 millions de personnes employées et un réseau constitué de 679 500 établissements postaux dans le monde. Les envois de la poste aux lettres enregistrent quelques 327,4 milliards d'envois (323,9 milliards d'envois du régime intérieur; 3,46 milliards d'envois internationaux) en 2014. Entre 2013 et 2014, le trafic intérieur de la poste aux lettres a diminué de 2,5%, alors que les envois internationaux ont chuté de 7,3%. Malgré la baisse générale des volumes mondiaux de la poste aux lettres, ce service génère toujours l'essentiel des revenus postaux (41,8% en 2014). De plus, le poids moyen des envois a augmenté de 31% à l'échelle mondiale. Dans le monde, chaque habitant reçoit en moyenne 45,6 envois de la poste aux lettres par année.

En Afrique, la situation postale est déficitaire, notamment en Afrique subsaharienne où un bureau de poste couvre une superficie 6 fois plus grande qu'au niveau mondial et, où 12% de la population n'a pas encore accès au service postal qui se caractérise, selon l'UPU, par :

- un faible volume de courriers ;
- un très faible niveau de qualité de service avec un niveau de confiance limité au secteur postal ;
- des opérateurs nationaux qui sont souvent peu performants : les employés traitent 10 fois moins de courriers que ceux des pays industrialisés ;
- un secteur concurrentiel dans les faits, alors que dans la plus part des cas, la loi accorde à l'opérateur historique un statut de quasi-monopole ;
- une situation financière de l'opérateur historique catastrophique : plus des 3/4 des postes africaines affichent un résultat net négatif.

Au Sénégal, sur le marché postal, sont présents quatorze opérateurs dont un opérateur historique, à capitaux publics, en charge du service postal universel. Les treize autres opérateurs, titulaires d'une licence d'exploitation de courrier postal sont en concurrence sur le segment de l'express.

Ces opérateurs peuvent être classés suivant la territorialité de leur activité :

- Les opérateurs (SN LA POSTE, Tex courrier, Bolloré, DHL, EMS) sont présents sur le marché national et international ;
- Les opérateurs UPS et Globex n'exercent que sur le segment des envois internationaux ;
- S'agissant des opérateurs Négoce International Express, Coudou, Speedex, Flash car et Modela, leur activité est circonscrite au marché national.

Cependant, il faut noter la présence de plusieurs acteurs informels qui interviennent sur le marché postal sénégalais par des offres de services dont les conditions de commercialisation, en particulier, la qualité et les tarifs ne font l'objet d'aucun encadrement.

L'Etat des lieux traite de l'analyse des activités des opérateurs titulaires de licence et de la SN LA POSTE, concessionnaire d'une convention de service public. Il ne prend pas en compte les activités des deux nouveaux opérateurs : Pan express et Packing service récemment titulaires d'une licence. Ce document est établi dans l'objectif de décrire, d'analyser et de tirer les principaux enseignements de l'activité postale au Sénégal en 2016. Il est structuré en cinq parties. La première partie porte sur la description du réseau postal. Ensuite, la seconde partie traite de l'évolution sur le marché postal dans sa globalité (opérateur historique et opérateurs titulaires de licence). La troisième partie du document décline l'analyse des évolutions du marché de l'express. Les principaux indicateurs économiques sont analysés dans la quatrième partie et, enfin, les principales conclusions sont dégagées dans la dernière partie du document.

I. LE RESEAU POSTAL

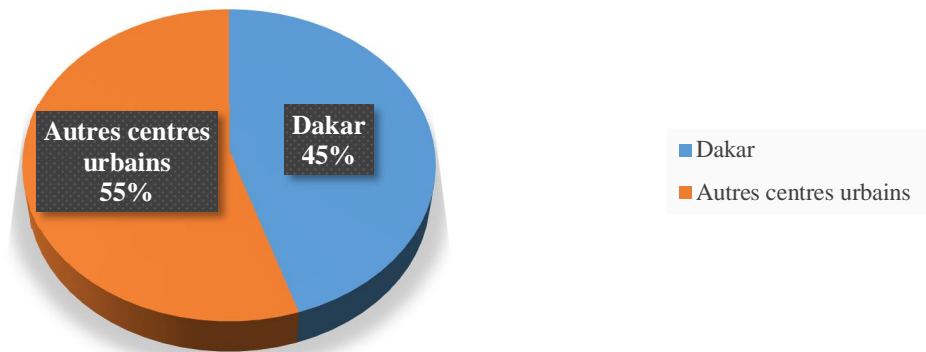
I.1 Les points de contact des opérateurs

Les points d'accès sont des installations physiques, notamment les boîtes aux lettres, mises à la disposition du public, soit sur la voie publique, soit dans les locaux d'un prestataire, où les envois postaux peuvent être confiés par des clients au réseau postal public.

Le réseau de distribution physique des opérateurs dénombre **572 établissements postaux** répartis à Dakar (55%) et dans les autres centres régionaux du pays en 2016 (45%). Ces points de contact ont augmenté de 3% en 2016.

Les points de contact de la capitale ont connu une évolution rapide au cours de ces dernières années grâce à l'implantation d'unités au niveau des prestataires de services déjà établis. Le nombre de points d'accès créés au cours de l'année 2016 est estimé à 17.

Répartition des points d'accès en 2016



Source : données opérateurs- analyse ARTP

I.1 Les boîtes postales

Une boîte postale est un service qui permet à l'abonné de centraliser et de collecter ses courriers au bureau de poste de son choix. L'opérateur historique détient les boîtes postales au Sénégal qui sont réparties en deux catégories : les boîtes des particuliers et celles des entreprises. La situation en 2016 a évolué comme suit :

	2013	2014	2015	2016	Evolution 2016/2015
BOITES POSTALES	31 174	36 937	26 636	29 322	10%
Nombre de boîtes postales appartenant à des particuliers	25 756	35 148	20 539	22 724	11%
Nombre de boîtes postales appartenant à des entreprises	5 418	1 789	6 097	6 598	8%

Source : données opérateurs – analyse ARTP

Le nombre global de boîtes postales a connu une appréciation de 10% en 2016. Les boîtes des particuliers se sont appréciées de 11%. Le nombre de boîtes postales appartenant aux entreprises a augmenté de 8%.

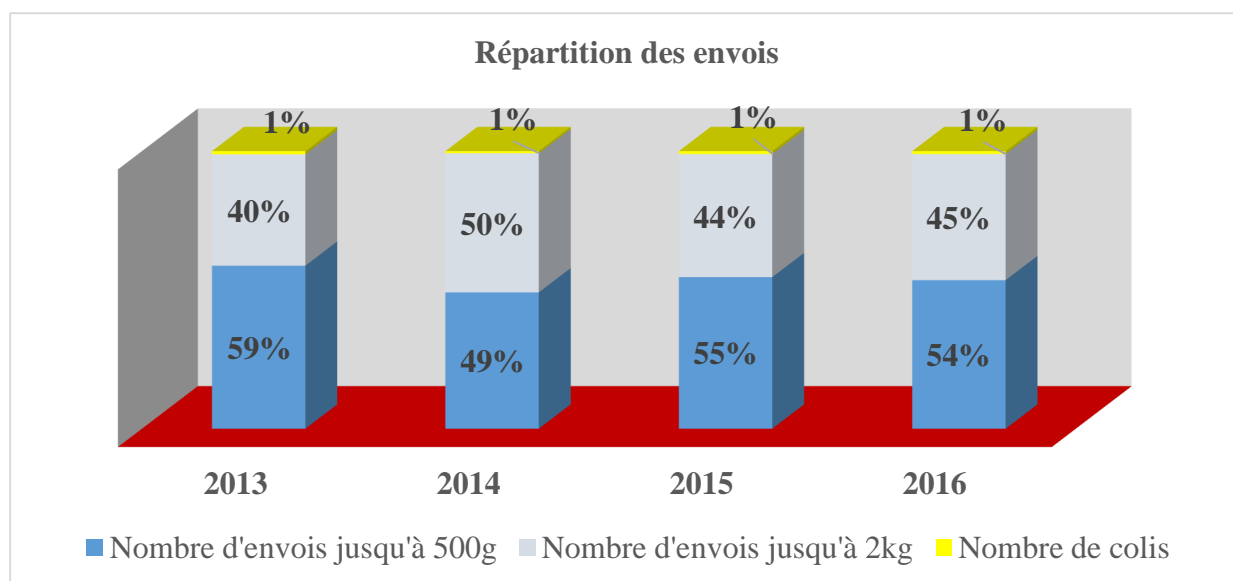
II. VUE DE L'EVOLUTION GLOBALE DU MARCHE POSTAL EN 2016

En 2016, plus 7 200 000 objets ont été distribués sur le marché postal avec une appréciation de 9% par rapport à 2015.

Les envois du marché postal sont répartis en fonction du poids. Sont considérés :

- Les envois jusqu' 500g ;
- Les envois dont le poids est compris entre 500g et 2Kg ;
- Les colis postaux avec un poids égal ou supérieur à 2Kg.

Les statistiques de l'année 2016 montrent la répartition des envois :

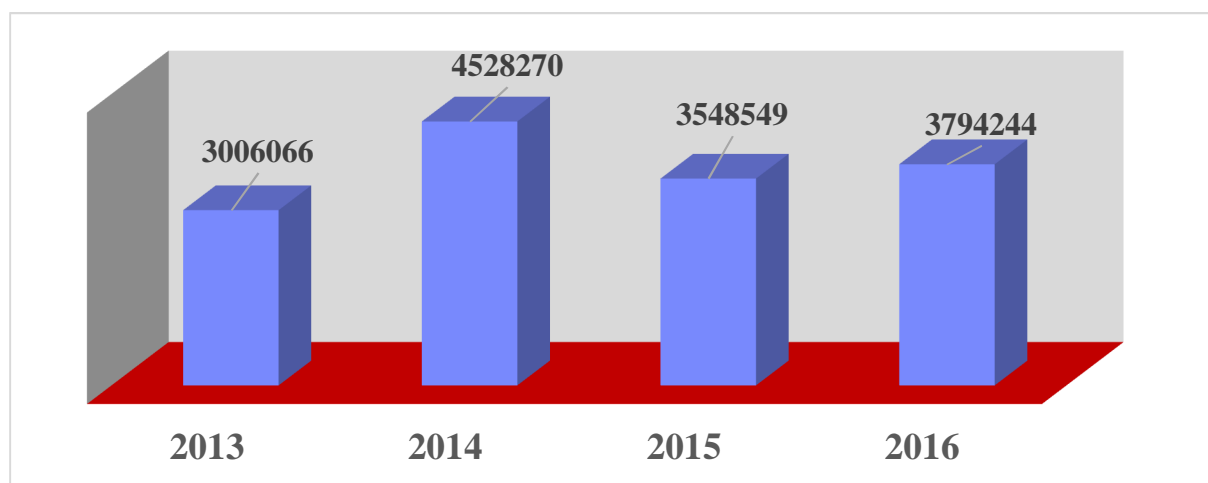


Source : données opérateurs – analyse ARTP

Cette configuration montre que, de manière générale, le marché n'a pas beaucoup évolué au cours de ces dernières années. Les envois inférieurs à 500g et les envois jusqu'à 2kg restent dominants. Le marché des colis postaux est certes moins représentatif sur le marché postal dans sa globalité mais il est en constante évolution.

II.1 Les envois inférieurs à 500g

Les envois de ce segment, sont estimés à **3 700 00** en 2016 contre **3 500 000** en 2015, soit une appréciation de 7% de l'activité des envois jusqu'à 500g. Au cours des quatre dernières années, une évolution moyenne de 9% est notée concernant les objets inférieurs à 500g.

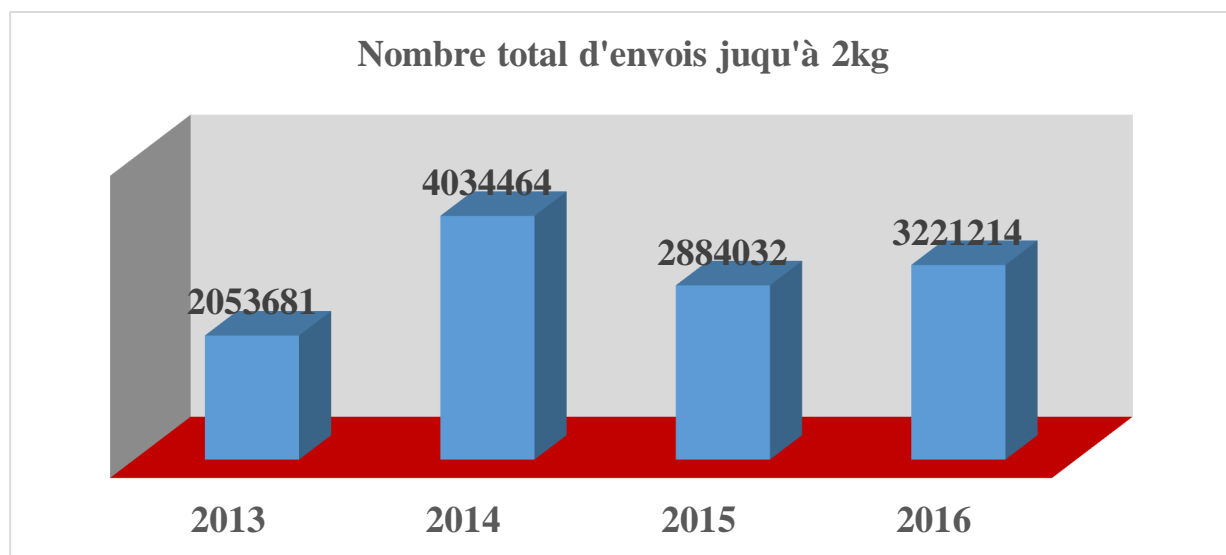


Source : données opérateurs – analyse ARTP

En 2016, les envois nationaux de ce segment de marché constituent 83% des envois globaux. Il s'agit, en majorité, des envois entre entreprises. Concernant les envois internationaux, ils sont estimés à plus de 570 000 en 2016 contre plus de 600 000 en 2015, soit un recul de 4%.

II.2 Les envois de correspondance de 500g à 2kg

Les envois de correspondance jusqu'à 2kg, de l'ensemble des opérateurs, sont estimés à plus **3 200 000** en 2016 contre **2 800 000** objets en 2015. Les envois postaux ont connu une appréciation de 12.7% en 2016.

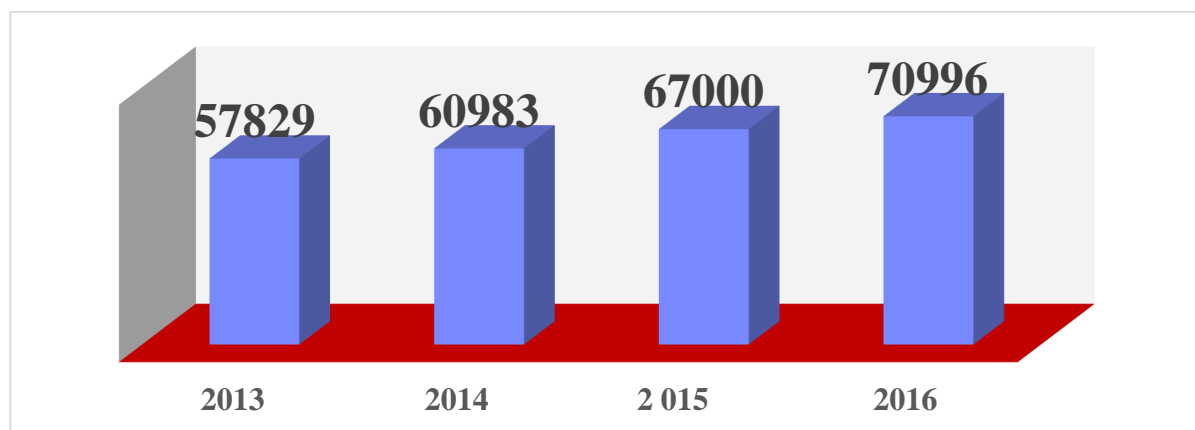


Source : données opérateurs – analyse ARTP

Nous observons sur ce segment de marché, la même tendance d'évolution que celle observée pour les envois inférieurs à 500g. En 2016, 78% des envois jusqu'à 2Kg concernent le marché national contre 22% pour le marché international. Les envois nationaux de correspondance inférieurs à 2Kg sont estimés en 2016 à **2 600 000**, soit une appréciation de 20% par rapport à 2015. Cependant, les envois internationaux estimés à plus de **560 000** ont diminué de 14%.

II.3 Le marché des colis : les envois supérieurs à 2Kg

Le marché des colis postaux concerne les envois égaux et supérieurs à 2Kg. L'activité de colis postaux a connu, au cours des quatre dernières années, une évolution positive avec un taux de croissance moyenne annuelle de 7%. On a noté une augmentation de ces envois de 6% en 2016.



Source : données opérateurs – analyse ARTP

Pour l'exercice 2016, les envois de colis postaux sont répartis comme suit :

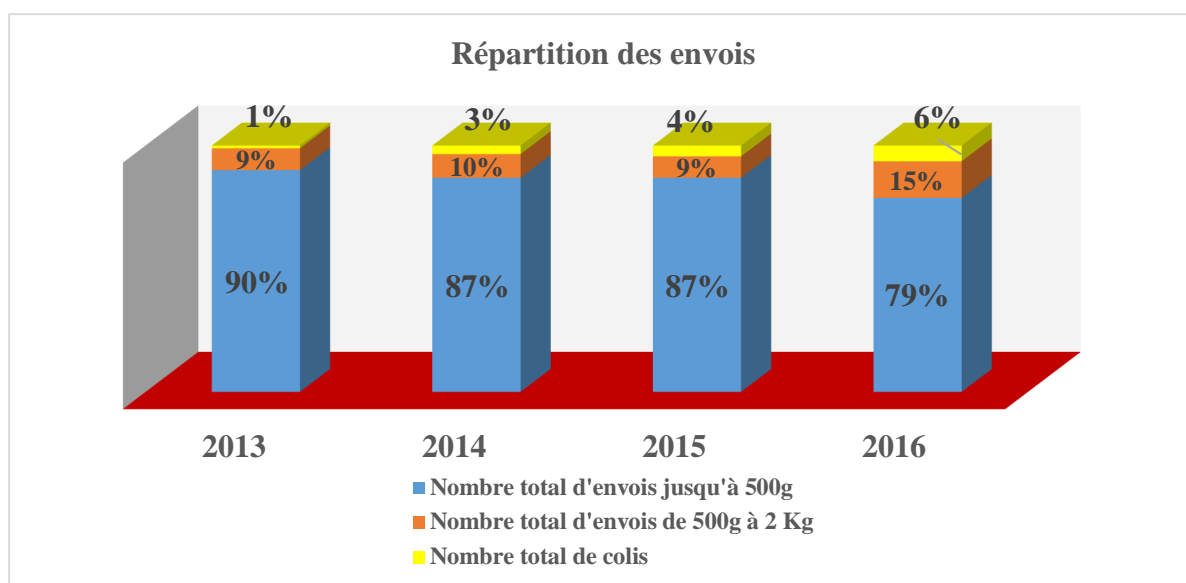
- 9% d'envois nationaux,
- 91% d'envois internationaux (importations-exportations) de colis postaux.

L'activité du marché s'est appréciée de 9% par rapport à 2015. L'analyse globale du secteur en 2016 montre que les évolutions du marché postal sont largement déterminées par l'activité de l'opérateur historique. Cela s'explique, en partie, par l'effet combiné de l'ouverture partielle du secteur à la concurrence et le poids des services réservés. Les envois nationaux restent dominants.

III. FOCUS SUR LE SEGMENT DE L'EXPRESS

Les acteurs du segment de l'express sont au nombre de treize (13). Ils détiennent un vaste réseau de 371 points d'accès répartis sur le territoire national dont 63% sont localisés à Dakar. La grande partie des opérateurs n'exerce leurs activités que dans la capitale. Les principaux acteurs sur ce segment sont EMS (filiale de SN LA POSTE), DHL, Bolloré, UPS et Tex courrier.

La répartition des envois de courriers montre que 79% des envois concernent les envois de (0 à 500g), 15% portent sur les envois de (500g ; 2kg) et 6% représentent des envois de colis postaux. Selon la destination, 82% de ces envois sont acheminés vers le marché domestique, contre 18% vers l'international.

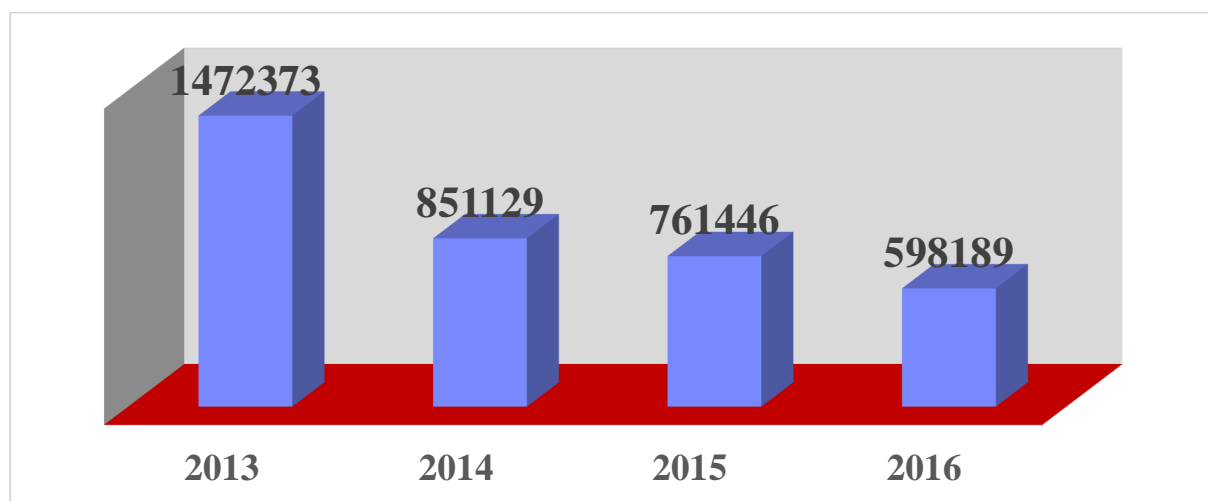


Source : données opérateurs – analyse ARTP

La répartition des envois montre une évolution de la configuration du segment de l'express depuis 2013. La part des envois jusqu'à 500g observe une tendance à la baisse au fil des années. Celles des envois inférieurs à 2Kg et envois de colis postaux express se sont appréciées.

III.1 Les envois inférieurs à 500g du marché express

Les objets inférieurs à 500g acheminés par les opérateurs se chiffrent à **598 189** en 2016 contre **761 484** envois en 2015, soit un repli de l'activité de 21% entre 2015 et 2016.



Source : données opérateurs - analyse ARTP

Le marché national reste dominant avec 95% des envois inférieurs à 500g.

Néanmoins, le nombre d'objets échangés à l'international (import et export) connaît une évolution positive de 85% en 2016.

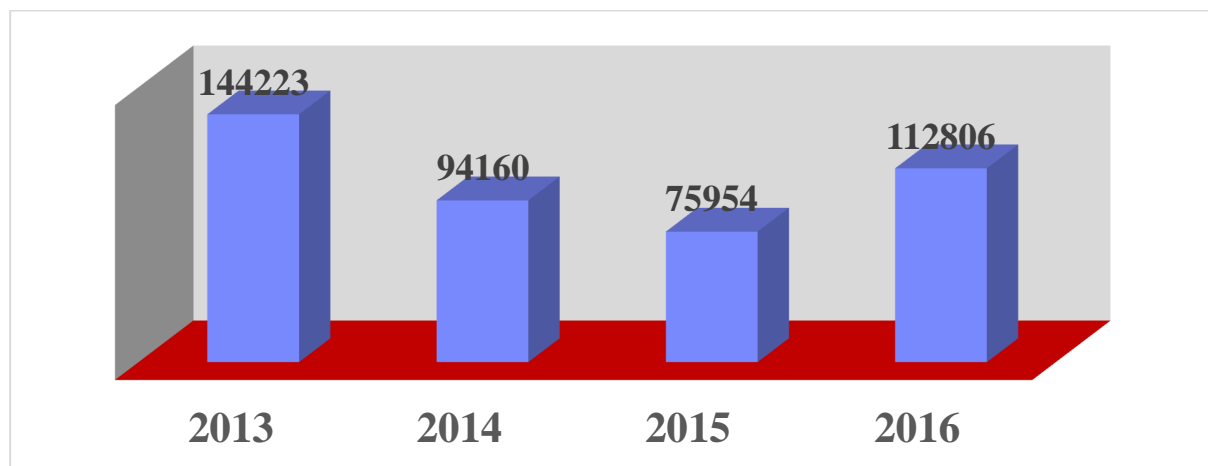
Le tableau suivant donne l'évolution des envois internationaux.

Nombre d'envois jusqu'à 500g				
	1472373	851129	761484	598189
Nationaux	1408200	833168	735133	549566
Internationaux	64173	17961	26351	48623
Internationaux entrants	25808	7951	16263	24248
Internationaux sortants	38365	10010	10088	24375

Source : données opérateurs – analyse ARTP

III.2 Les envois jusqu'à 2kg du marché express

L'activité des envois inférieurs à 2kg a connu une nette amélioration en 2016. Le nombre d'envois est passé, de 75 000 en 2015 à plus de 112 000 en 2016, soit une hausse considérable de 49%. De nouveaux contrats entre les opérateurs titulaires de licence et des étrangers ont contribué à la hausse de l'activité sur ce segment de marché.



Source : données opérateurs – analyse ARTP

Les envois nationaux de ce segment de marché sont estimés à plus de **77 000** contre **35 000** envois vers l'international. Ces derniers, ont connu une hausse de 16%, en 2016. Il faut noter que le marché domestique occupe une place prépondérante des envois de ce segment de marché, soit 85% des envois globaux du marché de l'express.

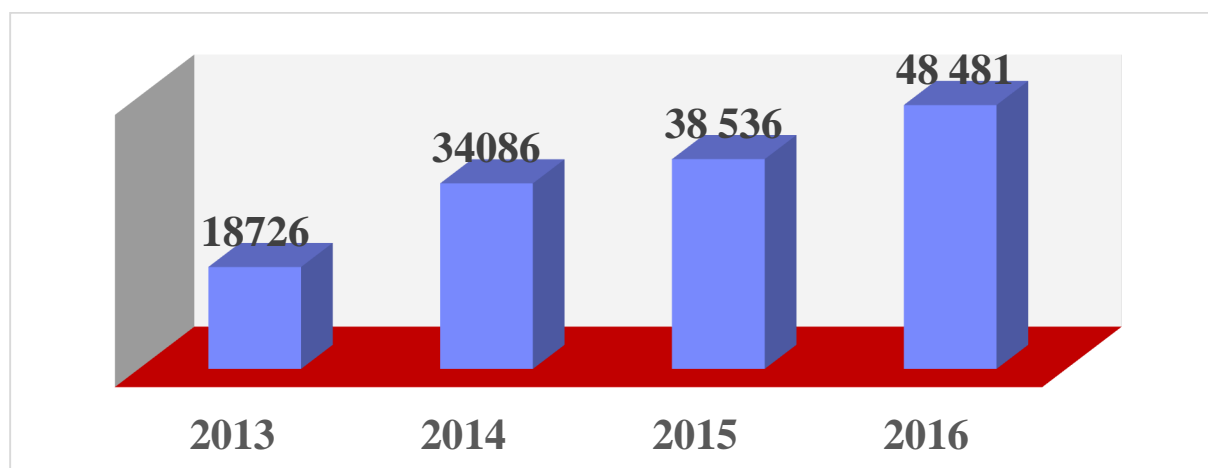
Les exportations des lettres et colis inférieurs à 2Kg sont estimées à plus de **25 000** contre **9 000** objets jusqu'à 2Kg importés. Cependant, les exportations ont enregistré des hausses de 67% entre 2015 et 2016. Le tableau suivant mesure l'évolution des envois suivant leur destination.

	2013	2014	2015	2016
Nombre d'envois de 500g à 2 Kg	144223	94160	75954	112806
Nationaux	93960	67118	45204	77193
Internationaux	50263	27042	30750	35613
Internationaux entrants	23418	14892	15339	9918
Internationaux sortants	26845	12149	15411	25695

Source : données opérateurs – analyse ARTP

III.3 Les envois de colis express

Les envois de colis supérieurs ou égaux à 2Kg sont estimés à **48 000**, en 2016, soit une hausse de 26% par rapport à l'année précédente.



Source : données opérateurs – analyse ARTP

L'analyse dynamique de l'activité express montre que les colis ont une tendance à la hausse sur les quatre dernières années contrairement aux autres segments de marché.

IV. LES INDICATEURS ECONOMIQUES

IV.1 Le chiffre d'affaires du secteur

➤ Chiffre d'affaires du secteur

Les revenus du marché postal sont estimés à plus de **22 milliards.FCFA** en 2016, soit une hausse de 12% comparativement à 2015. Ces revenus sont composés des revenus issus de l'activité des envois jusqu'à 2kg, de ceux des envois inférieurs à 500g, des revenus générés par l'activité des colis postaux et les revenus issus des autres activités postales notamment activités douanières (certains opérateurs disposent d'un agrément en douane qui leur permet de collecter des recettes à partir de cette activité).

➤ Chiffre d'affaires généré par le segment de l'express

L'activité des opérateurs titulaires de licence a généré des revenus estimés à près de 7 milliards FCFA. Une hausse du chiffre d'affaires de 12% est notée par rapport à 2015.

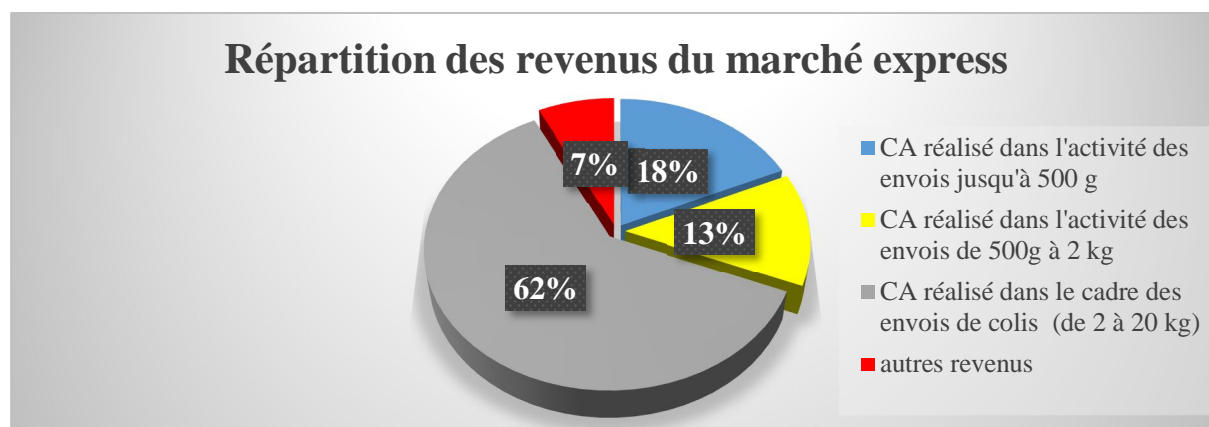
➤ Répartition du chiffre d'affaires généré par le segment de l'express

Il faut noter que l'activité des colis supérieurs à 2Kg comptabilise 62% des revenus du segment express. Les poids des recettes générées par l'activité des envois inférieurs à 2 kg et celle des envois inférieurs 500g sont respectivement 13% et 18%.

Les autres activités postales génèrent 7% des revenus du segment de l'express.

Certains opérateurs exercent des activités postales autres que les segments définis ci-dessus. L'activité d'impression, de mise sous pli de document constituent également un revenu lié à l'activité postale. Des opérateurs disposent également d'un agrément en douane dont l'activité génère un revenu.

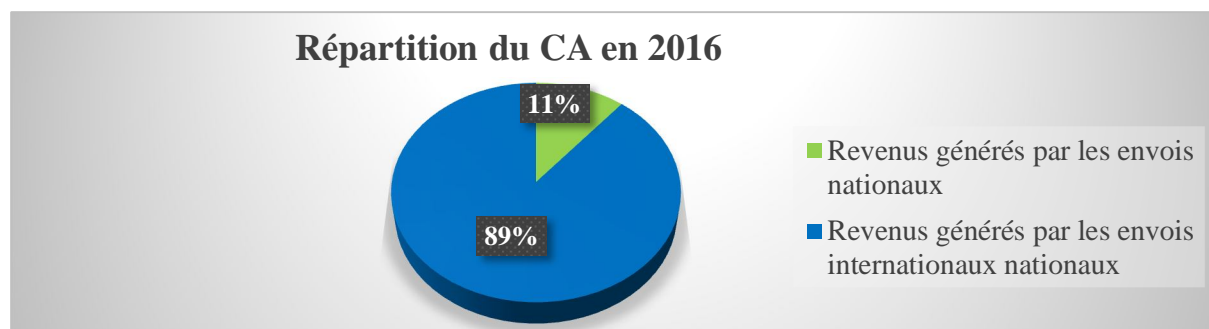
Le graphique suivant donne la répartition des revenus du marché de l'express.



Source : données opérateurs – analyse ARTP

¹ Avec une estimation du CA 2016 de SN LA POSTE

Les revenus des activités d'envois internationaux constituent 89% du chiffre d'affaires global du segment de l'express. Le graphique suivant définit les parts de marché en chiffres d'affaires.

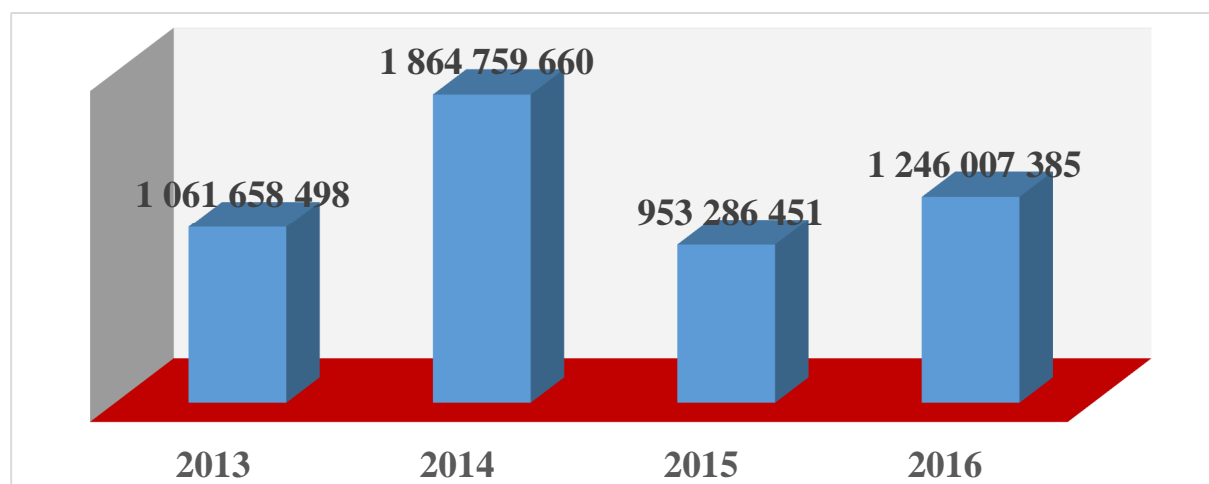


Source : données opérateurs – analyse ARTP

IV.2 Les investissements

Aux termes de l'exercice de l'année 2016, les investissements des opérateurs postaux s'élèvent à plus de **1,2 milliards FCFA**, soit une appréciation importante de 31% par rapport à 2015. Cette augmentation est provoquée par une appréciation du montant des investissements de l'opérateur Tex courrier qui a contracté, en cours d'année, une convention commerciale avec une entreprise marocaine en vue d'élargir ses activités et d'améliorer son offre à la clientèle.

Les investissements concernent principalement le matériel d'exploitation postale, l'acquisition d'un nombre important de camions pour effectuer le transport des grosses marchandises ainsi que la construction d'entrepôts dans les régions.

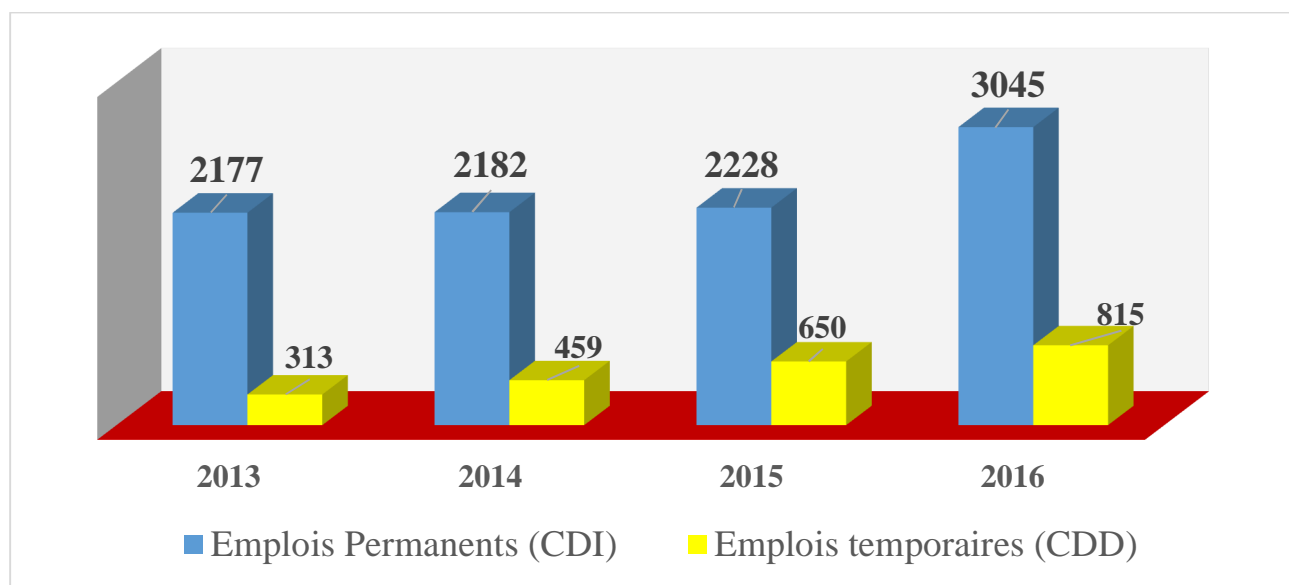


Source : données opérateurs – analyse ARTP

IV.3 Les emplois

L'emploi lié à l'activité postale est estimé à **plus de 3 000** emplois permanents, **815** emplois temporaires et **697** prestataires de service.

Le marché de l'express comptabilise **912** contrats à durée indéterminée, **281** contrats à durée déterminée et **697** prestataires de service. Des appréciations respectives de 3% et de 53% ont été notées au niveau du nombre d'emplois permanents et du nombre d'emplois à durée déterminée au cours de la période sous revue.



Source : données opérateurs – analyse ARTP

V. **PRINCIPALES CONCLUSIONS**

Au titre de l'exercice 2016, le bilan peut être considéré comme positif avec une appréciation de l'activité par rapport à l'année 2015. Ce regain d'activité s'explique par la performance des opérateurs privés, titulaires de licence.

L'analyse des statistiques du marché de l'express montre l'existence de potentialités permettant le développement du secteur qui se matérialise par :

- l'entrée de nouveaux acteurs ;
- la signature de contrats de partenariat stratégique avec des entreprises étrangères ;
- des investissements importants.

Par ailleurs, les échanges (envois jusqu'à 500g) observent une tendance baissière. Cette dynamique d'évolution semble être provoquée par la démocratisation de l'accès à Internet (envois principalement constitués de lettres).

Les envois jusqu'à 2kg (souvent des paquets) et les colis postaux sembleraient constitués des relais pour le développement de l'activité postale.

Ainsi, les communications électroniques et postales sont à la fois concurrentes et complémentaires : courriel et courrier remplissent des fonctions identiques et Internet devient le moyen, par l'essor du commerce électronique, de l'accroissement des volumes du colis express.

Il appartient ainsi aux opérateurs postaux de définir les conditions d'une réinvention de l'activité postale, construite sur les principes de base de l'activité postale (proximité, simplicité et universalité), innovante et ouverte sur les technologies nouvelles. Cette dynamique nouvelle devrait être soutenue par les politiques visant à :

- favoriser l'interopérabilité entre opérateurs compte tenu de l'importance des revenus générés par l'activité des envois internationaux ;
- améliorer les conditions de développement du commerce électronique.

GLOSSAIRE

Opérateur postal : toute personne morale habilitée à effectuer des opérations et prestations postales.

Points d'accès : les installations physiques, notamment les boîtes aux lettres mises à la disposition du public, soit sur la voie publique, soit dans les locaux du prestataire où les envois postaux peuvent être confiés par des clients au réseau postal public.

Services postaux : les services qui consistent en la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux.

Envoi postal : un envoi portant une adresse sous laquelle il doit être acheminé par un opérateur postal ; il s'agit en plus des envois de correspondances, par exemple de livres, de catalogues, de journaux, de périodiques, de colis postaux contenant des marchandises avec ou sans valeur commerciale.

Envoi de correspondance : une communication écrite sur un support physique quelconque qui doit être acheminée et remise à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'envoi lui-même ou sur son conditionnement. Toutefois, les envois de livres, catalogues, journaux et périodiques ne sont pas considérés comme des envois de correspondances.

Envoi recommandé : un envoi postal garanti forfaitairement contre les risques de perte, vol ou détérioration et pour lequel il est délivré à l'expéditeur, le cas échéant à sa demande, une preuve du dépôt et/ou de la remise au destinataire.

Envoi avec valeur déclarée : un envoi postal assuré à concurrence de la valeur déclarée par l'expéditeur contre les risques de perte, de vol ou de détérioration.

Colis postal : envoi de marchandises avec ou sans valeur commerciale.

Courrier express : courrier accéléré ou rapide à délai garanti.