

<p>REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE</p> <p>AUTORITE DE REGULATION DE LA POSTE ET DES TELECOMMUNICATIONS</p>		<p>الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية</p> <p>سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية</p>
--	---	---

**COURRIER ACELERE INTERNATIONAL
PRESENTATION RAPPORT ANNUEL 2006**

PREAMBULE

Le rapport annuel, reproduisant les résultats réalisés par les opérateurs du courrier accéléré international introduit un nouvel indicateur d'appréciation qui est : la situation en nombre des envois par nature « Documents /Colis.

En effet ,le programme d'activité de la Direction de la Poste ,au titre de l'année 2006 avait prévu d'étendre la base de données permettant à chaque étape d'élargir le champ d'analyse de cet important segment du moyens de communication.

Il en va de même pour le chiffre d'affaires qui est donné par nature d'envois.

L'année 2007 comprendra d'autres éléments d'information que la Direction poste compte adjoindre aux rapports d'analyse de l'activité des opératurrs et du segment de marché CAI afin d'améliorer la visibilité sur ce dernier et faire franchir ainsi à la régulation un pas substantiel.

POINTS DEVELOPPES

- I. Trafic en nombre
- II. Trafic en nombre par nature d'envois (Documents / Colis)
- III. Qualité de service
- IV. Tarification
- V. Chiffre d'affaires
- VI. Effectifs, déploiement, investissement
- VII. Régularisation : Redevance annuelle et part contributive au Service Universel.
- VIII. Conclusion

I- TRAFIC EN NOMBRE

I-1- EVOLUTION DES FLUX IMPORT/EXPORT PAR DESTINATION

Avant d'entamer l'analyse des flux Import Export par opérateur, le point sur la situation du marché global des flux import export par destination constituera un indicateur révélateur du développement des échanges.

Unité : objet postal
Source : Opérateurs CAI

EVOLUTION DES FLUX IMPORT/EXPORT PAR DESTINATION									
ANNEE 2005/2006									
	EXPORT			IMPORT			TRAFIC GLOBAL		
	2005	2006	EVOLUTION	2005	2006	EVOLUTION	2005	2006	EVOLUTION
France	31 863	36 163	+13,50%	140 298	155 724	+11,00%	172 161	191 887	+11,46%
Pays Arabes	8 758	10 507	+19,97%	39 327	35 818	-8,92%	48 085	46 325	-3,66%
Asie	5 666	7 706	+36,00%	40 281	42 844	+6,36%	45 947	50 550	+10,02%
Afrique	1 686	2 156	+27,88%	2 076	3 443	+65,85%	3 762	5 599	+48,83%
Amérique	7 411	10 307	+39,08%	20 279	21 922	+8,10%	27 690	32 229	+16,39%
Autres pays	43 218	33 757	- 21,89%	135 720	149 796	+10,37%	178 938	183 553	+2,58%
Total	98 602	100 596	+2,02%	377 981	409 547	+8,35%	476 583	510 143	+7,04%

EXPORT :

Il ressort du tableau ci-dessus, une augmentation globale de 2,02% qui confirme la tendance du client résident en Algérie, à utiliser ce moyen de communication avec l'étranger et principalement dans les relations, Asie, Afrique, Amérique qui enregistrent respectivement des taux révélateurs soit 36%, 27,88% et 39,08%.

Le taux négatif de l'ordre de 21,89% obtenu dans la relation (autres pays) a influé sur le taux global.

IMPORT :

Il en est de même pour l'import ou l'essor est beaucoup plus sensible .L'augmentation globale est de 8,35% avec en évidence une nette amélioration dans les relations Afrique (+65,85%) Amérique (+8,10%) et Asie (+6,36%).

Une diminution est cependant constatée dans la relation (Pays arabes (-8,92%).

GLOBALEMENT

La tendance à l'augmentation du trafic est constante d'une année sur l'autre (+7,04%).Elle est concrète dans toutes les relations à l'exception des pays arabes ou le taux négatif de 3,66% est enregistré.

I-2 EVOLUTION ANNUELLE DES FLUX PAR OPERATEUR AVEC INDICATEUR EN NOMBRE ET EN POURCENTAGE DES DIFFERENTES FLUCTUATIONS

I-2-1- LES DIFFERENTES FLUCTUATIONS DU TRAFIC DE CHAQUE OPERATEUR :

a- DHL INTERNATIONAL ALGERIE

TRAFIC GLOBAL PAR DESTINATION :

Le trafic en nombre de l'opérateur DHL semble marquer le pas puisqu'il n'enregistre qu'un taux de 0,25% en progression.

Unité : Objet Postal
Source : DHL

Destinations	Année 2005				Année 2006				%
	Export	Import	Total	%	Export	Import	Total	%	
France	17 138	77 058	94196	27,92%	20 441	87 599	108 040	31,95%	+14,70%
Pays Arabes	6 068	18 678	24746	7,34%	7 059	14 216	21 275	6,29%	-14,03%
Asie	4 427	31 069	35496	10,52%	5 496	27 429	32 925	9,74%	-7,24%
Afrique	1 317	1 441	2758	0,82%	1 493	1 916	3 409	1,01%	+23,60%
Amérique	4 408	12 842	17250	5,11%	5 973	9 943	15 916	4,71%	-7,73%
Autres pays	36 346	126 534	162880	48,29%	27 125	129 473	156 598	46,31%	-3,86%
Total	69 704	267 622	337326	100,00%	67 587	270 576	338 163	100,00%	+0,25%

Dans toutes les relations, il est remarqué un recul, à l'exception de la France et de l'Afrique.

ANALYSE DES FLUX EXPORT / IMPORT

Unité : Objet Postal
Source : DHL

Destinations	Nombre d'objets à l'Export			Nombre d'objets à l'import		
	2005	2006	Evolution	2005	2006	Evolution
France	17 138	20 441	+19,27%	77 058	87 599	+13,68%
Pays arabes	6 068	7 059	+16,33%	18 678	14 216	-23,89%
Asie	4 427	5 496	+24,15%	31 069	27 429	-11,72%
Afrique	1 317	1 493	+13,36%	1 441	1 916	+32,96%
Amérique	4 408	5 973	+35,50%	12 842	9 943	-22,57%
Autres pays	36 346	27 125	-25,37%	126 534	129 473	+2,32%
Total	69 704	67 587	-3,04%	267 622	270 576	+1,10%

A l'Export, DHL enregistre un recul de -3,04%

Les exportations ont baissé de manière sensible vers les autres pays dont l'Europe (-25,37%) ce qui a entraîné un résultat négatif malgré la progression enregistrée dans toutes les autres destinations.

La régression du trafic vers les autres pays est significative avec le recul global des exportations vers cette zone (-21,89 %).

Les envois entrants DHL durant l'année 2006 affichent une légère augmentation de +1,10%, avec un taux de +13,86% vers la France, (Afrique +32,96 %) et +2,32% dans la relation (Autres pays).

Alors que les envois des pays arabes ont baissé de 23,89% ainsi que l'Asie -11,72% et l'Amérique (-22,57%) cela est du à la concurrence accrue des autres opérateurs.

b- L'EPIC ALGERIE POSTE « SERVICE COURRIER EXPRESS » EMS

Unité : Objet Postal
Source : Algérie
poste

Destinations	Année 2005				Année 2006				Evolution	%
	Export	Import	Total	%	Export	Import	Total	%		
France	12 318	39 750	52068	74,43%	10 657	31 893	42 550	74,64%	-9518	-18,28%
Pays Arabes	1 603	3 763	5366	7,67%	1 459	3 431	4 890	8,58%	-476	-8,87%
Asie	86	913	999	1,43%	110	1 019	1 129	1,98%	130	+13,01%
Afrique	153	66	219	0,31%	105	100	205	0,36%	-14	-6,39%
Amérique	1 273	1 330	2603	3,72%	1 261	1 303	2 564	4,50%	-39	-1,50%
Autres pays	5 274	3 428	8702	12,44%	4 299	1 367	5 666	9,94%	-3036	-34,89%
Total	20 707	49 250	69957	100,00%	17 891	39 113	57 004	100,00%	-12953	-18,52%

Globalement dans les deux sens, l'EMS marque un net recul de l'ordre de 18,52%. Il est apparent dans toutes les relations à l'exception de l'Asie (+13,01%).

ANALYSE DES FLUX EXPORT / IMPORT

Unité : Objet Postal
Source : Algérie poste

Destinations	Nombre d'objets à l'Export			Nombre d'objets à l'import		
	2005	2006	%	2005	2006	%
France	12 318	10 657	-13,48%	39 750	31 893	-19,77%
Pays arabes	1 603	1 459	-8,98%	3 763	3 431	-8,82%
Asie	86	110	+27,91%	913	1 019	+11,61%
Afrique	153	105	-31,37%	66	100	+51,52%
Amérique	1 273	1 261	-0,94%	1 330	1 303	-2,03%
Autres pays	5 274	4 299	-18,49%	3 428	1 367	-60,12%
Total	20 707	17 891	-13,60%	49 250	39 113	-20,58%

Le trafic départ a enregistré une baisse de 13,60 % en passant de 20707 objets en 2005 à 17891 objets en 2006.

Cette baisse s'explique selon l'opérateur par l'entrée en lice des deux nouveaux opérateurs Chronopost et FedEx express sur le marché national.

Chronopost international Algérie concurrence Algérie poste sur le trafic départ vers la France (-13,48%) et vers l'Europe (-18,49%).

Fedex concurrence Algérie poste sur le trafic départ vers les pays arabes (-8,98%) et vers l'Amérique (-0,94%)

Le trafic arrivée a enregistré une baisse de 20,58% en passant de 49250 objets en 2005 à 39113 objets en 2006 malgré une évolution positive selon l'EMS de 13,91% des envois expédiés par TNT.

Cette baisse s'explique par :

- Le retrait de Chronopost en juin 2005 d'où la baisse de trafic reçu de la France. Avec (-19,77%)

- La suspension des envois en provenance de l'Italie à partir de mois de septembre 2005 d'où la baisse des envois en provenance des autres pays (l'Europe -60,12%).

C - UPS ALGERIE :

Unité : Objet Postal
Source : UPS

Destinations	Année 2005				Année 2006				Evolution	%
	Export	Import	Total	%	Export	Import	Total	%		
France	2 225	7 647	9872	18,20%	2 038	8 173	10 211	14,52%	339	+3,43%
Pays Arabes	1 061	16 120	17181	31,68%	1 089	15 149	16 238	23,09%	-943	-5,49%
Asie	1 120	7 728	8848	16,32%	1 721	12 373	14 094	20,04%	5246	+59,29%
Afrique	197	426	623	1,15%	76	163	239	0,34%	-384	-61,64%
Amérique	1 699	5 598	7297	13,46%	2 599	9 046	11 645	16,56%	4348	+59,59%
Autres pays	1 506	8 905	10411	19,20%	1 355	16 554	17 909	25,46%	7498	+72,02%
Total	7 808	46 424	54232	100,00%	8 878	61 458	70 336	100,00%	16104	+29,69%

L'opérateur UPS Algérie a traité durant l'année 2006, 70336 objets pour 46424 objets en 2005, soit une croissance de + 29,69 %.

On constate également que le trafic dans la relation autres pays a enregistré une forte croissance qui atteint les 72,02%.

ANALYSE DES FLUX EXPORT / IMPORT

Unité : Objet Postal
Source : UPS

Destinations	Nombre d'objets à l'Export			Nombre d'objets à l'import		
	2005	2006	%	2005	2006	%
France	2 225	2 038	-8,40%	7 647	8 173	+6,88%
Pays arabes	1 061	1 089	+2,64%	16 120	15 149	-6,02%
Asie	1 120	1 721	+53,66%	7 728	12 373	+60,11%
Afrique	197	76	-61,42%	426	163	-61,74%
Amérique	1 699	2 599	+52,97%	5 598	9 046	+61,59%
Autres pays	1 506	1 355	-10,03%	8 905	16 554	+85,90%
Total	7 808	8 878	+13,70%	46 424	61 458	+32,38%

A l'Export, l'opérateur UPS progresse de 13,70 % particulièrement dans les relations Asie (+53,66%), Amérique (+52,97%). alors que le trafic vers la France a baissé de 8,40% en raison de la concurrence exercée par les opérateurs DHL Chronopost et FedEx Express. Les importations enregistrent une performance de 32,38% (61458 objet en 2006 contre seulement 46424 objets en 2005).

Le courrier arrivée des pays arabes est ramené à (-6,02%).

d - CHRONOPOPST INTERNATIONAL ALGERIE

Unité : Objet Postal
Source : Chronopost

Destinations	Année 2005				Année 2006				Evolution	%
	Export	Import	Total	%	Export	Import	Total	%		
France	137	11 704	11841	93,62%	1 685	22 280	23 965	88,11%	12124	+102,39%
Pays Arabes	1	0	1	0,01%	124	0	124	0,46%	123	
Asie	19	99	118	0,93%	199	0	199	0,73%	81	+68,64%
Afrique	20	0	20	0,16%	403	332	735	2,70%	715	
Amérique	10	15	25	0,20%	82	0	82	0,30%	57	+228,00%
Autres pays	78	565	643	5,08%	823	1 271	2 094	7,70%	1451	+225,66%
Total	265	12 383	12648	100,00%	3 316	23 883	27 199	100,00%	14551	+115,05%

Présent sur le marché depuis juin 2005, Chronopost international Algérie réalise durant l'année 2006 un total de 27199 objets contre 12648 objets en 2005

Le trafic global a augmenté de 115,05%

La relation France représente 88% de trafic .Elle a enregistré une croissance de (102,39%).

ANALYSE DES FLUX EXPORT / IMPORT

Unité : Objet Postal
Source : Chronopost

Destinations	Nombre d'objets à l'Export				Nombre d'objets à l'import			
	2005	2006	Evolution	%	2005	2006	Evolution	%
France	137	1 685	1 548	+1129,93%	11 704	22 280	10 576	+90,36%
Pays arabes	1	124	123		0	0	0	0,00%
Asie	19	199	180	+947,37%	99	0	-99	0,00%
Afrique	20	403	383		0	332	332	
Amérique	10	82	72	+720,00%	15	0	-15	-100,00%
Autres pays	78	823	745	+955,13%	565	1 271	706	+124,96%
Total	265	3 316	3 051		12 383	23 883	11 500	+92,87%

L'activité Export de l'opérateur Chronopost international Algérie a démarré le 1^{er} octobre 2005 qui correspond au 4^{ème} trimestre 2005).

La comparaison annuelle étant impossible.

Chronopost a exporté durant l'année 2006, 3316 objets vers les différentes destinations

Le trafic vers la France est de 1541 objets alors que le démarrage était avec 137 objets au 31 décembre 2005 ce qui traduit les efforts déployés par cet opérateur pour la vente de son produit vers la France.

La destination (autres pays dont l'Europe) représente la 2^{ème} destination privilégiée par cet opérateur avec un volume de 823 objets.

L'implantation de Chronopost international en France et l'Europe explique ce succès commercial.

Les importations ont connu une augmentation dans certaines zones (France, autres pays, Afrique) et ont chuté dans d'autres zones (Asie, Amérique,) ainsi que les pays arabes ou Chronopost n'a réceptionné aucun objet.

e - FALCON EXPRESS ALGERIE SPA « FEDEX EXPRESS »

Le démarrage des activités de l'opérateur Falcon Express Algérie (Fedex Express) est effectif depuis le 1^{er} octobre 2005.

En 2006, FedEx a traité 17441 objets contre 6913 objets au 4^{ème} trimestre 2005,
Le flux avec la France représente 40,83 % de trafic global
Les régions Asie et Amérique viennent en 2^{ème} position.

Unité : Objet Postal
Source : Fedex express

Destinations	Année 2005				Année 2006				Evolution	%
	Export	Import	Total	%	Export	Import	Total	%		
France	537	928	1465	21,19%	1 342	5 779	7 121	40,83%	5656	+53,72%
Pays Arabes	98	1 335	1433	20,73%	776	3 022	3 798	21,78%	2365	+22,46%
Asie	53	1 114	1167	16,88%	180	2 023	2 203	12,63%	1036	+9,84%
Afrique	35	489	524	7,58%	79	932	1 011	5,80%	487	+4,63%
Amérique	240	1 020	1260	18,23%	392	1 630	2 022	11,59%	762	+7,24%
Autres pays	121	943	1064	15,39%	155	1 131	1 286	7,37%	222	+2,11%
Total	1084	5 829	6913	100,00%	2 924	14 517	17 441	100,00%	10528	+152,29%

ANALYSE DES FLUX EXPORT / IMPORT

Unité : Objet Postal
Source : Fedex Express

Destinations	Nombre d'objets à l'Export				Nombre d'objets à l'import			
	2005	2006	Evolution	%	2005	2006	Evolution	%
France	537	1 342	805	+149,91%	928	5 779	4 851	+522,74%
Pays arabes	98	776	678	+691,84%	1 335	3 022	1 687	+126,37%
Asie	53	180	127	+239,62%	1 114	2 023	909	+81,60%
Afrique	35	79	44	0,00%	489	932	443	+90,59%
Amérique	240	392	152	+63,33%	1 020	1 630	610	+59,80%
Autres pays	121	155	34	+28,10%	943	1 131	188	+19,94%
Total	1 084	2 924	1 840	+169,74%	5 829	14 517	8 688	+149,05%

Fedex réalise une performance dans son trafic import export dans toutes les relations.

I-3 – RECAPITULATION PAR OPERATEUR

I-3-1 – REPRESENTATION EN NOMBRE

Le tableau ci –dessous récapitule les résultats enregistrés durant l'année 2006 avec la fluctuation en nombre et pourcentage et les parts correspondantes de marché par rapport à l'année 2005.

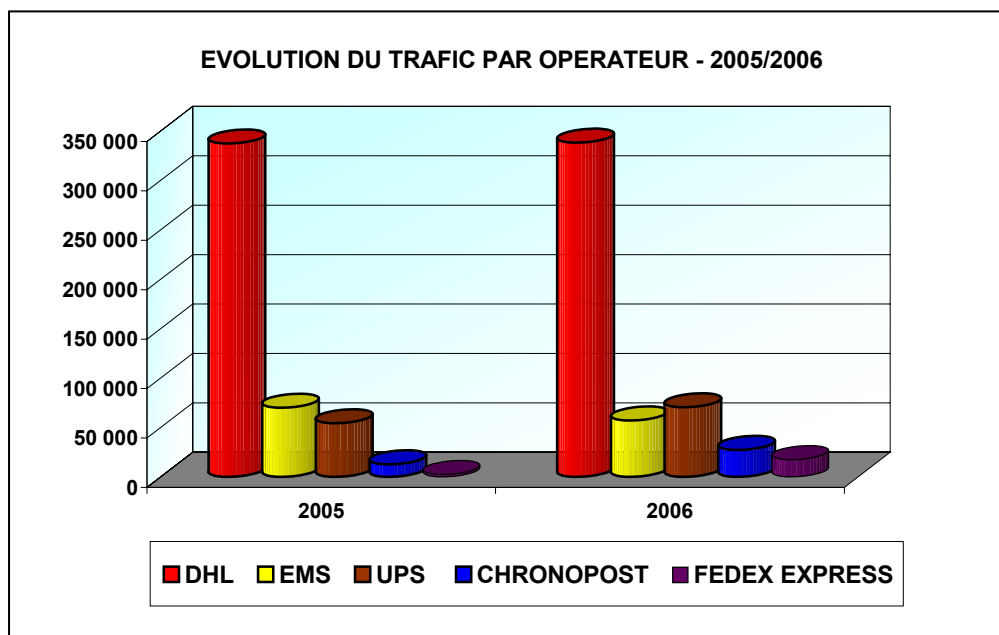
FLUX EXPORT						
Opérateurs	Evolution du trafic Export pour				Part du marché 2005	Part du marché 2006
	2005	2006	Evolution	%	%	%
DHL	69 704	67 587	-2 117	-3,04%	70,69%	67,19%
EMS	20 707	17 891	-2 816	-13,60%	21,00%	17,79%
UPS	7 808	8 878	1 070	+13,70%	7,92%	8,83%
CHRONOPOST	266	3 316	3 050		0,27%	3,30%
FEDEX EXPRESS	117	2 924	2 807		0,12%	2,91%
TOTAL	98 602	100 596	1 994	+2,02%	100,00%	100,00%

FLUX IMPORT						
Opérateurs	Evolution du trafic Import				Part du marché 2005	Part du marché 2006
	2005	2006	Evolution	%	%	%
DHL	267 622	270 576	2 954	+1,10%	70,80%	66,07%
EMS	49 250	39 113	-10 137	-20,58%	13,03%	9,55%
UPS	46 424	61 458	15 034	+32,38%	12,28%	15,01%
CHRONOPOST	12 399	23 883	11 484		3,28%	5,83%
FEDEX EXPRESS	2 286	14 517	12 231		0,60%	3,54%
TOTAL	377 981	409 547	31 566	+8,35%	100,00%	100,00%

FLUX EXPORT/IMPORT						
Opérateurs	Evolution du trafic global pour les années 2005 et 2006				Part du marché 2005	Part du marché 2006
	2005	2006	Evolution	%	%	%
DHL	337 326	338 163	837	+0,25%	70,78%	66,29%
EMS	69 957	57 004	-12 953	-18,52%	14,68%	11,17%
UPS	54 232	70 336	16 104	+29,69%	11,38%	13,79%
CHRONOPOST	12 665	27 199	14 534		2,66%	5,33%
FEDEX EXPRESS	2 403	17 441	15 038		0,50%	3,42%
TOTAL	476 583	510 143	33 560	+7,04%	100,00%	100,00%

- * : Le chiffre a trait la période allant du 1^{er} /06/2005 au 31/12/2005 (Chronopost n'a démarré qu'au 21 juin 2005).
- ** : Relatif au 4^{ème} trimestre 2005 (Fedex n'a démarré qu'au 1^{er} octobre 2005.)

I-3- 2 - REPRESENTATION GRAPHIQUE



A- LE TRAFIC GLOBAL +7,04% ↗

On constate une augmentation globale du trafic de l'ordre de 33560 objets (+7,04%) qui se répartit comme suit :

Export : +1994 objets
Import / +31566 objets

B- LE TRAFIC EXPORT + 2,02% ↗

Malgré la baisse de trafic à l'export pour les opérateurs DHL (-3,04% et l'EMS (-13,60%) le marché des exportations reste dynamique.

UPS affiche une croissance de 13,70%

Le volume exporté par les opérateurs CHRONOPOST et FEDEX se situe respectivement à 3050 objets et 2807objets.

C - LE TRAFIC IMPORT + 8,35% ↗

Le trafic import dépasse la barre des 30000 objets, en hausse de 8,35% par rapport à l'année 2005.

Cette augmentation met en relief l'ascension des opérateurs (UPS +32,38%) CHRONOPOST (+11484 objets et FedEx +12231 objets)

l'EMS, quant à lui n'a pas redressé la barre en diminuant de -20,58%

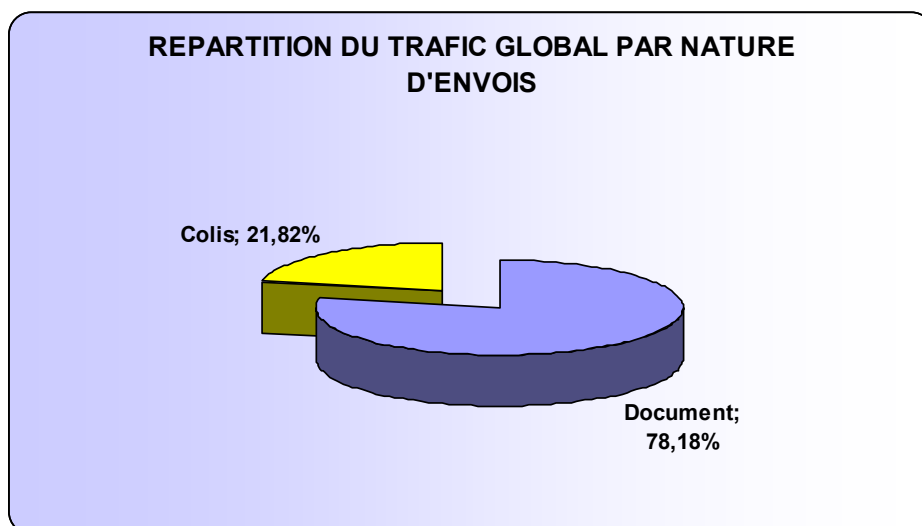
II- TRAFIC EN NOMBRE PAR NATURE D'ENVOIS (DOCUMENTS / COLIS)

II -1- REPARTITION DU TRAFIC GLOBAL PAR NATURE D'ENVOIS (Document /Colis)

La répartition du trafic généré par l'ensemble des opérateurs activant dans le courrier accéléré international par nature d'envois se traduit comme suit :

510143 objets traités, la part du document représente 78,18% (398828 documents) du marché global.

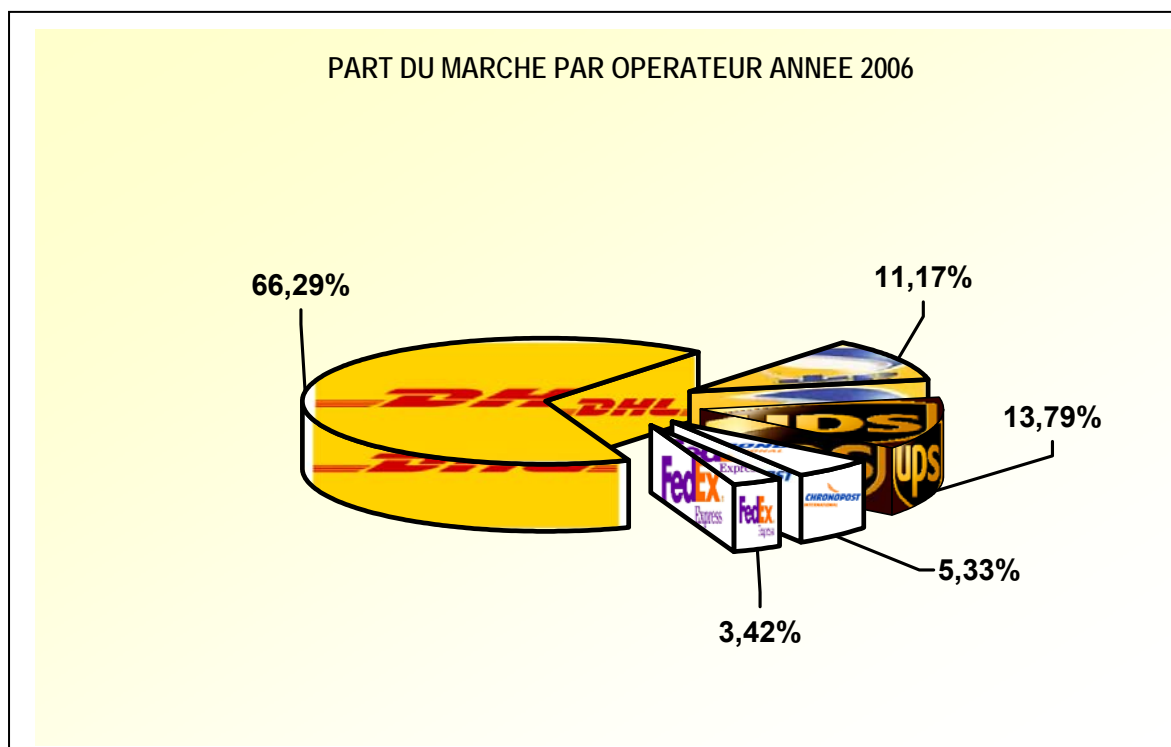
Le reste (21,82%) représente le marché du colis (111315 colis).



II -2 – PART DU MARCHE ANNUEL GLOBAL ET PAR NAURE (DOCUMENT – COLIS)

II-2-1- PART DU MARCHE GLOBAL

- DHL international Algérie préserve la plus grande part du marché 66,29 % au 31/12/2006 alors que sa part était 70,78% au 31/12/2005.
- Le second rang revient à UPS Algérie avec un volume global de 70336 objets soit 13,79% du trafic global du marché alors que sa part du marché était 11,38% au 31/12/2005.
- EMS Champion Post en troisième position avec 11,17% de marché alors que sa part était 14,68% en 2005.
- Chronopost occupe la quatrième position 5,33% et FedEx occupe la dernière position avec une part de 3,42%.



II-2-2- PART DU DOCUMENT

La part du marché document se répartit comme suit

- DHL en premier rang avec une part de 65,54% (265 386 documents)
- UPS en deuxième rang avec une part de 14,18% (56 567 documents)
- EMS (10,61%)
- Chronopost (5,71 %)
- Fedex (2,95%)

II-2-3-PART COLIS :

Globalement le nombre de colis express international traité durant l'année 2006 est de 111 315 colis.

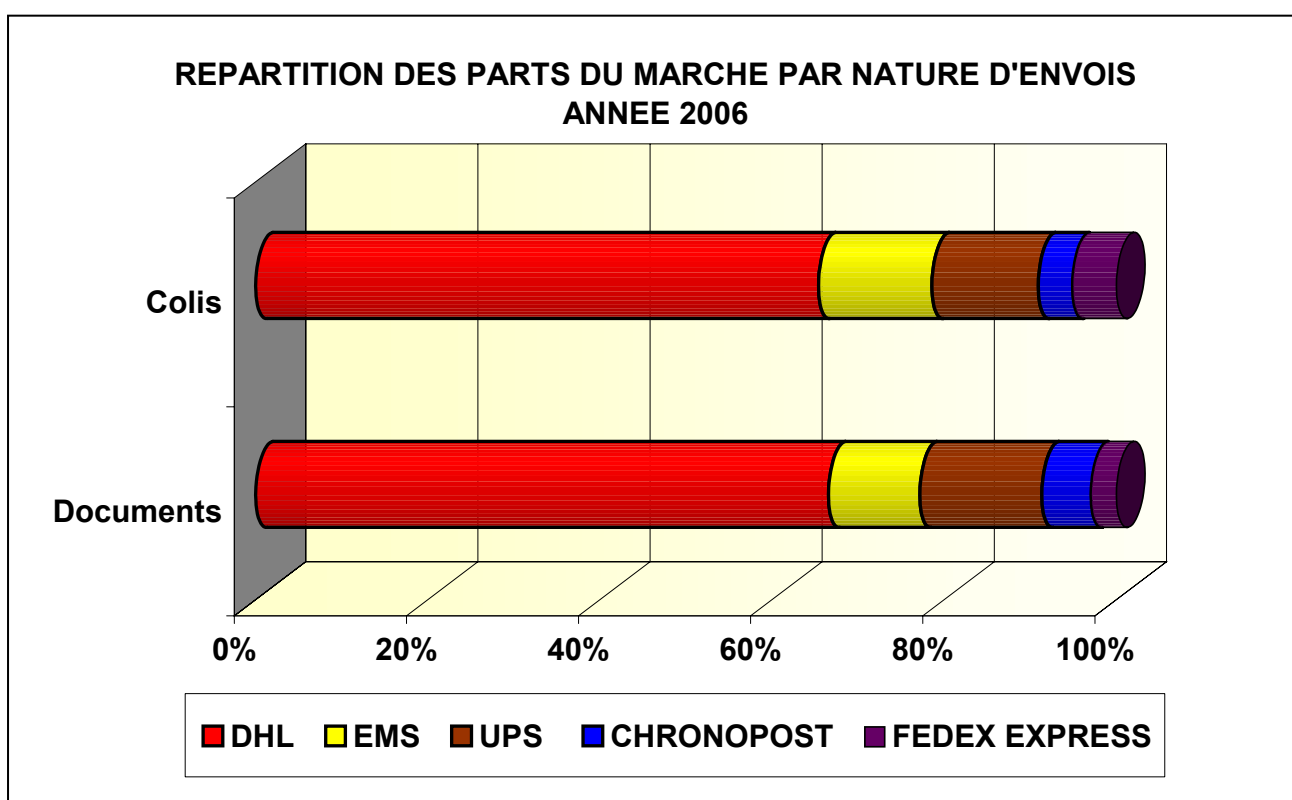
DHL occupe la place de leader de ce segment avec un volume de 72777 colis é ce qui représente 65,38% du marché global du colis.

Contrairement au marché du document L'EMS occupe le second rang avec 13,18 % en dépassant l'opérateur UPS qui détient la 3^{ème} place avec une part de 12 ,37%.

De plus on constate que l'opérateur entrant Fedex Express représente 5,10% du marché colis loin de Chronopost dont la part est (3,97%)

PARTS DU MARCHÉ PAR OPERATEURS ET PAR NATURE D'ENVOIS (DOCUMENTS-COLIS)

Opérateurs	TOTAL	Répartition par nature d'envois				Part du marché Documents	Part du marché Colis
		Documents	%	Colis	%		
DHL	338 163	265 386	78,48%	72 777	21,52%	66,54%	65,38%
EMS	57 004	42 330	74,26%	14 674	25,74%	10,61%	13,18%
UPS	70 336	56 567	80,42%	13 769	19,58%	14,18%	12,37%
CHR	27 199	22 784	83,77%	4 415	16,23%	5,71%	3,97%
FEDEX	17 441	11 761	67,43%	5 680	32,57%	2,95%	5,10%
TOTAL GENERAL	510 143	398 828	78,18%	111 315	21,82%	100,00%	100,00%



III- LA QUALITE DE SERVICE

A- DELAIS D'ACHEMINEMENT

L'opérateur DHL maintien des délais d'acheminement performants. Son courrier à destination de la France est en j+1 à 95%, tandis que le courrier destiné à l'Europe est en j+2 à 74%.

Algérie poste par son service courrier express EMS achemine le courrier destiné à la France en j+2 à 51% le reste est à J+4

Les délais enregistrés par UPS sont concurrentiels avec un délai de j+2 pour la France le continent Américain, J+3 pour les pays arabes.

Les envois Chronopost vers la France sont livrés en J+1 à concurrence de 50%le reste est à j+2

FedEx achemine son courrier à j+1 pour l'Asie à 70%.

B-TRAITEMENT DES RECLAMATIONS :

Le nombre de réclamations reçues et traitées constitue un indicateur de qualité de service dans la mesure où il peut traduire la prise en charge sérieuse du client.

Tableau des Réclamations « Courrier Accéléré International » Année 2006					
Opérateurs	Trafic Global traité en 2006	Réclamations		% de traitement	% Réclamations déposées sur Courrier traité
		Reçu	Traitées		
DHL	338 163	328	239	72,87%	0,10%
EMS	57 004	532	510	95,86%	0,93%
UPS	70 336	Non communiqué		*****	*****
CHRONOPOST	27 199	2 524	2 524	100,00%	9,28%
FEDEX EXPRESS	17 441	783	771	98,47%	4,49%
TOTAL	510 143	4 167	4 044	97,05%	0,82%

Le délai de traitement des réclamations peut être également un révélateur fort dans la traçabilité du courrier, principale cause parfois dans la lenteur observée en matière de traitement des réclamations.

L'opérateur DHL par exemple ne dit pas le pourquoi du non traitement des 89 réclamations non traitées.

90% des réclamations de l'EMS concernent des demandes d'information quant au positionnement des objets.

L'absence d'un site web destiné au courrier accéléré international permettant de suivre la traçabilité des envois (tracking system) obligent la clientèle de demander l'information par téléphone. Ce qui n'est pas le cas chez les autres opérateurs.

IV - TARIFICATION

Il est à remarquer que durant cette année la concurrence tarifaire n'est pas encore vraiment instaurée à destination du grand public à l'exception d'une promotion lancée début 2006 par Chronopost sur la destination France à l'occasion du lancement de son réseau.

Bien au contraire on eut même remarqué une augmentation des tarifs grand public de la part de DHL et UPS. **(Voir annexe I)**

La concurrence tarifaire est en revanche inaugurée sur le segment « grands comptes » où l'opérateur DHL consent des baisses tarifaires conséquentes allant jusqu'à - 30%.

La Direction Générale se propose d'accorder un traitement particulier à ces questions dans un rapport qu'elle compte présenter au Conseil consacré exclusivement à l'observatoire des tarifs de la Poste pour l'an 2006.

V - ANALYSE DU CHIFFRE D'AFFAIRES DES OPERATEURS

Le marché du courrier accéléré international pour l'année 2006 a dégagé un chiffre d'affaires global de 845 431 752,38 DA contre 761 761 668,08 DA en 2005 ce qui représente une évolution de l'ordre de 10,98%.

DHL international Algérie réalise une évolution de 6,13%,
L'augmentation tarifaire à l'export opéré par cet opérateur en date du 1^{er} novembre 2006 a contribué à ce résultat.

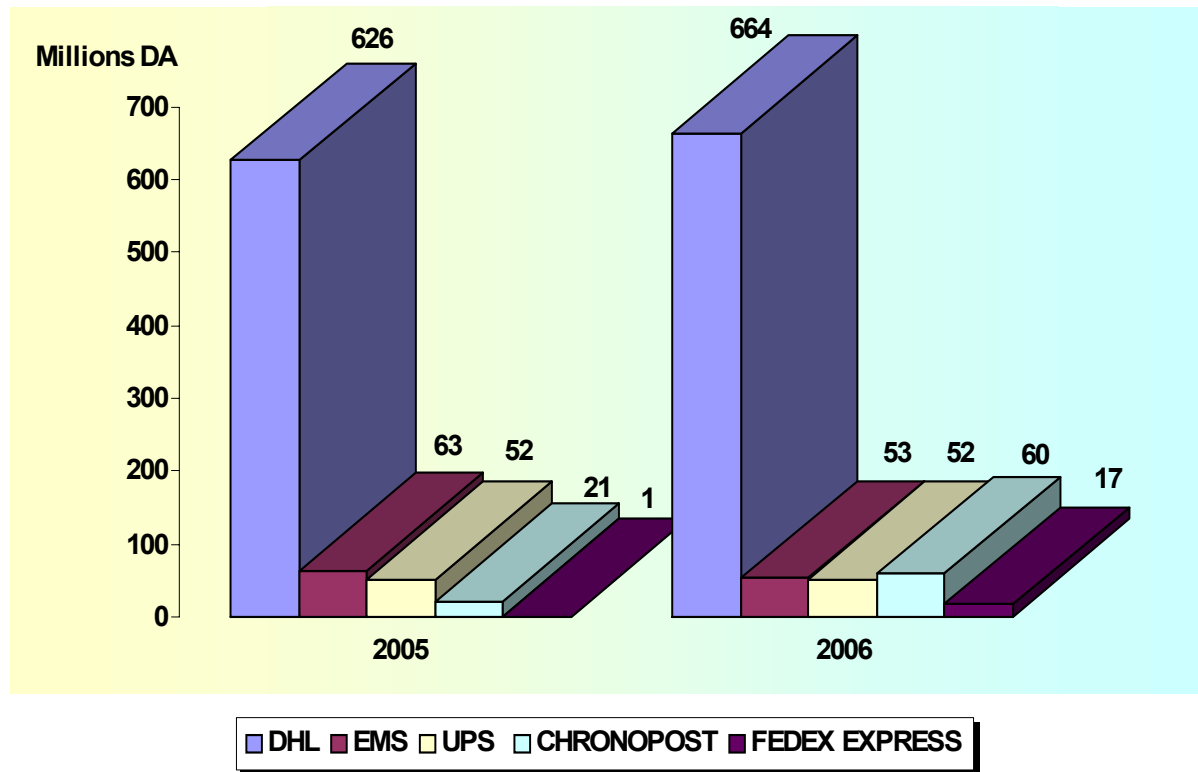
L'EMS perd 15,43% de son chiffre d'affaires entre 2005 et 2006.
Malgré que l'UPS réalise un progrès en volume (+29,69 %) son chiffre d'affaire a régressé de 0,29 % cela est dû à la nature des colis exportés en 2006 (petits colis) à valeurs inférieures à celles de l'année 2005.

Chronopost enregistre une évolution consistante dans son chiffre d'affaires (+187,65%) 59509113, DA durant l'année 2006 contre 20688251,00DA en 2005, dépassant ainsi les opérateurs UPS et l'EMS.

FedEx réalise un chiffre d'affaire de 16343649,60 DA en 2006.

Opérateurs	Chiffre d'Affaires Global (DA)			
	Année 2005	Année 2006	Evolution (DA)	%
DHL	625 511 183,00	663 825 980,00	38 314 797,00	+6,13%
EMS	62 599 150,68	52 941 811,38	-9 657 339,30	-15,43%
UPS	52 257 001,00	52 105 116,00	-151 885,00	-0,29%
CHRONOPOST	20 688 251,00	59 509 113,00	38 820 862,00	+187,65%
FEDEX EXPRESS	706 082,40	17 049 732,00	16 343 649,60	
Total	761 761 668,08	845 431 752,38	83 670 084,30	+10,98%

CHIFFRE D'AFFAIRES OPERATEURS CAI ANNEES 2005/2006



OPERATEURS	Document		Colis		Récapitulation Générale	
	Volume	Chiffre d'affaires (DA)	volume	Chiffre d'affaires(DA)	Total volume	Total CA
DHL	265 386	266 473 199,00	72 777	182 693 085,00	338 163	449 166 284,00
EMS	42 330	39 079 772,57	14 674	13 862 038,81	57 004	52 941 811,38
UPS	56 567	21 252 910,00	13 769	12 157 070,00	70 336	33 409 980,00
CHRONOPOST	22 784	53 558 202,00	4 415	5 950 911,00	27 199	59 509 113,00
FEDEX EXPRESS	11 761	9 547 850,00	5 680	7 501 882,00	17 441	17 049 732,00
Total	398 828	389 911 933,57	111 315	222 164 986,81	510 143	612 076 920,38

VI- EFFECTIF, NIVEAU DE DEPLOIEMENT ET INVESTISSEMENTS

EFFECTIF OPERATEURS CAI				
Opérateurs	Evolution Des Effectifs			
	Année 2005	Année 2006	Evolution	%
DHL	116	146	30	+ 25,86%
EMS	78	95	17	+21,79%
UPS	41	48	7	+ 17,07%
CHRONOPOST	12	16	4	+ 33,33%
FEDEX EXPRESS	37	37	0	0,00%
TOTAL	284	329	45	+ 15,85%

Le marché du courrier accéléré international emploie un effectif global de 329 agents. DHL emploie 146 agents en 2006 alors que son effectif était 116 en 2005, soit une croissance de l'ordre de 25,86%

La création d'une agence à Sétif a porté le nombre des points de vente DHL à 11 et a contribué à la création d'emplois nouveaux.

DHL prévoit en 2007 l'ouverture d'un centre de tri à Hassi Messaoud dans le cadre de l'amélioration de la qualité de service.

L'EMS employé 78 personnes en 2005, il en a recruté 17 en 2006, ce qui se traduit par une croissance de 21,79%.

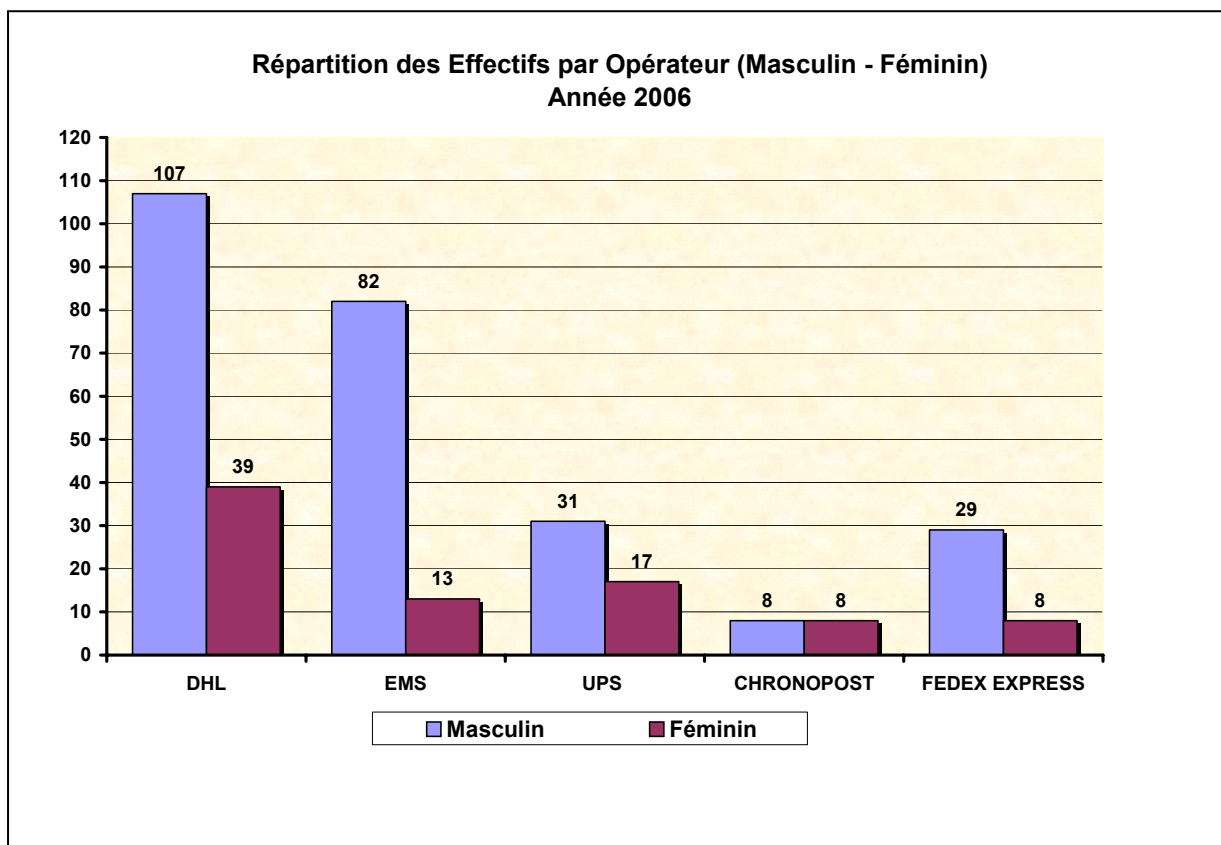
L'effectif de l'opérateur United Parcel Service UPS est de 48 personnes en 2006 avec (+17,17%).

Cet opérateur prévoit l'ouverture d'un nouveau centre de tri international à Alger d'une superficie de 5000 M² ainsi que l'ouverture de nouvelles agences dans les localités (Alger, Oran, Constantine, Sétif et Hassi Messaoud) ce qui va sans doute créer d'emplois nouveaux.

UPS prévoit un effectif de 100 personnes à l'horizon 2008.

Chronopost a recruté 04 personnes en 2006 (16 en 2006 contre 12 en 2005)

Par contre FedEx Express a maintenu son effectif à 37 personnes et n'a procédé à aucun recrutement durant l'année 2006.



VII - REGULARISATION : REDEVANCE ANNUELLE ET PART CONTRIBUTIVE AU SERVICE UNIVERSEL

Les opérateurs du courrier express international s'acquittent régulièrement des dues tant en ce qui concerne les redevances qu'en ce qui concerne la part contributive au service universel qui elle aussi augmente en fonction de l'évolution du chiffre d'affaires.

Il reste bien entendu que les audits à effectuer sur site seront plus à même de confirmer sur pièces fiscales et autres les chiffres annoncés sur le questionnaire annuel.

VIII- CONCLUSION

L'année 2006 a été marquée par le démarrage effectif des deux nouveaux opérateurs (Chronopost et FedEx). Le marché compte donc au total, à partir de ladite année cinq (05) opérateurs, promettant ainsi l'approfondissement de la concurrence sur le marché du courrier accéléré international.

Cette nouvelle situation était de nature à inciter les opérateurs déjà existants à se soucier davantage encore de leur clientèle et accroître l'offre de services et produits.

Cette tendance est constatée chez les deux (02) intégrateurs (DHL et UPS) qui ne cessent d'œuvrer à maintenir leurs taux de croissance et renforcer leurs parts de marché.

Mais elle n'est pas constatée en revanche chez l'EMS qui enregistre une baisse de son trafic et accuse un retard d'autant plus retard incompréhensible dans son projet de réorganisation qu'il a profité aux autres opérateurs notamment aux nouveaux entrants qui lui ont subtilisé des parts de marché. L'EMS doit donc préparer son avenir s'il veut préserver sa place sur le marché de l'express international.

Fedex pour sa part n'a pas encore trouvé son équilibre suite aux problèmes de gestion rencontrés depuis son installation.

Chronopost n'a pas consenti de son côté l'effort d'investissement que son projet de présence en Algérie induisait.

Le questionnaire transmis aux opérateurs au titre de l'année 2007 permettra de conforter et d'élargir la base de données actuelle. L'ARPT pourra dès lors, et sur la base d'analyses prenant en compte les prévisions en perspective de la desserte de l'ensemble du territoire national, évaluer le marché.

Par ailleurs, il est à signaler et à saluer la disponibilité des opérateurs à fournir à l'ARPT tous les éléments d'appréciation, obligation du reste mise à leur charge par la loi et le cahier des charges. Dans ce cadre, l'année 2006 a été mise à profit pour adresser de nombreux rappels qui ont permis aux opérateurs d'adapter les outils d'information à leur niveau pour pouvoir répondre à nos demandes.



POIDS : 500 GRS

UNITE : DA

ANNEXE I

DESTINATION	France						Suède					
	DOC			COLIS			DOC			COLIS		
	2005	2006	%	2005	2006	%	2005	2006	%	2005	2006	%
DHL	4200	4400	4,76%	4400	4600	4,55%	4500	4700	4,44%	4800	5050	5,21%
EMS	1700	1700	0,00%	1700	1700	0,00%	1700	1700	0,00%	1700	1700	0,00%
UPS	3600	3980	10,56%	3750	4200	12,00%	4200	4500	7,14%	4425	4800	8,47%
CHRONOPOS	3700	3700	0,00%	4600	4600	0,00%	4700	4700	0,00%	5700	5700	0,00%
FEDEX EXPRE	4200	4200	0,00%	4200	4200	0,00%	4500	4500	0,00%	4500	4500	0,00%

DESTINATION	Egypte						Canada					
	DOC			COLIS			DOC			COLIS		
	2005	2006	%	2005	2006	%	2005	2006	%	2005	2006	%
DHL	5600	5900	5,36%	5900	6200	5,08%	4800	5050	5,21%	5200	5450	4,81%
EMS	1700	1700	0,00%	1700	1700	0,00%	2200	2200	0,00%	2200	2200	0,00%
UPS	5250	5750	9,52%	5550	5850	5,41%	4200	4800	14,29%	4500	5600	24,44%
CHRONOPOS	5400	5400	0,00%	6700	6700	0,00%	5000	5000	0,00%	5900	5900	0,00%
FEDEX EXPRE	5800	5800	0,00%	5800	5800	0,00%	4800	4800	0,00%	4800	4800	0,00%

DESTINATION	Chine					
	DOC			COLIS		
	2005	2006	%	2005	2006	%
DHL	6100	6400	4,92%	6400	6750	5,47%
EMS	2200	2200	0,00%	2200	2200	0,00%
UPS	4500	5300	17,78%	4800	6600	37,50%
CHRONOPOS	5400	5400	0,00%	6700	6700	0,00%
FEDEX EXPRE	5600	5600	0,00%	5600	5600	0,00%