

RAPPORT ANNUEL DE L'ARPT 2010





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

سلطة الضبط للبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية

AUTORITE DE REGULATION DE LA POSTE ET DES TELECOMMUNICATIONS



RAPPORT ANNUEL DE L'ARPT 2010



Sommaire

Introduction	05
La lettre de la présidente	06
Première partie : Les instruments institutionnels de La régulation :	
Organisation interne et moyens	09
Chapitre1 : L'organisation de l'ARPT	09
Le Conseil	09
La Direction générale.....	09
L'organigramme de l'ARPT	10
Chapitre 2 : Les moyens de l'ARPT	11
2.1. Les moyens Budgétaires : les ressources	11
2.2. Les ressources humaines de l'ARPT	12
Chapitre3. Le lien avec les tiers. L'action communicationnelle l'ARPT.....	13
3.1. Généralités.....	13
3.2. L'activité menée en 2010	14
Deuxième partie : l'action régulatrice de l'ARPT	16
Chapitre1 : La régulation des télécommunications	17
Les autorisations ou le rétablissement du principe du caractère précaire et révocable de l'occupation privative du domaine public : la fin des autorisations permanentes	17
Les autorisations relatives aux fréquences.....	18
Les autorisations d'exploitation de réseaux et services de télécommunication.....	19
Les opérateurs titulaires de licence.....	22
Obligation de déploiement et qualité de réseau mobiles.....	22
Questions diverses de régulation des réseaux.....	22
La régulation de l'interconnexion.....	23
La régulation tarifaire de détail	24
L'écoute des usagers : le traitement des réclamations	30
La numérotation : l'autre ressource rare	31
Liste des numéros attribués.....	32
Nombre des numéros courts attribués	32
La gestion du spectre	32
Plainte en brouillage	32
Contrôle des réseaux GSM.....	32
Contrôle de cession des émissions sur les canaux de fréquences attribués aux opérateurs de la téléphonie mobile pour l'expérimentation de l'UMTS	32
Elaboration des cartes de réseau FH des opérateurs.....	33
Contrôle des fréquences dans la bande des 3.5GHZ.....	33



RAPPORT ANNUEL DE L'ARPT 2010

Opération d'audit inopinée du déploiement des opérateurs VOIP	33
L'agrément des équipements terminaux de télécommunication	33
L'observation du marché des télécommunications	34
Les indicateurs du marché	34
La téléphonie fixe	38
La téléphonie mobile	46
La certification électronique	51
Introduction de la certification électronique en Algérie	51
Présentation de la cellule	51
Développement d'applications diverses	53
Organisation/participation à des événements	53
Préparation, présentation et adoption par le conseil de l'ARPT du projet de création et d'organisation de la Direction de la Certification Electronique	53
Divers	53
Chapitre 2 : la régulation postale	54
Cadre législatif et réglementaire du secteur postal	54
Régime d'exploitation	54
Le rôle de l'ARPT	54
La régulation EX ANTE	55
Demande d'autorisation	55
Demande de certification d'agrément	55
Retrait de certificats d'agréments	55
La régulation EX POST	55
Contrôle des opérateurs	55
Situation des opérateurs soumis au régime de la simple déclaration arrêté au 31/12/2010	55
Renouvellement des autorisations	56
Facturation de la contribution au fonds du service universel	56
Traitement des réclamations	56
Le service universel de la poste (SUP)	56
Statistiques et analyses du marché postal ouvert à la concurrence	56
Marché postal soumis au régime de la simple déclaration «courrier domestique +50 grammes»	56
Marché postal soumis au régime de l'autorisation «courrier accéléré international»	59
Statistiques et analyses du marché postal soumis au régime de l'exclusivité	64
Conclusion	70
Glossaire	71





Introduction

L'élaboration du rapport d'activité annuelle pour l'exercice 2010 découle des missions principales conférées à l'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications qui est une institution indépendante dotée de la personnalité morale et de l'autorité financière ; ce rapport est basé sur les principes régissant l'activité même de la régulation qui sont la réglementation, le contrôle, la supervision et l'arbitrage.

C'est ainsi qu'au titre de l'article 13 de la loi 2000-03 du 05 août 2000, ces missions, d'une manière générale, consistent à :

- veiller à l'existence d'une concurrence effective, loyale et non discriminatoire sur les marchés postal et des télécommunications ;
- veiller à fournir, dans le respect du droit de propriété, le partage des infrastructures de télécommunications ;
- planifier, gérer, assigner et contrôler l'utilisation des fréquences dans les bandes qui lui sont attribuées ;
- établir un plan nationale de numérotation, examiner les demandes des numéros et les attribuer aux opérateurs ;
- approuver les offres de références d'interconnexion ;
- octroyer les autorisations d'exploitation ;
- agréer les équipements de la Poste et des Télécommunications et préciser les spécifications et normes auxquelles ils doivent répondre ;
- se prononcer sur les litiges en matière d'interconnexion ;
- arbitrer les litiges qui opposent les opérateurs entre eux ou avec les utilisateurs ;
- recueillir auprès des opérateurs les renseignements nécessaires à l'accomplissement des missions qui lui sont assignées ;
- coopérer, dans le cadre de ses missions, avec d'autres autorités ou organismes tant nationaux qu'étrangers ayant le même objet.

L'ARPT est consultée, également, par le ministre de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication pour la préparation de tout texte relatif à l'activité du secteur et notamment l'élaboration des cahiers des charges ainsi que la préparation de la procédure de sélection des candidats pour l'exploitation des licences de télécommunications. Elle est habilitée, par la loi, à formuler toute recommandation à l'autorité compétente préalablement à l'octroi, la suspension, le retrait ou le renouvellement de licences.

Elle donne son avis sur les questions relatives à la poste, aux télécommunications ainsi qu'à la fixation des tarifs maximum du service universel aussi bien postal que celui des télécommunications.

Elle propose les montants ainsi que les contributions au financement des obligations du service universel. De même, est-elle habilitée à effectuer tout contrôle entrant dans le cadre de ses attributions conformément au cahier des charges.

Enfin, l'ARPT est aussi en charge d'apporter sa contribution à la préparation de la position algérienne dans les négociations interministérielles dans le domaine de la Poste et des Télécommunications.



La lettre de la Présidente



L'ARPT a vécu l'année 2010 comme une année de mue. C'est l'année qui a vu une composante substantielle de son instance délibérante qu'est son Conseil, renouvelée.

C'est aussi l'année de la réorganisation des structures et de la mise en place effective de son nouvel organigramme.

De même a-t-il été procédé à des actions d'amélioration des moyens de l'institution qui se sont traduites par une meilleure organisation en matière de recouvrement des créances détenues sur les opérateurs et la réduction relative subséquente de la masse des créances non recouvrées à laquelle s'ajoute une visibilité accrue des comptes de l'institution sous cet aspect particulier.

Les outils de modernisation de la gestion et des procédures se sont aussi enrichis des premières mesures tendant à instaurer les éléments d'un système d'information, promesse d'une rationalisation de la circulation des flux d'information et d'un partage de celle-ci à même de mieux irriguer les procédures et les structures opérationnelles en information pertinente et efficiente.

Ces mesures d'organisation sont destinées à obtenir une amélioration de l'action régulatrice.

Sans doute pas dans l'immédiat. Car à ces mesures devaient répondre aussi et en écho, dans l'action régulatrice, d'autres décisions enrichissant la régulation ex ante tendant à réviser sous certains aspects essentiels l'appareil réglementaire jusqu'ici utilisé et dont l'enrichissement se présentait comme le pré-requis d'une régulation approfondie.

Les plus importantes d'entre elles sont sans contestes, les décisions mettant fin au caractère permanent des autorisations qu'elles soient d'exploitation de fréquences ou de d'exploitation de services de télécommunications.

2010

l'année de mue



Il fallait, conformément à loi domaniale, restituer à l'occupation privative du domaine public qu'autorise l'assignation de fréquences, son caractère précaire et révocable. Ce que la décision n°8 du 25 août 2010 a édicté.

Il fallait aussi dépouiller le renouvellement des autorisations de services de télécommunications, de son caractère automatique qu'une tacite reconduction mal comprise semblait autoriser. La décision n° 9 du 25 août 2010 a conditionné le renouvellement à la demande expresse du titulaire et l'a soumis à un examen approfondi passant en revue le comportement de l'opérateur durant la période écoulée.

Tout cela est inspiré de la volonté de rationaliser l'exploitation par les opérateurs des ressources rares impliquées dans l'exploitation de leurs autorisations et d'adosser l'exploitation des ressources de télécommunications à l'objectif de développement du secteur.

2011 verra sans doute la cueillette des premiers fruits de ces mesures. Rendez vous est donc pris.

Nouvelle mission de l'ARPT, la certification électronique. C'est sans doute aussi la plus sensible de ses missions. C'est pourquoi elle a engendré les mesures structurelles adéquates. Elle a dans le même temps suscité une intense réflexion sur le modèle de certification à adopter, couplée à une formation tous azimuts dispensée aux cadres qui y travaillent. Le gradualisme adopté dans l'approche de cette tâche continuera assurément d'imprimer l'action dans ce domaine. Les résultats n'en seront que plus satisfaisants.

Plus classique et plus ancienne, la régulation postale n'a pas été en reste des préoccupations de l'institution.

La surveillance de ce marché, notamment dans ses segments concurrentiels a continué de faire l'essentiel de l'activité de l'ARPT.

Les résultats dont atteste le présent rapport montrent bien que le secteur attend ses mesures et actions salvatrices. Les chiffres alignés demeurent en deçà de ce que l'ouverture du marché laissait espérer. La concurrence reste à approfondir notamment dans le secteur du courrier accéléré international où des situations de dominance problématiques semblent entraver le développement du segment dont la qualité de service et les tarifs doivent assurément croître et mieux profiter ainsi à l'utilisateur.

Les résultats du courrier servi dans l'exclusivité ne sont pas non plus satisfaisants.

Ces constats interpellent et requièrent sans doute des actions plus énergiques. La mise en œuvre du service universel de la poste dont le champ recoupe en grande partie celui de l'exclusivité fait sans doute partie de telles actions.

Au final d'importantes actions de structuration et d'amélioration des outils internes et réglementaires de l'institution ont été entreprises. Il en est attendu pour le marché des télécommunications le suivi des mesures prises et pour le marché postal la prise des décisions adéquates.

Tels sont les enseignements de 2010 qui nous indiquent du même coup, les grands axes sur lesquels doivent porter les actions à inscrire à l'agenda de 2011, année du 10^{ème} anniversaire de l'institution.



PREMIÈRE PARTIE

Les instruments institutionnels
de la régulation, organisation interne et moyens





Chapitre 1: L'organisation de l'ARPT

Afin d'accomplir ses missions de manière efficiente, l'Autorité de Régulation est dotée de deux organes, le conseil, instance délibérante, et la direction générale, organe de gestion, tous deux définis par la loi 2000-03 du 5 août 2000.

1.1- Le Conseil

Le Conseil de l'ARPT est composé de sept membres, dont la Présidente du Conseil, désignés par le Président de la République. Le Conseil délibère valablement lorsque cinq au moins de ses membres sont présents ; ses décisions sont prises à la majorité des voix exprimées, et, en cas de partage égal des voix, celle de la Présidente est prépondérante. La Présidente du Conseil de l'ARPT, est ordonnateur principal des dépenses ; elle peut déléguer partiellement ou totalement ce pouvoir au Directeur Général en qualité d'ordonnateur secondaire.

Les décisions prises par le Conseil de l'ARPT peuvent faire l'objet d'un recours auprès du Conseil d'Etat.

1.2- La Direction Générale

L'ARPT est gérée par un Directeur Général nommé par décret présidentiel. Il assiste, avec voix consultative, aux réunions du Conseil et y assure le secrétariat technique.

La Direction Générale a pour missions de mettre en œuvre le programme d'actions défini par le Conseil de l'ARPT, d'assurer la gestion courante de l'ARPT, d'animer et de coordonner les activités des sept directions de l'Autorité qui sont :

- La Direction de l'Administration et des Ressources humaines ;
- La Direction des Affaires Juridiques ;
- La Direction Technique ;
- La Direction Opérateurs et Prestataires ;
- La Direction Economie, Concurrence et Perspectives ;
- La Direction Informatique et Systèmes d'Information ;
- La Direction Poste

La certification électronique nouvelle mission de l'ARPT, s'était vu dédié pour l'heure une structure provisoire *ad hoc* sous forme de cellule de projet. Janvier 2011 verra cette structure érigée en direction, selon une décision adoptée en décembre 2010. C'est donc



LE CONSEIL

AIT AOUDIA Membre	BESSAI Mohamed Toufik Membre	DJEMAI Mohamed Membre	DERDOURI Zohra Présidente	DOGHBAL Mohamed Tayeb Membre	MADOUR Mohamed Membre	MAHGOUN Salah Membre
----------------------	------------------------------------	-----------------------------	---------------------------------	------------------------------------	-----------------------------	----------------------------

CELLULE COMMUNICATION
ET PROTOCOLE
TRADUCTION ET DES
RELATIONS EXTÉRIEURES

AUDIT INTERNE
ET CONTRÔLE
DE GESTION

SECRÉTARIAT
PERMANENT
AREGNET

LA DIRECTION GÉNÉRALE

BENYELLES Fodil
DIRECTEUR GÉNÉRAL

LE SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

DIRECTION DE LA
CERTIFICATION
ÉLECTRONIQUE

DIRECTION
ADMINISTRATION
& RESSOURCES
HUMAINES

DIRECTION
TECHNIQUE

DIRECTION
OPÉRATEURS ET
PRESTATAIRES

DIRECTION
ECONOMIQUE ET
CONCURRENCE &
PROSPECTIVE

DIRECTION
POSTE

DIRECTION DES
AFFAIRES
JURIDIQUES

DIRECTION
INFORMATIQUES
ET SYSTÈMES
D'INFORMATIONS

Dpt
Développements
d'Applications
Sécurisées

Dpt
Moyens
Généraux

Dpt
Ressources
Rares et
Numérotations

Dpt
Opérateurs
de Réseaux

Dpt
Règlementation
Economique et
Concurrentielle

Dpt
Services
Postaux en
Concurrence

Dpt
Régulation,
Prévention, Veille
& Etudes
Juridiques

Dpt
Maintenance
et
Assistance

Dpt Prestataires
de Services
de Certification
Electronique

Dpt
Ressources
Humaines

Dpt
Agréments et
Normalisation

Dpt
Opérateurs
de Services

Dpt
Observatoire
des marchés et
Etudes
Prospectives

Dpt
Services en
Exclusivité et
Service
Universel Postal

Dpt
Règlement
des litiges
& Contentieux

Dpt
Réseaux
et Sécurité

Dpt Infrastruc-
tures Sécurité
et Maintenance

Dpt
Documentation
et Archives

Dpt
Contrôle du
Spectre et
Fréquences

Dpt
Veille
Technologique

Dpt
Services
Universel des
Télécoms

Dpt
Analyses
Economiques
Postales

Dpt
Systèmes
d'Informations



la future direction de la certification électronique que constate l'organigramme ci-dessous.

L'année 2010 a connu un évènement d'importance qui a été le renouvellement partiel et substantiel de la composante du Conseil de l'ARPT. Le décret présidentiel du 5 août 2010 a en effet désigné quatre nouveaux membres dans cette instance délibérante. Il faut l'interpréter comme autant d'énergie nouvelle censée dynamiser le fonctionnement de l'institution.

L'année 2010 a été aussi celle de l'application du nouvel organigramme mis en place en 2009 qui poursuivait l'objectif de mieux servir les objectifs dégagés à savoir approfondir la concurrence et surveiller davantage l'exécution par les opérateurs tous segments confondus des obligations qu'impliquent leur titre d'exploitation. Les nouvelles Directions des Opérateurs et Prestataires et technique remplaçant respectivement les directions Interconnexion et Nouvelles Technologies, et celle des Réseaux et Services de

Télécommunications de même que la nouvelle structure fédératrice du Secrétaire Général chargée de seconder le Directeur Général dans les tâches liées à la l'instruction des dossiers propres à la régulation, ont commencé à opérer.

La Direction Technique s'occupe principalement des agréments d'équipements et terminaux GSM, l'homologation, le contrôle du spectre de fréquences, la gestion des ressources rares et des autorisations d'exploitation des réseaux radioélectriques.

La Direction des Opérateurs et Prestataires prend en charge les opérateurs de réseaux, les prestataires de services et la veille technologique.

Il y a lieu de noter que l'effort organisationnel particulier qui s'était porté sur le système d'information de l'ARPT, s'est poursuivi.

La direction de l'informatique et des systèmes d'information qui avait vu le jour en 2009 a œuvré à la prise en charge des

préoccupations de l'institution en mettant à la disposition des utilisateurs des différentes directions (DG, DARH, DT, DOP, DP, DAJ, DEC), et selon leurs besoins, les ressources matérielles et logicielles nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches respectives. Cette dernière a en outre initié les premières actions à même de permettre l'archivage électronique des données de l'ARPT et le traitement de l'information au travers d'un réseau intranet.

Chapitre 2 : Les moyens de l'ARPT

2.1. Les moyens budgétaires : les ressources

L'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications est une institution indépendante dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière.

Pour chaque exercice, le Conseil de l'ARPT arrête un budget prévisionnel, en équilibre, sur la base des prévisions de produits et de charges. Les comptes annuels sont arrêtés par le Conseil et soumis à la certification d'un Commissaire aux comptes.

Les ressources principales de l'ARPT sont définies dans l'article 22 de la loi précitée. Elles proviennent :

- Des redevances (assignation des fréquences radioélectriques, stations de base, gestion des bandes GSM, accès au plan de numérotation et opérateurs courtiers accélérés) ;
- Des contributions à la recherche, à la formation et à la normalisation en matière de télécommunications ;
- Des rémunérations pour services rendus ;
- D'un pourcentage fixé par la loi de finances de la contrepartie financière payée par les bénéficiaires de licences ;
- Des contributions des opérateurs au finan-



cement du service universel de la poste et des télécommunications.

Par ailleurs, pour l'accomplissement de ses missions, l'ARPT peut, en tant que de besoin, recourir à des crédits complémentaires inscrits au budget général de l'Etat. L'ARPT reste néanmoins soumise au contrôle à posteriori de la Cour des comptes.

Pour l'année 2010, l'ARPT a réussi à couvrir ses dépenses par le moyen de ses recettes et n'a donc pas eu recours au moyen exceptionnel des crédits complémentaires du budget de l'Etat.

2.1.2. Le chiffre d'affaires

2.1.2.1. Le chiffre d'affaires par segment d'activités

Les activités développées par l'ARPT, au cours de l'exercice 2010, ont consisté en des prestations fournies. Ces activités ont généré un chiffre d'affaires constituées des redevances annuelles suivantes:

- Redevances Opérateurs licenciés
- Redevances des prestataires
- Redevances Opérateurs autorisés
- Redevances UHF
- Redevances FH SHF
- Redevances VHF....

Le chiffre d'affaires de l'exercice 2010 a connu une substantielle augmentation de +19,52% par rapport au chiffre d'affaires de l'exercice 2009.

2.2. Les ressources humaines de l'ARPT

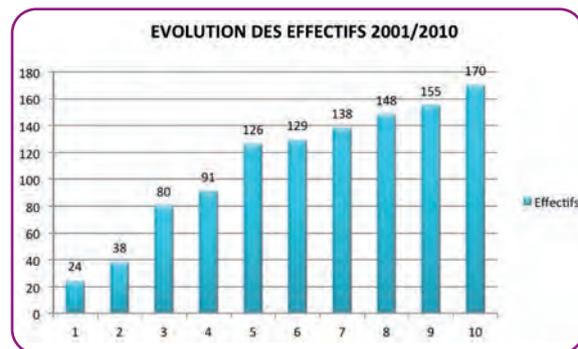
2.2.1. Les effectifs de l'ARPT :

Pour rappel, les effectifs de l'institution ont connu l'évolution suivante depuis la création de l'ARPT :

L'effectif global du personnel de l'ARPT, au 31.12.2010, est de 170 personnes, avec 61,8% de cadres. La masse salariale moyenne mensuelle globale est de 14,976 millions de dinars.

Les agents qui sont régis, parmi ces personnels, par des contrats à durée déterminée (CDD) sont au nombre de 10. Pour la majorité d'entre eux et lorsque la relation de travail porte sur des prestations permanentes, ils sont appelés à être confirmés à l'issue d'une année pour être régis par des contrats à durée indéterminée (CDI).

L'effectif du personnel est réparti comme suit :



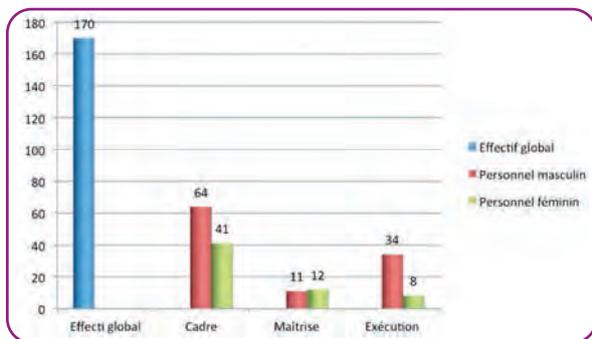
Par ailleurs, la répartition des effectifs par genre, par catégorie socioprofessionnelle et par importance à l'effectif global donne l'appréciation suivante :

Catégorie	Effectif global	Personnel masculin	Personnel féminin
Cadres	105 61,8%	64 58,7%	41 67,2%
Maîtrise	23 13,5%	11 10,1%	12 19,7%
Exécution	42 24,7%	34 31,2%	08 13,1%
Total	170 100%	109 100%	61 100%

EFFECTIFS DE L'ARPT										
Année	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Effectif	24	38	80	91	126	129	138	148	155	170

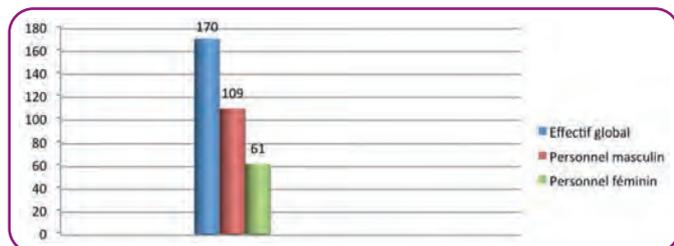


Illustration : Répartition des effectifs par genre et par catégorie socioprofessionnelle



Genre	Effectif global	Cadre	Maîtrise	Exécution
Pers.masculin	109	64 37,6%	11 06,5%	34 20,0%
Pers. féminin	61	41 24,2%	12 07,0%	08 04,7%
Total	170	105 61,8%	23 13,5%	42 24,7%

Illustration : Répartition des effectifs par genre et par catégorie socioprofessionnelle



2.2.2. La gestion administrative :

Hormis les membres du Conseil, le Directeur Général et le Secrétaire Général, pour ce qui est de l'aspect gestion administrative, les Directeurs, le Conseiller chargé de l'Audit et le chargé de la Communication, les Chefs de département sont soumis aux dispositions du règlement intérieur de l'ARPT.

Dans ce cadre, il y'a lieu de noter que la formalisation de leurs nominations et de leurs rémunérations respectives est adossée à ces dispositions règlementaires internes à l'ARPT. Les modificatifs aux dispositions du règlement intérieur sont arrêtés par le Conseil de l'ARPT.

La Direction Générale de l'ARPT prend en charge l'établissement du budget annuel, du plan d'action annuel en début d'exercice. Elle

prend en charge également l'élaboration du rapport de gestion et du bilan de l'exercice y afférent. Ces documents sont soumis à l'examen de l'organe statutaire qu'est le Conseil.

Bien que l'Autorité de Régulation ne soit pas une société commerciale soumise à l'impôt sur les bénéfices, elle produit, dans les délais, le bilan fiscal et le soumet à l'examen du Commissaire aux comptes. Par ailleurs, l'autorité de régulation tient, sa comptabilité en la forme commerciale et présente ses états financiers annuellement à son commissaire aux comptes en vue de leur certification, avant leur approbation par le Conseil.

Le rapport du Commissaire aux comptes fait ressortir les éléments d'appréciation sur lesquels s'adossera la certification des comptes de l'ARPT.

Le Conseil de l'ARPT a examiné le Plan d'action et le Budget de l'exercice 2010 et s'est prononcé sur l'adoption du Plan d'action et du Budget. Toutefois, cette adoption est assortie d'un certain nombre de remarques et d'observations qu'il est nécessaire de prendre en charge et ce, dans plusieurs volets des perspectives des actions arrêtées par l'ARPT.

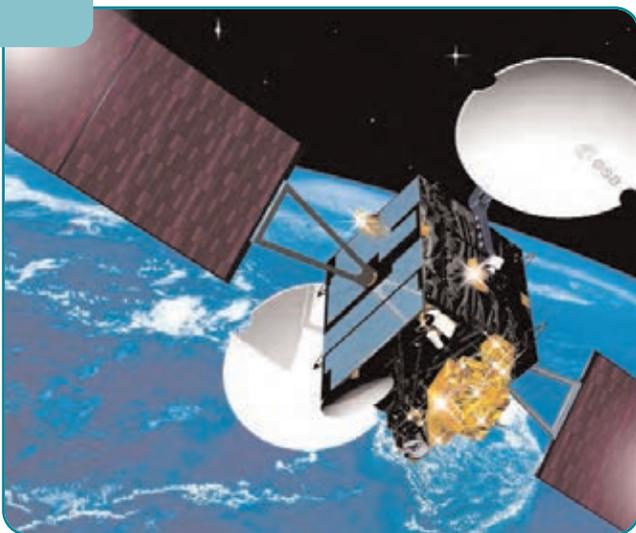
Le manuel des procédures de gestion des activités de l'Autorité de Régulation doit faire l'objet d'une révision et d'une actualisation. Cette opération est envisagée pour l'exercice 2011.

Chapitre 3 : le lien avec les tiers : l'action communicationnelle de l'ARPT

3.1 Généralités

Les actions de régulation de l'Autorité supposent l'existence d'un espace communicationnel effectif et efficient axé principalement sur la diffusion de l'information en direction des publics cibles et la concertation avec les acteurs concernés à savoir les partenaires économiques, les administrations centrales, les organismes nationaux et étrangers et les organisations internationales.

C'est dans cet esprit que l'ARPT a œuvré



dès son institution à la mise en place d'outils communicationnels à même de constituer un soubassement mémoriel et un vecteur communicationnel de ses missions et de ses actions de régulation.

Ces outils de vulgarisation ont permis de mettre à la disposition des publics cibles :

- L'ensemble des textes législatifs et réglementaires du secteur de la poste et des télécommunications ;
- Les décisions et les résolutions du Conseil de l'ARPT ;
- Les avis d'appels d'offres, les cahiers des charges et tout autre document utile relatif à la régulation des activités postales et des télécommunications ;
- L'observatoire du secteur des télécommunications et notamment des tarifs y afférents ;
- Les communiqués ;
- Les activités du secteur postal ;
- Les listes des opérateurs postaux et ceux des télécommunications activant sous les régimes de la licence, de l'autorisation et de la simple déclaration ;
- Les entretiens de la Présidente de l'ARPT.

3.2 L'activité menée en 2010

Le Système d'Information (SI) de l'ARPT a gravité essentiellement autour de quatre (04) points durant l'année 2010. Il s'agit du développement du projet 'IAARA' ; du lancement du **portail intranet** de l'ARPT, de la conception

de la **version arabe du site web** de l'ARPT, et enfin du projet de **dématérialisation des documents** papiers.

Développement de projet

Pour le projet 'IAARA', cette année a connu le développement de 3 modules :

- 'iaaraClient' pour la gestion des demandeurs de l'ARPT ;
- 'iaaraAGR' pour la gestion des agréments des équipements radio et de télécommunication ;
- 'iaaraNUM' pour la gestion du plan de numérotation.

Rappelons que 'IAARA' (Informatisation; Autorisation; Agrément; Redevance et facturation; Attribution de numéro) est un système dédié au métier de régulation. Il a comme objectif d'informatiser le processus de traitement, à partir de la demande jusqu'à la facturation. Il offre les fonctionnalités nécessaires pour gérer les licences, les autorisations, les agréments attribués par l'Autorité, ainsi que les attributions des ressources de numérotation. La gestion est assurée d'un point de vue administratif, technique et financier.

Le portail intranet

Le deuxième point concerne le lancement du **portail intranet** de l'ARPT. Ce projet, qui a été initié l'année dernière, a nécessité une phase d'étude et de conception qui a duré presque une année. Le déploiement définitif du portail et sa mise en service ont été réalisés au milieu de l'année 2010 (mise en ligne du portail le 10/07/2010). Le site portail permet de centraliser l'information et d'offrir un accès à plusieurs fonctionnalités et services au personnel de l'ARPT, telles que : la messagerie, des infos personnels, la revue de presse, la documentation, l'annuaire téléphonique interne etc...

Le site web de l'ARPT

Le site web de l'Autorité de Régulation a pour objectifs :

- de présenter l'activité de l'ARPT en termes d'organisation et de fonctionnement.





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
 REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

سلطة الضبط
 للبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية



français

bienvenue

عربي

مرحبا

1, rue Kaddour Rahim - Hussein Dey - 16005 - Alger
 Tél. : +213 21 47 02 05 / +213 21 47 77 77 - Fax : +213 21 47 01 97

- d'exposer et de définir le rôle de l'Autorité dans le contexte de libéralisation et de régulation progressive des secteurs de la Poste et des Télécommunications.
- d'aménager et d'élaborer une base de consultation de documents juridiques relatifs aux secteurs précités.
- de constituer une plate forme de diffusion pour toutes publications de l'ARPT, notamment ses bulletins trimestriels et rapports annuels.
- d'établir une base d'archivage pour toutes décisions, résolutions et recommandations prises par l'Autorité dans le cadre des missions qui lui sont assignées par la loi 2000-03 du 5 août 2000.
- de permettre la diffusion de toutes informations économiques, technologiques et sectorielles, notamment celles faisant référence aux grands chantiers initiés par l'ARPT : la rubrique «grands dossiers».

Le projet relatif à la conception de la **version arabe du site web** de l'ARPT, a connu des avancées notables durant cette année. Signalons que ce projet a été mené en collaboration avec le département de communication qui a pris en charge la tâche de traduction, en langue arabe, du contenu des pages et des

documents publiés sur le site. La mise en ligne du site web bilingue (Arabe/Français) est prévue pour le début de l'année 2011.

Activité connexe

Enfin, cette année a connu aussi le lancement d'un nouveau projet qui concerne la **dématérialisation des documents** papiers utilisés et archivés dans les différents services de l'Autorité.

Le site web AREGNET.

Ce site est le site officiel des régulateurs arabes et l'ARPT en assure le secrétariat permanent; son élaboration a pour objectif la mise à disposition de tous, d'informations relatives à chaque régulateur arabe, d'une part, et celles afférentes aux missions, objectifs et travaux du réseau, d'autre part.

On peut constater au vu de ce qui précède que l'institution a poursuivi le travail d'amélioration de ses moyens d'action et on peut dire sans risque d'exagération que ceux-ci ont connu une évolution intéressante permettant d'espérer une action régulatrice plus intense.

C'est le propos de la deuxième partie du présent rapport.

DEUXIÈME PARTIE

L'action régulatrice de l'ARPT





L'action régulatrice se décline au plan postal et au plan des télécommunications

Chapitre 1 : la régulation des télécommunications :

Les missions de régulation du secteur des télécommunications, assignées à l'ARPT par la loi 2000-03 du 05 août 2000 ont pour objectifs d'assurer la pérennité des services de télécommunications, le respect des normes techniques et économiques y afférentes et l'existence d'une concurrence loyale entre les opérateurs et à l'égard des consommateurs.

Ces missions se traduisent comme suit :

- veiller à fournir le partage d'infrastructures de télécommunications ;
- gérer l'assignation et le contrôle de l'utilisation des fréquences dans les bandes de fréquence qui lui sont attribuées ;
- établir un plan national de numérotation,
- examiner les demandes de numéros et les attribuer aux opérateurs ;
- approuver les offres de référence d'interconnexion ;
- octroyer les autorisations d'exploitation ;
- agréer les équipements de télécommunications ;
- se prononcer sur les litiges en matière d'interconnexion ;
- arbitrer les litiges qui opposent les opérateurs entre eux ou avec les utilisateurs.

1 : les autorisations ou le rétablissement du principe du caractère précaire et révocable de l'occupation privative du domaine public : la fin des autorisations permanentes :

Le régime de l'autorisation est défini par la loi 2000-03 du 5 août 2000 qui dispose que

«L'autorisation est délivrée à toute personne physique ou morale qui s'engage à respecter les conditions dans lesquelles les réseaux ou services soumis au régime de l'autorisation peuvent être établis, exploités et/ou fournis par l'autorité de régulation».

«La procédure de délivrance est définie

par l'Autorité de régulation dans le respect des principes d'objectivité, de transparence et de non discrimination».

Le décret exécutif n°01-123 du 9 mai 2001, modifié et complété définit le régime d'exploitation applicables à chaque type de réseaux, y compris radioélectriques ainsi que les différents services de télécommunications.

Enfin, outre la décision n°03/SP/PC/ARPT/05 du conseil de l'ARPT relative à la procédure d'autorisation applicable aux opérateurs, les cahiers des charges afférents au régime de l'Autorisation sont élaborés par l'Autorité de Régulation en s'inspirant de la législation en vigueur. Ces cahiers des charges définissent les conditions et les modalités relatives à l'établissement et/ou l'exploitation de réseaux ou de services de télécommunications.

L'ARPT a complété le dispositif par les décisions n°08/SP/PC/2010 du 25 août 2010 portant règles applicables aux autorisations antérieurement délivrées ou à délivrer portant sur les réseaux et/ou les services de télécommunications et n°09/SP/PC/2010 du 25 août 2010 fixant les modalités de renouvellement des autorisations portant sur les réseaux et/ou les services de télécommunications.

Celles-ci ont pour but de conférer la rationalité qui sied à l'utilisation par les opérateurs des ressources rares que les autorisations d'exploitation leur assignent.

Le caractère permanent de nombre d'entre elles a été définitivement supprimé, obligeant leurs titulaires à se rapprocher de l'ARPT afin de solliciter leur renouvellement moyennant une procédure instaurant un examen approfondi de l'historique de l'exploitation de son autorisation par chaque candidat. Cette opération a eu pour vertu première de restituer à l'autorisation son caractère exceptionnel de titre permettant l'occupation privative du domaine public pour en exploiter les ressources rares. Caractère temporaire et renouvellement sous condition d'inventaire sont aujourd'hui les traits saillants restitués au régime de l'autorisation.

L'effet de l'application de ces décisions n'est pas encore visible sur le terrain, eu égard à leur adoption à mi-parcours de l'exercice ici décrit. Il importe en effet de donner à ces mesures une diffusion large et répétée



que l'ARPT s'est employée à lancer dès leur adoption.

Il reste que pour l'instant il est loisible de faire le bilan suivant :

1.1 Les autorisations relatives aux fréquences

A fin de l'année 2010, l'ARPT comptabilise 1352 utilisateurs de réseaux radioélectriques. Ce nombre est réparti comme suit :

- 1288 actifs,
- 64 archives : sont appelés archives, les clients dont toutes les autorisations ont été résiliées ou expirées.

1.1.1 Etat des autorisations

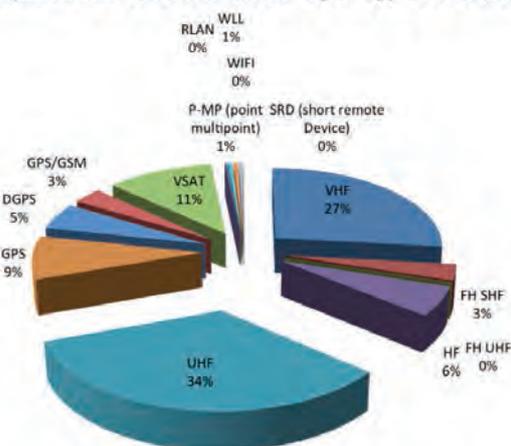
La gestion des demandes d'autorisations d'exploitation de réseaux radioélectriques par le Département des Ressources Rares se traduit au 31 décembre 2010 par 1554 autorisations délivrées pour l'exploitation de différents types de réseaux répartis comme suit :

- 1502 autorisations actives ;
- 01 autorisation expirée ;
- 51 autorisations résiliées.

Le détail des autorisations actives par type de réseau est donné dans le tableau ci-dessous :

Type de réseau	Nombre
VHF	401
FH SHF	49
FH UHF	1
HF	89
UHF	506
GPS	131
DGPS	80
GPS/GSM	48
VSAT	172
RLAN	3
P-MP (point multipoint)	8
WLL	7
WIFI	5
SRD (short remote Device)	1

Répartition des autorisations par type de réseau



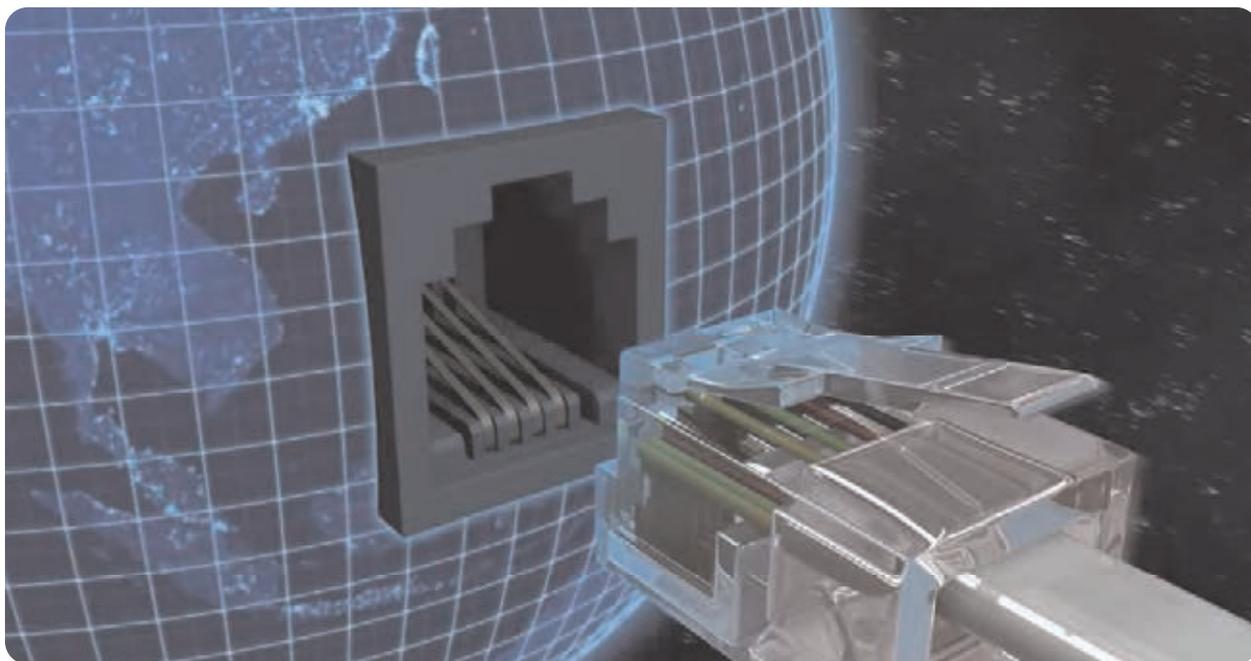
1.1.2 Gestion des autorisations pour l'année 2010

L'ARPT a délivré 34 autorisations d'exploitation dont 08 autorisations pour l'exploitation des récepteurs GPS, 05 autorisations pour l'exploitation des récepteurs GPS/GSM, 15 autorisations pour l'exploitation des récepteurs DGPS, 03 autorisations pour l'exploitation des réseaux radioélectriques UHF, 02 autorisations pour l'exploitation des réseaux WIFI et une autorisation pour l'exploitation d'une station VSAT.

De plus, 81 autorisations ont concerné des changements en 2010 (extension en équipements, réforme, changement du responsable, changement de dénomination...etc.) dont 07 autorisations pour l'exploitation des récepteurs GPS, 10 autorisations pour l'exploitation des récepteurs GPS/GSM, 02 autorisations pour l'exploitation des récepteurs DGPS, 32 autorisations pour l'exploitation d'un réseau radioélectrique UHF, 22 autorisations pour l'exploitation d'un réseau radioélectrique VHF, 03 autorisations pour l'exploitation d'un réseau radioélectrique HF, 04 autorisations pour l'exploitation d'un réseau FH/SHF et une autorisation pour l'exploitation d'un réseau SRD

Au cours de l'année 2010, 51 autorisations d'exploitation ont été résiliées à la suite de demandes formulées par les titulaires de ces autorisations.

L'ARPT a procédé, conformément à ses missions à 50 réformes d'équipements radioélectriques dans différentes régions du pays.



1.2 Les autorisations d'exploitation de réseaux et services de télécommunications

Ce pan de l'activité de l'ARPT s'est fortement ressenti des décisions n° 8 et 9 précitées. Il a fallu en effet inaugurer leur mise en œuvre intervenue dès le mois de septembre 2010.

Durant cet exercice, l'ARPT a aussi instruit plusieurs demandes d'autorisations relatives à l'exploitation des services «centres d'appels» et de fourniture de services internet. Parallèlement et nonobstant les tâches récurrentes entrant dans le cadre du suivi des prestataires, il a été traité dans le cadre des nouvelles dispositions certains dossiers relatifs aux autorisations dont le délai de validité a expiré.

1.2.1 Les autorisations VoIP

Durant l'exercice 2010, il n'a été enregistré aucune instruction de demande d'autorisation VoIP nonobstant les dispositions de la décision n° 19 /SP /PC /ARPT du 16 mai 2009 relatives à la suspension de la délivrance de nouvelles autorisations pour la fourniture de la Voix sur Internet Protocol (VoIP). Toutefois les services concernés ont dû traiter différentes requêtes introduites auprès de l'ARPT par divers opérateurs détenteurs d'autorisation VoIP.

De même, l'ARPT a travaillé activement sur le dossier portant calcul du chiffre d'affaires opérateur dans le cadre de la facturation des redevances VoIP au titre des exercices antérieurs à 2010.

Ce travail se situe dans la perspective de conférer plus d'objectivité au calcul de cette redevance en revoyant les éléments entrant dans l'assiette de calcul jusqu'ici pratiquée.

Le traitement et le suivi de l'évolution du trafic téléphonique échangé entre les opérateurs VoIP et les opérateurs de réseaux titulaires de licence ont été eux aussi examinés.

Conformément aux dispositions de la décision n° 09 du 25 août 2010, les autorisations VoIPci-après énumérées ont vu leur validité arriver à terme :

- EEPAD ;
- WEBCOM ;
- Vocalone ;
- Icosnet.

Dans ce cadre et étant donné que cinq (5) opérateurs ont demandé à l'ARPT le renouvellement de leurs autorisations, leur bilan d'activité a été présenté au Conseil de l'ARPT pour les cinq dernières années.

Il reste qu'on enregistre à fin 2010, dix opérateurs titulaires d'autorisations VoIP.



1.2.2 Autorisations de fourniture de services internet (ISP)

Une seule demande d'autorisation ISP a été introduite durant l'année 2010 par la société SPA BUSINESS SERVICE ALLIANCE.

Trois demandes d'autorisations introduites à la fin de l'année 2009, ont été instruites au cours de cette année : il s'agit des demandes émanant de trois (3) sociétés suivantes : DZE NET, EURL TELCO, ALGERIA ENERGY TELECOM COMPANY.

La régulation *expost* de ces autorisations a conduit l'ARPT à prononcer des sanctions à l'encontre de certains ISP.

Suite au non respect avéré des dispositions de leur cahier des charges ISP et en application des décisions du Conseil, l'ARPT a engagé plusieurs actions visant un certains nombre d'ISP qui ont vu le déclenchement à leur encontre du processus de sanctions suivant :

- **Mise en demeure :**

Une mise en demeure a été adressée par voie de presse à trente cinq (35) fournisseurs de services internet à l'effet de régulariser leur situation relative au paiement des redevances annuelles (décision publiée le 03/02/2010 sur un quotidien national). Au terme de la procédure, une seule société, en l'occurrence « CETIC » a régularisé sa situation. A la suite de quoi, l'ARPT est passée à l'étape ultérieure de la suspension.

- **Suspension des autorisations :**

Eu égard à la non satisfaction des exigences contenues dans la mise en demeure prononcée à l'encontre des ISP, une décision de suspension de l'autorisation d'exploitation de services Internet a été adressée aux 34 ISP réfractaires pour une durée d'une semaine (Décision n° 26 du 24 août 2010).

Parallèlement à ce processus qui débordera vraisemblablement sur l'exercice 2011, il importe d'enregistrer deux décisions de retrait définitif adoptées durant l'exercice:

- **Décision n° 04/SP/PC/ARPT/2010** établie en date du 12 avril 2010 portant retrait définitif de l'autorisation d'établissement et d'exploitation de service Internet (ISP) octroyée à la société SARL ADVANCED

ACCESS NETWORK, et ce suite à la demande de cette société.

- **Décision n° 07/SP/PC/ARPT/2010** établie en date du 24 août 2010 portant retrait définitif de l'autorisation d'établissement et d'exploitation de service Internet (ISP) octroyée à la société ALGERIE TELECOM INTERNET SPA « DJAWEB », et ce suite à la dissolution de cette dernière.

En outre, un certain nombre d'autorisations arrivées à terme ont reçu un traitement approprié. Arrivée à terme des autorisations ISP :

Conformément aux dispositions de la décision n° 09 du 25 août 2010, 31 autorisations ISP ont expiré. Sur les 31 opérateurs concernés, seuls 11 ont demandé le renouvellement de leur autorisation.

Le nombre d'autorisations ISP a atteint 70 à fin 2010.

1.2.3 Autorisation d'exploitation de centre d'appels

Au cours de cette année 2010, la Conseil de l'ARPT a procédé à la modification du cahier des charges fixant les clauses particulières à la création et l'exploitation des centres d'appels par la décision n° 28/SP/PC/ARPT/2010 du 03/11/2010 ; à ce titre, 17 demandes d'autorisation pour l'exploitation de centre d'appels ont été instruites.





Autorisations délivrées :

N°	Raison Sociale	Date d'attribution
1	SARL PRAXIS MARKETING ALGERIE	26 janvier 2010
2	EURL CALL 2 SERV	15 février 2010
3	SARL U CALL	29 mars 2010
4	SARL SKY CALL	
5	EURL IMMAR INTERACTIVE	
6	SARL EASY CALL	25 avril 2010
7	DJAMA MOHAMED	
8	SARL W A SOLUTION	
9	SARL MARKETEL ALGERIE	12 septembre 2010
10	EURL RS CALL	07 novembre 2010
11	EURL START CALL	
12	SARL OFFSHORE INSHORE SERVICE	
13	SARL ACTIVE CALL	07 novembre 2010
14	EURL INTERNATIONAL CALL CENTER	
15	SARL CALL EXCEL	
16	EURL PHON TEC	
17	SARL ACTFEEL CENTRE D'APPEL	

Le nombre d'autorisations de centres d'appels a ainsi atteint 62.

1.2.1.5 Autorisation audiotex

Au cours de cette année aucune demande d'autorisation d'exploitation des services à valeur ajoutée de type Audiotex n'a été instruite.

Néanmoins, suite au non paiement des créances au titre de l'exploitation de l'autorisation audiotex, trois décisions de suspension de l'autorisation ont été établies à l'encontre des sociétés suivantes :

- **Décision n°26/SP/PC/ARPT/2010** établie en date du 24 août 2010 portant suspension totale de l'autorisation d'exploitation de services de type Audiotex octroyée à la SARL VIGITEC pour une durée de huit jours.

- **Décision n° 26/SP/PC/ARPT/2010** établie en date du 24 août 2010 portant suspension totale de l'autorisation d'exploitation de services à valeur ajoutée de type Audiotex octroyée à la SARL FREE MOBILE ALGERIE pour une durée de huit jours.
- **Décision n° 20/SP/PC/ARPT/2010** établie en date du 27 septembre 2010 portant suspension totale de l'autorisation d'exploitation de service à valeur ajoutée de type Audiotex octroyée à la SARL CYBER CALL pour une durée d'une semaine.

A fin 2010, l'ARPT enregistre 12 opérateurs audiotex titulaires d'autorisations.



2. Les opérateurs titulaires de licence :

La régulation de ces derniers s'est opérée aussi bien du point de vue du contrôle de leurs obligations de déploiement au titre des cahiers des charges qui les régissent que du point de vue de l'interconnexion que la loi leur impose. De même leur régulation ne serait point complète sans les aspects tarifaires que celle-ci englobe obligatoirement.

2.1 : obligations de déploiement et qualité de service des réseaux mobile :

L'année 2010 a connu la préparation du lancement de la phase préparatoire de la campagne d'évaluation de la couverture radioélectrique et de la qualité de service des réseaux mobiles GSM au-delà de la quatrième année d'activité qui est prévue pour l'année 2011 et ayant comporté les tâches suivantes :

Recueil des dernières statistiques de l'Office National des Statistiques (Recensement Général de la Population et de l'Habitat RGPH 2008) ;

Acquisition et filtrage des données « opérateur » concernant la couverture et la qualité de service au niveau des agglomérations de plus de 2000 habitants ainsi que les axes autoroutiers non touchés par les opérations d'audit réalisés précédemment au titre de la première, deuxième, troisième et quatrième année d'activité.

2.2 Questions diverses de régulation des réseaux

2.2.1 Régularisation de la situation de Thuraya Satellite Algérien

Conformément à la décision du Conseil établie en date du 16/12/2009, des visites de contrôle ont été effectuées le 11/01/2010 et 01/02/2010 au niveau de la plate-forme technique de l'opérateur Thuraya Satellite Algérie aux fins de régulariser sa situation au regard des dispositions du cahier des charges GMPCS régissant son activité.

2.2.2 Système de télécommunications embarqué

L'année 2010 a été celle du traitement des demandes soumises par des sociétés Aero-Mobile & Mobile OnAir pour la fourniture des services de la téléphonie mobile à bord des aéronefs;

De plus, le traitement des demandes des sociétés ROW44 et CGP Solution (ViaSat) pour la fourniture des services d'accès à haut débit à bord des aéronefs a été initié.

2.2.3 Réseaux fixes

Dégroupage de la boucle locale

Dans le cadre des travaux de la commission chargée de l'élaboration du projet de décret relatif au dégroupage en concertation avec le MPTIC, une recherche documentaire a été effectuée pour définir les modalités techniques et tarifaires en se basant sur les pratiques internationales en vigueur.

L'Autorité de Régulation a enregistré notamment durant l'année 2010, sa participation aux travaux du comité de lutte contre la fraude en collaboration avec les différents représentants des opérateurs de réseaux.

Pour ce qui concerne le service universel, non encore effectif à ce jour, les travaux menés à cet effet ont été principalement de nature réglementaire dans la mesure où il a fallu adapter les projets de cahiers de charges déjà élaborés précédemment aux changements réglementaires introduits par les dispositions du décret exécutif n° 09-310 du 23 septembre 2009 relatif au service universel.



2.3 La régulation de l'interconnexion :

L'interconnexion est définie par la loi 2000-03 (article 8) comme étant « les prestations réciproques offertes par deux opérateurs de réseaux publics ou les prestations offertes par un opérateur de réseau public à un prestataire de service téléphonique au public qui permettent à l'ensemble des utilisateurs de communiquer librement entre eux, quels que soient les réseaux auxquels ils sont raccordés ou les services qu'ils utilisent ». on comprend que la loi en fasse plus loin en son article 25 une obligation encadrée par des principes de non discrimination de transparence et d'objectivité dont il appartient au régulateur d'assurer le respect

Réguler l'activité de l'interconnexion consiste ainsi à assumer les missions nécessaires à un échange réciproque de services entre les opérateurs dans des conditions transparentes et non discriminatoires ; ces missions sont principalement l'approbation des catalogues et conventions d'interconnexion des opérateurs.

L'encadrement des tarifs d'interconnexion afin de garantir leur orientation vers les coûts et l'arbitrage en cas de litiges en matière d'interconnexion ou d'accès aux infrastructures des autres opérateurs, sont des prérogatives destinées à permettre à tous les utilisateurs des réseaux de télécommunications de communiquer entre eux sans entraves.

2.3.1 L'approbation des catalogues d'interconnexion des opérateurs mobiles et fixe:

C'est dans ce cadre que l'ARPT procède chaque année à l'approbation des catalogues d'interconnexion des opérateurs de réseaux de télécommunications, que ces derniers sont tenus de les soumettre à l'ARPT au plus tard le 30 avril de chaque année. Ces catalogues doivent déterminer les conditions techniques et tarifaires des offres relatives à l'interconnexion.

Au courant de l'exercice 2010 et à l'issue de l'examen des offres d'interconnexion établies par les opérateurs Algérie Télécom, Algérie Télécom Mobile, Orascom Télécom Algérie et Wataniya Télécom Algérie au titre de l'exercice 2010-2011, l'ARPT, a associé étroitement les opérateurs à l'instruction de ses décisions et ce, par des participations à des séances de travail afin de mettre clairement en évidence les amendements qui peuvent être demandées par l'ARPT en cas de constatation de non respect de certaines dispositions législatives et réglementaires applicables en matière d'interconnexion.

Après prise en charge par les opérateurs des demandes d'amendement, le Conseil de l'ARPT a adopté quatre (04) décisions présentées ci dessous, portant l'approbation des catalogues d'interconnexion des quatre opérateurs licenciés et qui sont valables du 1^{er} Juillet 2010 au 30 juin 2011:

- **Décision n° 15/SP/PC/ARPT du 15 Septembre 2010** relative à l'approbation du catalogue d'interconnexion de l'opérateur Algérie Télécom Mobile Spa pour l'exercice 2010-2011.
- **Décision n° 16/SP/PC/ARPT du 15 Septembre 2010** relative à l'approbation du catalogue d'interconnexion de l'opérateur Orascom Télécom Algérie Spa pour 2010-2011.
- **Décision n° 17/SP/PC/ARPT du 15 Septembre 2010** relative à l'approbation du catalogue d'interconnexion de l'opérateur Wataniya Télécom Algérie Spa pour 2010-2011.
- **Décision n° 14/SP/PC/ARPT du 15 Septembre 2010** relative à l'approbation du catalogue d'interconnexion de l'opérateur Algérie Télécom Spa pour 2010-2011.

2.3.2 L'encadrement des tarifs des terminaisons d'appels :

L'examen par l'Autorité de Régulation des offres d'interconnexion consacré par le législateur algérien vise à veiller à ce que les tarifs d'interconnexion évalués par les opérateurs sur la base des comptes de l'exercice précédent soient établis dans le strict respect du principe d'orientation vers les coûts réels édicté par l'article 20 du décret exécutif 02-156.

Pour vérifier cette condition cela suppose une décortication des coûts de l'interconnexion pour connaître la structure de ces tarifs.



L'analyse des coûts d'interconnexion ou la terminaison d'appel est fondée sur la méthodologie CMILT qui consiste à déterminer les coûts incrémentaux subies par un opérateur pour terminer sur son propre réseau les appels sortants d'un autre opérateur tiers.

Les niveaux des tarifs des terminaisons d'appels sont différenciés d'un opérateur à un autre en Algérie, en raison des déséquilibres des trafics constatés entre opérateurs et de la position de ces opérateurs sur le marché, d'où l'asymétrie des tarifs de terminaison d'appels dans chaque réseau.

Compte tenu de ce raisonnement, les tarifs de terminaisons d'appels ont connu une baisse progressive sur les réseaux mobiles depuis la prise en charge de l'ARPT de leurs encadrements.

2.3.3 Les tarifs de terminaisons d'appels sur les réseaux mobiles.

La tendance à la baisse des tarifs des terminaisons d'appels sur les réseaux mobiles

est constatée chez tous les opérateurs de téléphonie mobile, en raison de la croissance constante du trafic et la quasi stagnation des investissements.

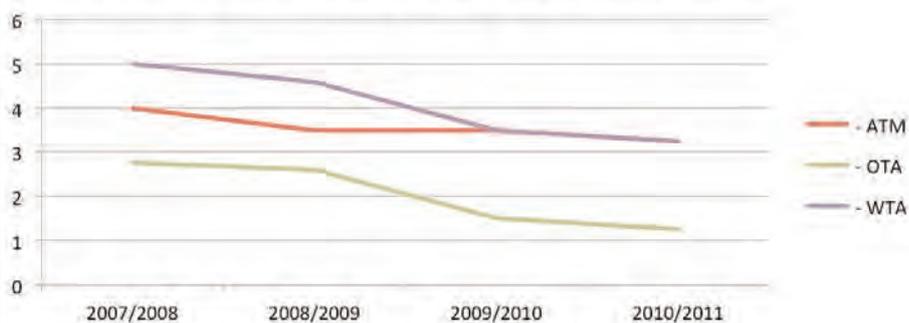
2.3.4 Les tarifs de terminaisons d'appels sur le réseau fixe.

Contrairement aux tarifs des terminaisons d'appels mobiles, en particulier ceux du transit national ont été augmenté en 2010, cette situation est justifiée par la conjugaison aux investissements engagés par l'opérateur fixe et de la baisse considérable de son trafic liée à la concurrence croissante des réseaux mobiles.

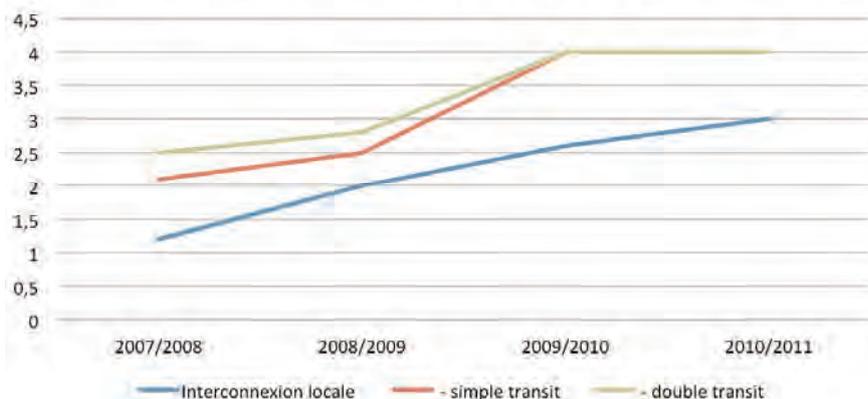
2. 4 La régulation tarifaire de détail :

Il importe d'observer que l'ARPT exerce cette mission dans le cadre des principes de liberté tarifaire consacrés par la loi qui édicte toutefois de veiller à éviter que cette liberté s'exerce en violation des règles de la concurrence. L'ARPT examine donc avec attention

Les tarifs de terminaisons d'appels des opérateurs mobiles



Les tarifs des terminaisons d'appels de l'opérateur fixe AT





les offres tarifaires et promotionnelles des opérateurs en considération de ces principes généraux, tenant compte de la structure du marché considéré, notamment de la situation de dominance qui s'y manifeste et ce, en soumettant l'examen des offres de l'opérateur dominant aux deux tests respectifs dits de «non discrimination» et de «ciseau tarifaire» consacrés par la décision N°11 / 2007 relative aux tests de discrimination et de l'espace économique. Les développements qui suivent font le point des offres constatées sur le marché, après leur examen par l'autorité de régulation.

2.4.1 Les offres tarifaires et promotions des opérateurs de téléphonie mobile

En 2010, le marché de la téléphonie mobile a enregistré 24 offres tarifaires pour les trois opérateurs de téléphonie mobile, la majorité soit 79% étant destinée au grand public et 21% destinés aux entreprises.

Le Postpaid (postpayé) a porté sur 62% des offres tandis que 39% pour le prepaid (prépayé).

C'est ainsi qu'ATM (Mobilis) a lancé 8 offres au total dont 6 offres postpaid et deux offres prepaid

OTA (Djezz) a proposé quant à lui, 7 offres dont 5 offres postpaid pour deux offres prepaid

Pour ce qui concerne WTA (Nedjma) ce dernier a proposé au total 9 offres dont 5 prepaid.

2.4.2 Caractéristiques des offres tarifaires proposées en 2010

Seront examinées successivement les offres tarifaires d'ATM ; OTA et WTA.

2.4.2.1 Offres tarifaires d'ATM

En 2009, ATM avait vu ses offres prepaid s'enrichir d'une nouvelle option intitulée «Batel» qui propose de la gratuité on-net pendant 7 jours moyennant une souscription de 500 DA.

Le postpaid a enregistré une nouvelle offre proposant la gratuité on-net soir et week end

(vendredi) commercialisée en stock limité pendant le mois de ramadan.

En 2010, ATM a gardé la même structure des offres que celle de 2009 en relançant le forfait premium avec des gratuités des numéros favoris en nombre égal aux heures des forfaits.

2.4.2.3 Offres tarifaires d'OTA

En 2010, OTA a fait de nouveaux changements sur son offre Djezz Classic en introduisant de nouveaux profils tarifaires proposant de la gratuité selon le forfait en remplacement de ceux existants, à côté des changements introduits sur les offres Business et Business Control en introduisant l'option intra-flotte qui favorise la gratuité entre groupes d'une même entreprise.

2.4.2.4 Offres tarifaires de WTA

Quant à l'opérateur WTA, l'année 2009 avait vu un changement radical sur le prepaid et le postpaid par, l'introduction de l'offre postpaid Free avec gratuité et la transformation de l'offre « free » en offre prepaid Plus avec gratuité 24h24. De même avait-on assisté à l'introduction de la gratuité sur les offres postpaid (Nedjma Pro), la réduction tarifaire pour les offres Star et Twem, l'introduction de l'offre Hala avec bonus, et de l'option foot sur l'offre Star et enfin la fusion dans certaines offres prepaid de l'offre de base et d'une option (Nedjma plus avec option Plus) et (Star avec option Hala).

L'année 2010 a conservé la même structure indiquée supra et a été essentiellement marquée par l'introduction du programme «Noudjoum», qui est un programme de fidélisation de ses clients prepaid.

2.4.3 Situation des promotions de trois opérateurs de téléphonie mobile pour l'année 2010 : une réduction notable des offres promotionnelles

Le souci constant du régulateur a été de rationaliser et de donner la visibilité nécessaire à l'activité tarifaire des opérateurs, notamment celle touchant les promotions en ce que leur répétition excessive est susceptible de vider de son contenu le tarif officiel proposé par ces derniers. De plus, un tarif promotionnel per-



manent est de nature à encourager des situations anticoncurrentielles.

Il est à rappeler que dans le souci de mieux appréhender la régulation de telles offres, l'ARPT a adopté la décision n°1 du 06 janvier 2009 reconduite en 2010 dans le même esprit. En effet, suite au recours excessif et répété des opérateurs aux promotions sur leurs tarifs de détail, ces derniers ont fini par devenir symboliques outre la difficulté de leur lisibilité pour le public. C'est ainsi que l'ARPT a dû intervenir pour définir le cadre réglementaire des promotions et s'assurer ainsi d'une meilleure visibilité de l'impact des promotions sur le marché.

La décision de l'ARPT est venue baliser les offres promotionnelles dans un calendrier fixant les durées maximales des promotions et les délais intra-promotions, laissant le choix à l'opérateur de positionner ses promotions dans ce calendrier en respectant la durée maximale et les délais intra-promotions pour chacun de ses produits.

Seul le mois de Ramadan a été exclu du champ d'application de la décision.

Cette décision n'a pas seulement régulé les promotions en nombre de jours mais elle a aussi eu pour effet de transformer le mode de déclinaison des offres proposées et cela au travers de la répartition des offres en sous offres en sus de l'introduction de la gratuité.

Limités quant au nombre de jours de promotion, les opérateurs ont dû se rabattre sur les changements tarifaires à l'effet d'attirer et de fidéliser leurs clientèles en leur offrant la gratuité sur les offres dans certains cas ou à travers des options dans d'autres cas.

Il semble que l'effort de régulation dans ce domaine, traduit par la décision précitée commence à porter ses fruits comme en témoigne la réduction notable du nombre des offres promotionnelles en 2010.

De façon générale, le nombre total de promotions est passé de 99 en 2008 à 47 en 2010 (représentant un taux de réduction de 52%, la réduction des promotions a touché principalement les promotions dédiées aux offres prepaid qui sont passées de 63 à 27 promotions.

En termes de jours de promotion, le nombre de jours de promotion a vu un déclin considérable entre 2009 et 2010 en pas-

sant de 5154 jours en 2008 à 1066 jours en 2010 (soit une réduction de 79%).

En effet les offres prepaid sont passées de 3661 jours de promotion en 2008 à 655 jours de promotion en 2010, (soit une réduction de 82%)

Les offres postpaid sont passées de 1246 jours de promotion en 2008 à 145 jours de promotion en 2009 (soit une réduction de 88%) puis ont connu ensuite un accroissement entre 2009 et 2010 en passant de 145 jours à 411 jours;

Enfin les offres mixtes sont passées entre 2008 et 2009 de 247 jours de promotion à 60 jours de promotion (soit une réduction de 76%) et à 0 promotion en 2010.

En moyenne chaque promotion est passée, indépendamment de l'opérateur, de 58 jours en 2008 à 23 jours en 2010 (soit une réduction de 60% $[(58-23)/58*100]$,

Le prepaid a vu la moyenne des jours par promotion passer de 68 jours en 2008 à 25 jours en 2010 (soit 63% de réduction)

Le postpaid a vu la moyenne des jours par promotion passer de 47 jours en 2008 à 20 jours en 2009 et à 22 jours en 2010 soit une réduction totale de 53%





Les offres mixtes ont vu la moyenne des jours par promotion passer de 31 jours en 2008 à 0 jours en 2010 (soit 100% de réduction)

- Les opérateurs ont respecté la décision de l'ARPT dans la majorité des cas.
- Il a été constaté une différence dans l'exploitation du calendrier des promotions entre les opérateurs. En 2010, c'est WTA qui a le mieux exploité le calendrier des promotions, ATM et OTA n'ont pas bénéficié de beaucoup de promotions en dehors du mois de Ramadhan.
- Le respect de la décision a induit une réduction sur les promotions de 16% entre 2009 et 2010, une réduction sur les jours de promotion de 14 % et une stabilité à 23 jours par promotion entre 2009 et 2010.
- L'exception de l'application de la décision pour le mois de ramadan a permis aux opérateurs de toucher la majorité des abonnés par des avantages promotionnels au cours de ce mois, avec une moyenne de 23 jours par promotion.
- Les offres les plus touchées par les promotions sont les offres prepaid pour ATM et WTA et les offres postpaid pour OTA. En 2010, les promotions touchent plus les offres prepaid (57%) contre (43%) pour le postpaid. En termes de jours de promotions le prepaid est concerné à 61%.
- En nombre de promotions, les opérateurs ATM et OTA ont vu le nombre de promotion diminuer respectivement de 42% chez ATM et de 18% chez OTA, alors que chez WTA le nombre de promotions est resté le même.
- En termes de jours, ATM a enregistré une chute de 35%, du nombre de ses jours de promotions et WTA 14%. OTA a vu en revanche le nombre de ses jours de promotions augmenter de 9%.
- En 2010, le marché des offres a continué à se diriger vers les offres avantageant la gratuité en on-net, notamment pour les offres postpaid. En effet, la gratuité a continué sa progression vers les offres postpaid résidentiel et entreprise.

- L'application de la décision n° 1 du 6 janvier 2009 a nécessité le traitement de la question du recours par certains opérateurs aux jeux de type SMS Quiz et tombola soit de manière autonome soit en partenariat avec les audiotex.
- L'ARPT a réagi en interdisant aux opérateurs de téléphonie mobile de lancer les jeux de type tombola ou SMS quiz basés sur le tirage au sort ou sur l'incitation abusive à la consommation.

2.4.4 Comparaison de l'évolution des tarifs des trois opérateurs de téléphonie mobile pour des offres similaires.

2.4.4.1 Evolution des tarifs des trois opérateurs de téléphonie mobile pour des offres «prepaid» similaires.

Le tarif d'accès pour les offres prepaid (Mobilis carte, Djezzy carte et Nedjma carte) a diminué considérablement depuis l'ouverture du marché de la téléphonie mobile en passant de 17 750 DA à 400 DA pour Djezzy carte, de 5 800 DA à 500 DA pour la Mobilis carte et de 2900 DA à 500 DA pour la Nedjma carte.

Le tarif de la minute de communication de l'offre de base prepaid a enregistré également une diminution très significative sur la période 2002-2008 et ce, en passant de 23,4 DA à 7,98 DA pour OTA, de 15 DA à 8 DA pour ATM et de 15 DA à 7,98 DA pour WTA. Au terme de l'année 2010, les tarifs de communication du prepaid «type carte» varient entre 7,98 et 8,00 DA.

Parallèlement au tarifs des offres, les opérateurs ont introduits depuis 2009, des options qui offrent de la gratuité on-net moyennant un rechargement qui varie selon le type d'offre. Ces options permettent aux abonnés de bénéficier d'un tarif moyen qui est relativement bas selon la consommation du bonus gratuité.

2.4.4.2 Tarif des offres prepaid «type petit budget» destiné au grand public.

Le tarif d'accès pour les offres prepaid «type petit budget» destinées aux jeunes (Mobilight, Gosto, Allo OTA et Nedjma Star) a diminué de façon notable entre 2004 et 2005



pour se stabiliser sur la période 2005-2006. En effet l'accès est passé de 2900 DA à 170 DA pour Allo OTA et de 600 DA à 500 DA pour la Mobilight (retiré du marché en 2006), de 1000 DA à 150 DA pour la Nedjma Star.

Le tarif de la minute de communication de l'offre «petit budget prepaid» a enregistré, également, une diminution très significative sur la période 2002-2008.

- S'agissant les appels On-net, OTA a baissé ses tarifs de 18 à 10 DA, ATM a baissé ses tarifs de 12 à 8 DA et WTA a baissé ses tarifs de 18 à 10 DA.
- Pour les numéros favoris, les tarifs sont de 5,98 DA chez OTA, de 5,98 DA chez ATM (Gosto) et sont passés de 9 à 5,98 DA en On-net chez WTA et de 13 à 5,98 DA en Off-net.
- Les tarifs des appels Off-net sont passés de 15 à 8 DA pour ATM Mobilight, de 15 à 12 DA pour ATM Gosto, de 18 à 10 DA pour OTA (Allo) et de 18 à 10 DA en numéro hors favori.

Au terme de l'année 2010, les tarifs des offres petit budget varient entre 5,98 DA et 10 DA alors qu'ils étaient à 18 DA en 2004 et entre 9 DA et 18 DA en 2005.

2.4.4.3 Evolution des tarifs des trois opérateurs de téléphonie mobile pour des offres similaires «postpaid».

a)- Tarif d'accès des offres postpaid.

En 2010, les tarifs des accès des offres postpaid destinées aux grand public n'ont pas connu de changement.

OTA propose l'accès à ses offres Djezzy Classic à 1500 DATTC, ses offres Djezzy control à 2000 DATTC.

WTA propose l'accès à ses offres postpaid grand public à 500DA pour l'abonnement grand public et gratuit pour l'offre illimité.

Pour ATM le tarif de l'accès aux offres postpaid grand public est à 1404 DATTC pour les offres résidentielles et forfait mobilis et gratuit pour ses offres mobicontrol est mobiposte.

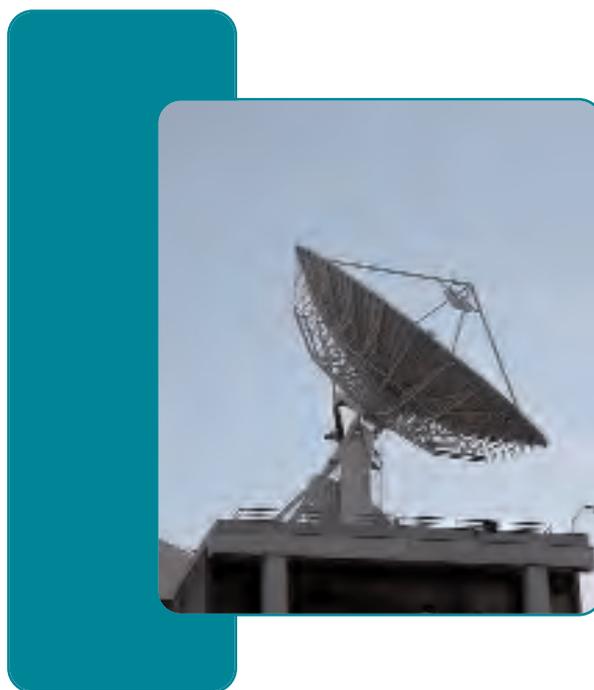
b)- Offres Postpaid «Entreprise»

En 2010, les tarifs des accès des offres postpaid destinées aux entreprises n'ont pas connu de changement.

OTA propose l'accès à ses offres Djezzy Business et Djezzy business Control à 1200 DATTC.

WTA propose l'accès à ses offres postpaid destinées aux entreprises à 200DA pour les abonnements Nedjma pro et Nedjma Pro control.

Pour ATM, le tarif de l'accès aux offres postpaid destinées aux entreprises est à 878 DATTC pour son offre flotte.



2.4.4.4 Les différents abonnements proposés dans le cadre des offres «Grand public»

L'année 2010 a enregistré l'introduction de la nouvelle offre Djezzy Classic d'OTA avec ses trois nouveaux forfaits [1200 – 2400 et 5000] DATTC offrant de la gratuité on-net (de 500 minutes à 1000 minutes selon la plage horaire) en remplacement des forfaits [1200 -2300 et 4000] DATTC. L'offre Djezzy control propose trois forfaits [1500- 2250 et 3000] DATTC sans modification et l'offre millennium propose deux forfaits [1000 et 4000] DATTC(cette dernière avait été écoulee en quantité limitée en 2008).

WTA n'a proposé aucune modification sur ce segment entre 2009 et 2010. Les forfaits sur la nedjma abonnement sont au nombre de quatre [900-1500 -2500 et 3500] DATTC, tandis que l'offre «illimité» ne pro-



pose qu'un seul forfait [4000] DATTC avec gratuité on-net de 6h à 18h).

Quant à ATM, son offre «mobiposte» propose trois forfaits [1200- 2000 et 3000] DATTC et son offre mobicontrol, cinq (5) forfaits qui varient entre [1200 et 8000] DATTC. L'offre «résidentiel» propose un forfait ouvert et l'offre forfait de Mobilis propose sept forfaits allant de [750 à 5000] DATTC (offre proposant jusqu'à 2 numéros favoris). L'offre Premium de mobilis propose quant à elle, cinq (5) forfaits allant de [1650 à 5000] DATTC (offre proposant de 4 à 16 numéros favoris)

2.4.4.5 Les différents abonnements proposés dans le cadre des offres «Entreprise»

L'offre Djezzy Business control d'OTA propose trois types de forfaits [900 -2000 et 3000]DATTC en remplacement des forfaits [1500-3000- et 5000], tandis que l'offre Djezzy business propose quatre forfaits [1300- 2300- 3300 et 4300] DATTC en remplacement du forfait 1500 DATTC.

Durant 2010, WTA a introduit les nouvelles formules «Nedjma Pro» et la «Nedjma Pro control» qui sont deux offres postpaid destinées aux entreprises et offrant des abonnements au forfait supérieurs à 1000 DA accordant des avantages de gratuité on-net allant de 500 à 1000 minutes par mois.

Pour son offre Flotte ATM propose un forfait ouvert pour un abonnement à 632 DA.

Il est à relever ici une dynamique très poussée entre les trois opérateurs en matière de concurrence.

2.4.4.6 Tarif des communications des offres postpaid destinés au Grand Public

a)- Offres Postpaid «Grand Public»

Le tarif des communication on-net dans un forfait destiné au grand public a connu des changements en 2010. En effet OTA propose un tarif on-net gratuit selon la tranche horaire du forfait et un tarif hors gratuité qui varie entre 7et 10 DA pour les autres destinations.

Il n'existe pas en 2010, de discrimination on-net off-net pour les offre Djezzy control , le tarif variant entre 6 et 10 DATTC selon l'offre.

L'offre millenium d'OTA proposait déjà en

2008 la gratuité selon la tranche horaire en on-net alors que le tarif hors gratuité variait entre 6,6 et 8,8 DATTC.

Le tarif de la minute de communication des forfaits grand public de WTA n'ont pas changé en 2010. Pour l'offre abonnement Nedjma le tarif varie ente 6 DATTC en on-net et 8 DATTC en off-net, alors que pour l'offre «illimité» la minute on-net est gratuite dans la tranche horaire 6h -18h alors qu'en off-net il est de 4 DATTC

Pour ATM la tarification de la minute de communication n'a pas changé en 2010 et dépend du type de forfait. Elle varie entre 6 et 12 DATTC pour la «Mobiposte», de 4,5 à 9,5 DATTC pour la «Mobicontrol» et de 6 à 14 DATTC pour les forfaits «0661».

En hors forfait, seule OTA a offert en on net une diminution de ses tarifs pour son offre Djezzy Classic qui passe de 6 ou 8,5 DATTC à la gratuité en on-net dans la tranche horaire (selon l'offre).

Chez WTA le tarif en hors forfait est de 8 DATTC et varie entre 6,5 à 6,79 DATTC chez ATM.

b)- Offres Postpaid Entreprises

L'année 2010 a connu l'introduction de nouveaux forfaits Djezzy Business et Business control et des offres Nedjma Pro et Nedjma Pro control chez WTA.

En effet chez OTA le tarif de la minute en on-net et off-net sur la Business control est passé en 2010 de la fourchette 5- 8 DATTC à celle de 5 -6,5 DATTC. Pour l'offre business le tarif de la minute varie de 3,98 à 6,9 DATTC selon le forfait, au lieu du tarif fixe 7,14 DATTC qui prévalait.

Pour Nedjma Pro et Nedjma Pro control, les nouvelles offres postpaid pour entreprise de WTA, le tarif de la minute est gratuit en on-net dans la tranche horaire réservée à la gratuité et varie entre 5 à 6 DATTC en hors tranche de gratuité pour les autres appels.

Dans la mesure de la constance de cette dynamique de la concurrence, encore observable en 2010, l'ARPT se doit de garder une posture de vigilance l'obligeant à faire respecter les règles d'une concurrence effective et loyale entre les opérateurs du mobile dans un marché équilibré.



3. l'écoute des usagers : le traitement des réclamations

La régulation du marché des télécommunications vise entre autres, le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur en matière de qualité de service de transparence et de loyauté tarifaires à l'égard des usagers du service. Cela implique la compétence du régulateur pour recevoir les plaintes voire les saisines des utilisateurs mécontents.

Cela passe par la réception des différentes réclamations qu'adressent ces derniers à l'ARPT au sujet des problèmes qu'ils rencontrent dans la délivrance d'un service loyal conforme à la qualité de service attendue.

C'est ainsi que l'ARPT a été saisie en ce sens pour divers cas au cours de l'année 2010. Il ressort que le nombre total des réclamations enregistrées est de 28, dont 12 ont trait à l'opérateur «OTA» 10, à l'opérateur «WTA», ATM n'ayant enregistré aucune réclamation par les services de l'ARPT... L'opérateur fixe «AT» a été l'objet quant à lui de 3 réclamations.

Additivement à cela, s'ajoute une réclamation pour l'opérateur «CAT» et une autre réclamation pour un opérateur postal ainsi qu'une réclamation pour un call center.

On constate que sur le segment de la téléphonie mobile, on enregistre un total de 22 réclamations, dont la répartition est de 55%, soit 12 réclamations, à l'encontre de l'opérateur OTA et 45%, soit 10 réclamations, à l'encontre de WTA.

- «OTA» détient la plus grande part de volume des réclamations et cela se justifie par le nombre d'abonnés que compte cet opérateur par rapport aux autres opérateurs.
- Tandis que sur le segment fixe, on enregistre un total de 4 réclamations.
- Si l'on tente de dresser la typologie des cas de réclamation adressés à l'ARPT, on se rend compte des types suivants :

- Réclamation pour abus de l'opérateur

Les motifs de la réclamation sont :

- Dénonciation de publicité mensongère
- Déclaration d'une publicité mensongère et escroquerie
- Offre Promotionnelle Mensongère

OPERATEUR	2010	
	NOMBRE DE RECLAMATION	POURCENTAGE
OTA	12	55%
WTA	10	45%
Segment Mobile	22	100%
AT	3	100%



Figure 1 segment mobile

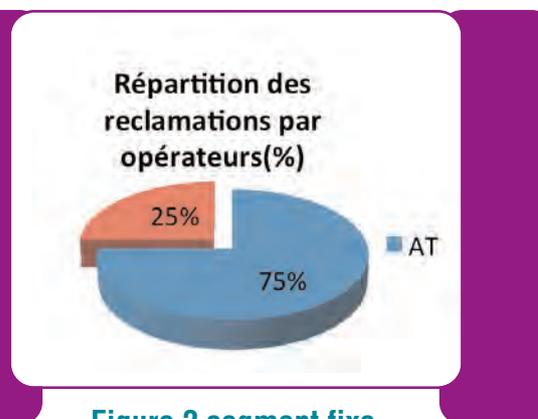


Figure 2 segment fixe



- Cas d'opposition à l'installation de relais téléphonique :

Deux cas d'opposition à l'installation de nouvelles stations de base au profit d'un opérateur ont été portés à la connaissance de l'Autorité de Régulation.

- Cas de désinstallation de relais téléphoniques

- En 2010, l'ARPT a reçu un nombre de réclamations identiques ayant pour objet la désinstallation de stations de base en service appartenant à deux opérateurs de téléphonie mobile.
- Il convient de signaler que ces deux derniers cas ne relèvent pas de la compétence de l'ARPT conformément aux dispositions réglementaires en vigueur édictés par l'arrêté du Wali d'Alger

n°773 du 08 mai 2005 déterminant les conditions d'installation d'antennes relais de téléphonie mobile et de stations radioélectriques sur les terrains, édifices et immeubles publics et privés ».les réclameurs ont été invités à exercer leur recours devant les tribunaux compétents.

4. La Numérotation : l'autre ressource rare

Dans le cadre de la gestion du nouveau plan de numérotation, l'ARPT a attribué à tous les ministères et institutions étatiques un numéro libre appel pour les services d'urgence et les services à but non lucratif. Des décisions ont été établies à cet effet pour chaque administration dont la liste des numéros attribués est la suivante :

Titulaire	Numéro attribué
Ministère de la défense Nationale	1090
Ministère de l'aménagement du Territoire	1050
Ministère des affaires étrangères	1040
Ministère de l'intérieur et de collectivités locales	1020
Ministère de la Justice	1078
Ministère de l'Habitat et de l'Urbanisme	1065
Ministère de la santé, de la Population et de la Réforme hospitalière	1030
Ministère de la jeunesse et des Sports	1016
Ministère de la Formation et de l'Enseignement professionnels	1031
Ministère des affaires religieuses et des Wakfs	1010
Ministère du Travail et de la Protection Sociale	1002
Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication	1015
Ministère des Moudjahidines	1095
Ministère de Transports	1035
Ministères des Finances	1025
Ministère de l'Energie des Mines	1080
Ministère de la Communication	1013
Ministère de la Culture	1014
Ministère de l'Education Nationale	1075
Ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche scientifique	1017
Ministère de l'Agriculture et du Développement rural	1070
Ministère du Commerce	1088
Ministère de la Petite et Moyenne entreprise et de l'Artisanat	1063
Ministère de la solidarité Nationale, et de la Famille et de la Communauté Nationale à l'Etranger	1027
Ministre déléguée auprès du Ministre de la Santé, de la Population et de la Réforme hospitalière chargée de la Famille et de la Condition Féminine	1026
Ministère des Ressources en eaux	1060
Ministère des Travaux Publics	1045
Ministère de la Pêche et des Ressources halieutiques	1033
Gendarmerie	1055
Croissant rouge	1005



4.1. Liste des numéros attribués (Rec UIT-T E.164)

Blocs de numéros (E.164) attribués au profit des opérateurs titulaires de licences :

Raison sociale	Bloc attribué
Orascom Telecom Algérie	07 99 PQMCDU P= 5, 6, 7, 8, 9
Algérie Télécom Mobile	06 59 PQMCDU P= 5, 6, 7, 8, 9
	06 70 PQMCDU P= 0,1, 2, 3, 4
Entreprise Nationale des Appareils de mesure et de Contrôle	0 800 116 019
Entreprise Nationale des Appareils de mesure et de Contrôle	0 800 116 119
Algérie Télécom	09 823 XXXXX

4.2 Nombre des numéros courts attribués (non E. 164)

Le total des numéros courts attribués durant l'année 2010 est de 49.

5. La gestion du spectre des fréquences : le contrôle

L'ARPT procède régulièrement aux mesures de champ, en scannant les fréquences, que se soit celles résiliées, en exploitations ou pour déterminer les fréquences disponibles.

5.1- Plainte en brouillage

Dans le cas où des brouillages préjudiciables se produisent, il s'agit d'identifier leur origine et afin de faire cesser leur propagation, c'est-à-dire les neutraliser.

En matière de procédures, les plaintes en brouillages doivent être adressées à l'ARPT et renseigner le rapport de brouillage conformément à l'appendice 10 du règlement des radiocommunications de Union Internationale des Télécommunications.

Durant l'année 2010, le Département Contrôle du Spectre a reçu trois plaintes en brouillages émanant d'opérateurs mobiles GSM, et une plainte en brouillage émanant de l'opérateur de la téléphonie fixe relative au réseau WLL.

5.2- Contrôle des réseaux GSM

Les opérateurs de la téléphonie mobile en Algérie ont des obligations de couverture et de qualité de service, et ce, conformément aux clauses de leurs cahiers des charges. Dans ce cadre, le service en charge du contrôle du spectre a procédé à l'évaluation de la couverture, les interférences co-canal, la qualité de service, ... ; les missions effectuées durant cette année ont concerné vingt wilayas, à savoir : Constantine, Bouira, M'sila, Biskra, Khenchela, Guelma, Ouargla, Ghardaïa, Skikda, Tiziouzou, Jijel, Bejaia, Tissemsilt, Sidi Bel Abbes, Saida, Tiaret, Médéa, Djelfa, Laghouat, Tiaret, Ain Temouchent, Tlemcen et Naama.

Dans ce cadre, l'ARPT a été saisie par les opérateurs de téléphonie mobile qui ont demandé l'organisation d'une sortie sur terrain conjointe avec les deux équipements de test dans le but de comparer leurs performances respectives.

En effet, après l'accord de l'ARPT, la wilaya de Tiaret a été choisie pour refaire les tests avec l'opérateur OTA.

5.3 – Contrôle de cession des émissions sur les canaux de fréquences attribués aux opérateurs de la téléphonie mobile pour l'expérimentation de l'UMTS.

Une expérimentation de la technologie UMTS à échelle réduite a été réalisée par les opérateurs de la téléphonie mobile (ATM, OTA, WTA), à laquelle l'ARPT a été associée en matière de contrôle du spectre et a procédé aux contrôles d'usage par la vérification dans tous les sites déployés en Algérie ; elle a procédé en fin d'exercice à la cessation d'utilisation des bandes de fréquences assignées à chaque opérateur à cette fin.

Il convient de noter, que les essais effectués par les opérateurs au titre de l'expérimentation de la technologie UMTS ont été concluants.

Durant cette année, des missions de contrôle ont été effectuées par le département contrôle du spectre à l'effet de vérifier dans tous les sites déployés en Algérie, la disponibilité des bandes de fréquences attribuées par l'ARPT pour chaque opérateur.

Il ressort de ces contrôles l'absence des



signaux dans les trois sous bandes attribuées pour chaque opérateur pour l'expérimentation de la technologie UMTS.

5.4- Elaboration des cartes des réseaux FH des opérateurs

Le contrôle du spectre de fréquences a élaboré des cartes des réseaux FH Backbone et Backhaul des opérateurs mobiles afin de permettre le contrôle et un meilleur suivi du déploiement des réseaux et éviter ainsi le brouillage ; ceci a permis aussi de réduire la disparité entre les déclarations des opérateurs et le déploiement réel sur le terrain.

5.5- Contrôle des fréquences dans la bande des 3.5 GHZ

Des sous bandes sont attribuées aux opérateurs VoIP qui sont WTA et Vocalone au niveau des cinq sites déclarés par les deux opérateurs, à savoir Alger, Blida, Tizi Ouzou, Oran et Constantine ; du contrôle effectué à cette fin, il ressort que ces opérateurs utilisent les mêmes sites en l'occurrence Tizi Ouzou et Blida qui sont des sites actifs et Alger, d'Oran et de Constantine site qui ne sont pas actifs.

5.6- Opération d'audit inopiné du déploiement des opérateurs VOIP

L'ARPT a procédé au contrôle du spectre de fréquences dans la bande des 3.5GHz, et 5 GHz ; cette opération a concerné 7 opérateurs VoIP détenteurs de décision d'assignation de fréquences, il s'agit de :

- AT, WTA (titulaires de licence)
- Anwarnet, Eepad, Icosnet, SLC et Vocalone.(titulaires d'autorisation)

L'opérateur AT a déployé son réseau radioélectrique dans la bande des 3.5 GHz au niveau de neuf (9) wilayas, avec dix huit (18) sites. ; il occupe le créneau du réseau sans fil.

Par ailleurs, les réseaux radioélectriques des opérateurs VoIP sont déployés au niveau de Onze (11) wilayas dans lesquelles sont répartis quarante-quatre (44) sites.

6. L'agrément des équipements terminaux de télécommunications et installations radioélectriques

Au cours de l'année 2010, l'ARPT a délivré 388 certificats d'agrément des équipements terminaux de télécommunications et installations radioélectriques, qui se répartissent comme suit :

- 157 certificats d'agrément des équipements terminaux de télécommunications.
- 231 certificats d'agrément des installations radioélectriques.

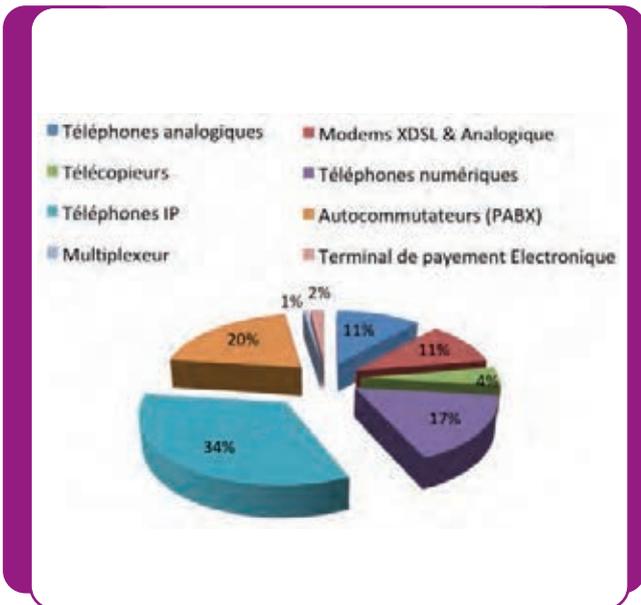
Equipements de télécommunications agréés durant l'année 2010 :



Répartition des équipements de télécommunications agréés durant l'année 2010 :

Equipements terminaux de télécommunications :

Nature	Nombre
Téléphones analogiques	18
Modems XDSL & Analogique	17
Télécopieurs	07
Téléphones numériques	26
Téléphones IP	53
Autocommutateurs (PABX)	32
Multiplexeur	01
Terminal de paiement Electronique	03



7. L'observation du marché des télécommunications

Il est dans les attributions du régulateur d'observer le marché afin d'en tirer les enseignements et éclairages nécessaires à sa régulation. Les résultats de cette observation se déclinent ci-après.

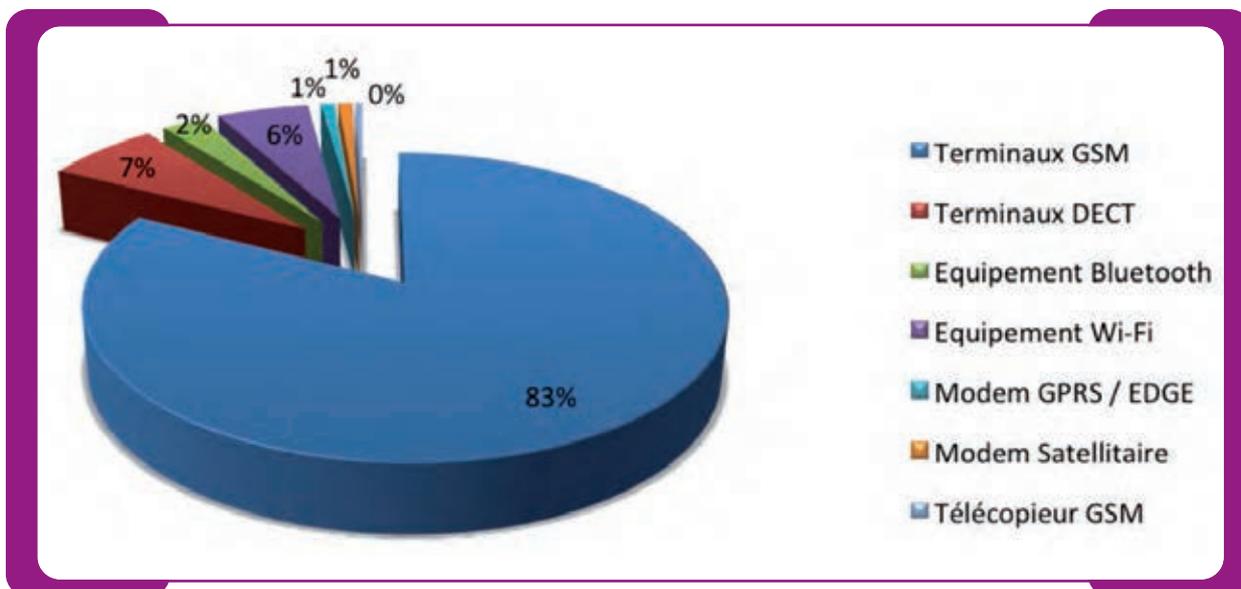
7.1 Les indicateurs du marché.

Durant l'année 2010, le marché des télécommunications se stabilise avec une légère croissance sur le segment de la téléphonie mobile où le nombre de clients des opérateurs fixes et mobiles est passé de 35,3 millions en 2009 à 35,7 millions en 2010, soit une progression de 1,1%.

La croissance du parc d'abonnés est due à un fort taux de pénétration qui a atteint 98,36% en 2010. Par ailleurs, le trafic échangé entre les abonnés des réseaux fixes et mobiles, dépasse les 68,3 milliards de minutes, ce qui s'est traduit par 18,2% d'augmentation par rapport à l'année 2009.

Installations radioélectriques :

Nature	Nombre
Terminaux GSM	191
Terminaux DECT	16
Équipement Bluetooth	06
Équipement Wi-Fi	13
Modem GPRS / EDGE	02
Modem Satellitaire	02
Télécopieur GSM	01





7.1.1 Nombre d'opérateurs et de prestataires

Opérateurs/Prestataires	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Téléphonie fixe	1	2	2	2	2	1	1
Téléphonie mobile GSM	3	3	3	3	3	3	3
VSAT	3	3	3	3	3	3	3
GMPCS	0	3	3	3	3	3	3
Opérateurs VOIP	0	7	11	10 (7 actifs)	11 (9 actifs)	11 (5 actifs)	11 (4 actifs)
ISP	49	65	70	74 (25actifs)	76 (25actifs)	72 (21actifs)	72 (21 actifs)
Audiotex	44	5	10	10 (7 actifs)	12 (8 actifs)	12 (7 actifs)	12 (6 actifs)
Call center	0	0	5	15	28	45 (26actifs)	62 (39 actifs)

7.1.2 Un chiffre d'affaires stabilisé

Le chiffre d'affaires du secteur des télécommunications est estimé à 371,6 milliards de dinars, pour l'année 2010, soit une progression de 1% par rapport à l'année 2009 qui enregistrerait un chiffre d'affaires de 367,9 milliards de DA.

L'essentiel des revenus relatifs au secteur des télécommunications provient de la téléphonie mobile qui enregistre un chiffre d'affaires de 222 milliards de DA pour l'année 2010.

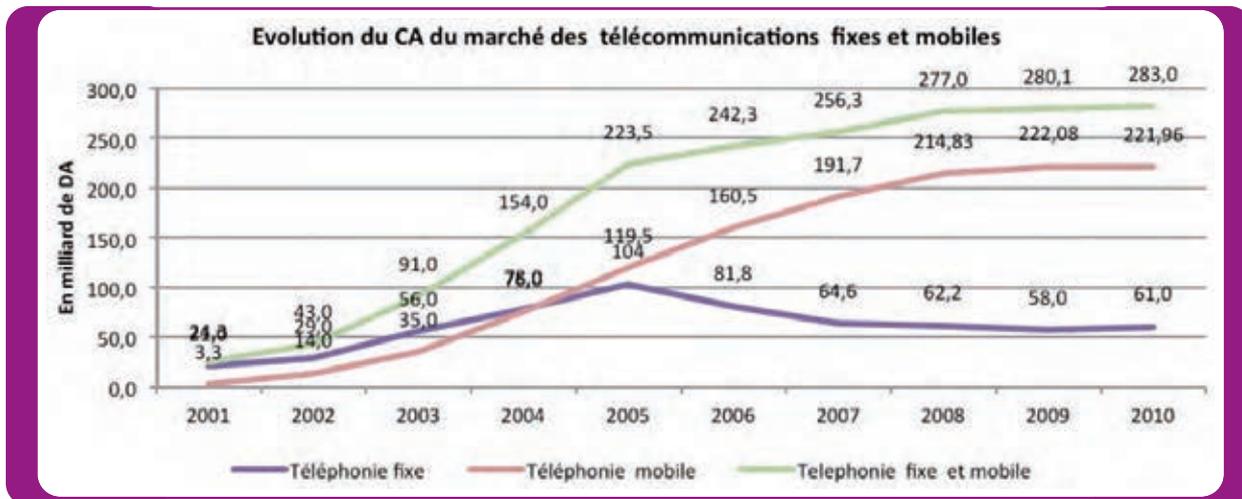
Evolution du chiffre d'affaires

En milliards de DA	2001	2 002	2 003	2 004	2 005	2 006	2007	2008	2009	2010
CA (Chiffre d'affaires) téléphonie fixe	21,0	29,0	56,0	78,0	104,0	81,8	64,6	62,2	58,0	61,0
CA téléphonie mobile	3,3	14,0	35,0	76,0	119,5	160,5	191,7	214,8	222,1	222,0
CA téléphonie fixe & mobile	24,3	43,0	91,0	154,0	223,5	242,3	256,3	277,0	280,1	283,0
CA VSAT				0,0	0,1	0,9	2,1	2,7	2,6	2,6
CA GMPCS				0,0	0,0	0,1	0,1	0,2	0,3	0,3
CA Audiotex				0,0	0,3	1,4	1,1	0,2	0,5	0,5
CA VOIP				0,0	0,1	0,6	1,1	1,0	0,4	0,4
CA autres services télécoms (*)	3,6	8,6	20,0	35,4	55,8	66,5	76,8	83,1	84,0	84,9
Total Secteur Telecom	27,9	51,6	111,0	189,4	279,8	311,8	337,5	364,1	367,9	371,6
PIB (source ONS)	4227,1	4522,7	5252,3	6149,1	7561,9	8514,8	9366,6	11090,0	10034,3	12049,5
% du PIB	0,66%	1,14%	2,11%	3,08%	3,70%	3,66%	3,60%	3,28%	3,67%	3,52%

(*) Estimation des autres services des télécommunications



Le chiffre d'affaires de la téléphonie fixe et mobile, réalisé au cours de l'année 2010, représente 3,52% du produit intérieur brut (PIB) :

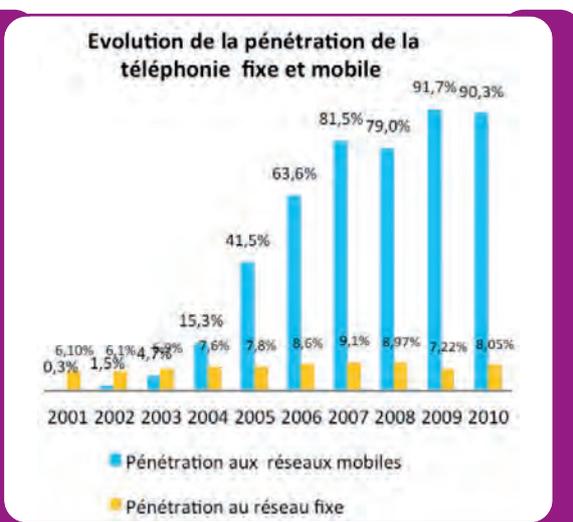


7.1.3 Développement du parc des abonnés aux réseaux téléphoniques : la prépondérance du mobile

L'année 2010, a vu le nombre des abonnés aux réseaux fixes et mobiles atteindre les 35,7 millions contre 35,3 millions en 2009. La téléphonie mobile enregistre la plus

grande part avec 32,78 millions d'abonnés alors que le réseau de téléphonie fixe n'en compte que 2,923 millions.

Parc des abonnés en millions	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Abonnés aux réseaux fixes	1,950	2,079	2,487	2,572	2,841	3,068	3,069	2,576	2,923
Abonnés aux réseaux mobiles	0,450	1,447	4,882	13,661	20,998	27,563	27,031	32,730	32,780
Total des abonnés (fixe+ mobile)	2,400	3,526	7,369	16,233	23,839	30,631	30,101	35,306	35,703





Pénétration fixe et mobile en %	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Pénétration du fixe	6%	7%	8%	8%	9%	9%	8,97%	7,22%	8,05%
Pénétration du mobile	2%	5%	15%	42%	64%	82%	79,04%	91,68%	90,30%
Pénétration totale	8%	12%	23%	49%	72%	91%	88,01%	98,90%	98,36%

La densité téléphonique qui est le nombre d'abonnés par 100 habitant a atteint en 2010, les 98,36%, soit 98 abonnés pour 100

habitants (90 sont dotés d'un téléphone mobile contre 8 de téléphone fixe)

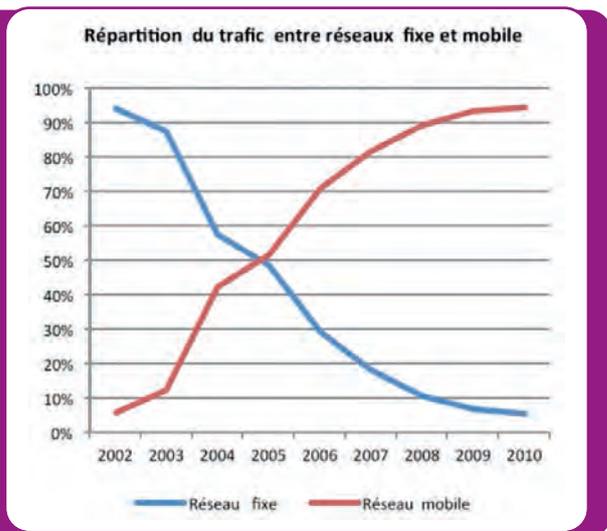
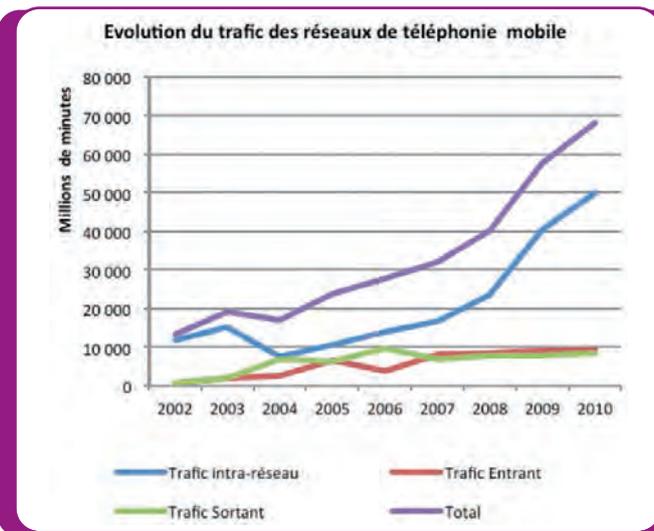
Trafic en millions de minutes	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Trafic intra-réseau (on-net)	11 927	15 114	7 537	10 600	14 277	16 439	23 535	40 465	50 196
Trafic Entrant	607	913	2 595	3 034	3 765	8 082	8 320	9 290	9 611
Trafic Sortant (off-net)	847	3 069	7 036	9 691	9 774	7 060	7 786	8 038	8 523
Total	13 380	19 095	17 168	23 325	27 817	31 580	39 640	57 793	68 331

Source opérateurs

Le trafic total échangé entre les abonnés des réseaux fixe et mobiles a vu un accroissement estimé à 18,2 % pour l'année 2010.

La répartition du trafic est à 74% pour le trafic On-net , 14 % pour le trafic entrant et 12% le trafic sortant.

L'accroissement du trafic on-net est le résultat de politiques tarifaires développées par les opérateurs favorisant la gratuité en on-net.



Répartition du trafic entre réseaux fixe et mobiles

En %	2 002	2 003	2 004	2 005	2 006	2 007	2 008	2009	2010
Trafic fixe	94%	88%	58%	48%	29%	19%	11%	7%	5%
Trafic mobile	6%	12%	42%	52%	71%	81%	89%	93%	95%

Il faut remarquer ici que l'essentiel du trafic réside dans le mobile soit 95 % contre 5%

dans le réseau fixe illustrant ainsi la faible part du fixe dans le marché téléphonique algérien.

Trafic international des réseaux fixe et mobiles

Trafic en millions de minutes	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Trafic intra-réseau (on-net)	11 927	15 114	7 537	10 600	14 277	16 439	23 535	40 465	50 196
Trafic Entrant	607	913	2 595	3 034	3 765	8 082	8 320	9 290	9 611
Trafic Sortant (off-net)	847	3 069	7 036	9 691	9 774	7 060	7 786	8 038	8 523
Total	13 380	19 095	17 168	23 325	27 817	31 580	39 640	57 793	68 331

En 2010, le trafic international tous réseaux confondus est de 1,888 milliards de minutes dont 69% est un trafic entrant. Ce trafic international représente seulement 2,8% du trafic total.

Le taux de pénétration du fixe, au terme de l'année 2010, est ainsi de 8,1.

7.2 La téléphonie fixe

A fin 2010, l'Algérie compte 2,922 731 millions d'abonnés, soit une légère augmentation par rapport à 2009 à l'issue de laquelle ce chiffre atteignait 2, 576 165 millions d'abonnés.

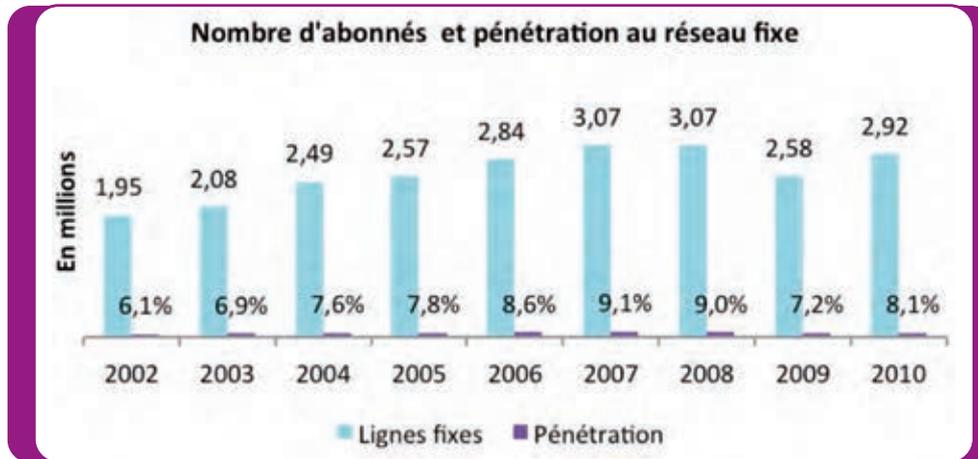
7.2.1 Évolution et pénétration de la téléphonie fixe

Le nombre des abonnés au réseau fixe reste relativement stagnant depuis l'ouverture du marché de la téléphonie. La téléphonie mobile a répondu à la demande exprimée par ses nombreux avantages (mobilité, sms, services à valeur ajoutée, etc.)



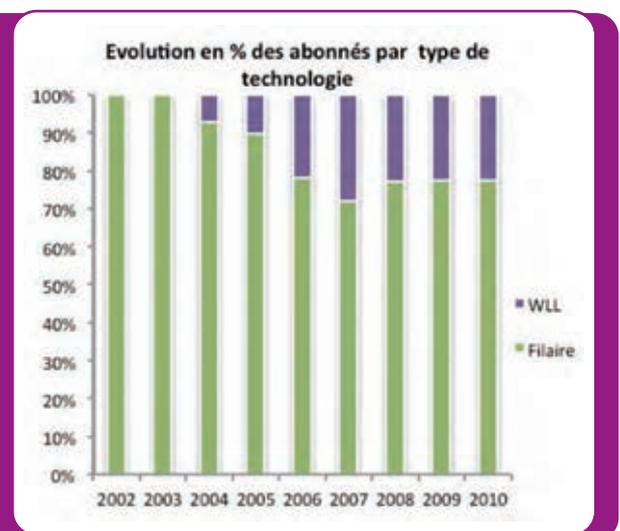
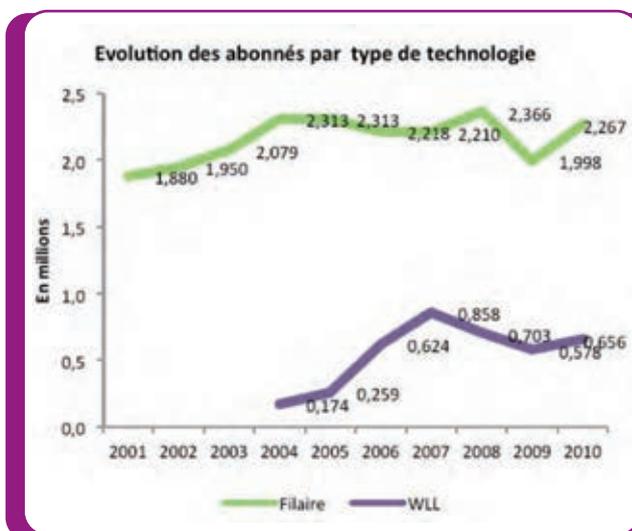
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Lignes fixes	1 880 200	1 950 000	2 079 464	2 486 720	2 572 000	2 841 297	3 068 409	3 069 140	2 576 165	2 922 731

Source opérateurs



Les abonnés au réseau filaire représentent 78% du total des clients du réseau de la téléphonie fixe en 2010.

Type d'abonné	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Abonnés filaires	1 950 000	2 079 464	2 312 720	2 313 000	2 217 699	2 210 209	2 365 949	1 998 052	2 266 846
Abonnés WLL	-	-	174 000	259 000	623 598	858 200	703 191	578 113	655 885





Au terme de l'année 2010, sur les 7,4 millions de ménages algériens recensés, 31,6%

disposent d'une ligne téléphonique fixe ; ce taux était de 32,2% durant l'année 2009.

Année	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Lignes fixes (1)	1 950 000	2 079 464	2 486 720	2 572 000	2 841 297	3 068 409	3 069 140	2 576 165	2 922 731
Lignes fixes résidentielles (2)	1 560 000	1 663 571	1 989 376	2 057 600	2 273 038	2 454 728	2 657 992	2 037 807	2 338 184
Nbre total de ménages (3)	5 000 000	5 100 000	5 300 000	5 400 000	5 600 000	5 900 000	6 218 200	6 327 273	7 408 163
Pénétration des ménages	31%	33%	38%	38%	41%	42,0%	42,7%	32,2%	31,6%

Source : estimation ARPT -

(1) Total des abonnés fixes (résidentiels ou ménages + professionnels) ;

(2) 80% du total des lignes fixe en 2009.

(3) 5,5 personnes par ménage

Le nombre d'emplois dans le segment de la téléphonie fixe¹ est passé de 19000 en 2001 à 21550 en 2010.

année	2 001	2 002	2 003	2 004	2 005	2 006	2 007	2 008	2 009	2010
Effectifs employés	19 000	19 000	20 845	21 299	22 749	23 550	23 901	22 939	21 337	21550

En 2010, l'opérateur historique de téléphonie fixe est présent sur le territoire national à travers 171 agences commerciales, 110 divisions commerciales, 4425 taxiphones et 212 040 lignes Kiosque Multiservice (KMS)

7.2.3 Le trafic du réseau fixe.

Le trafic global du réseau de téléphonie fixe confirme sa tendance à la baisse en passant de 11,49 milliards de minutes en 2005 à 3,72 milliards de minutes estimé au terme de

l'année 2010, soit une décroissance prononcée de 67% sur la période (2005-2010).

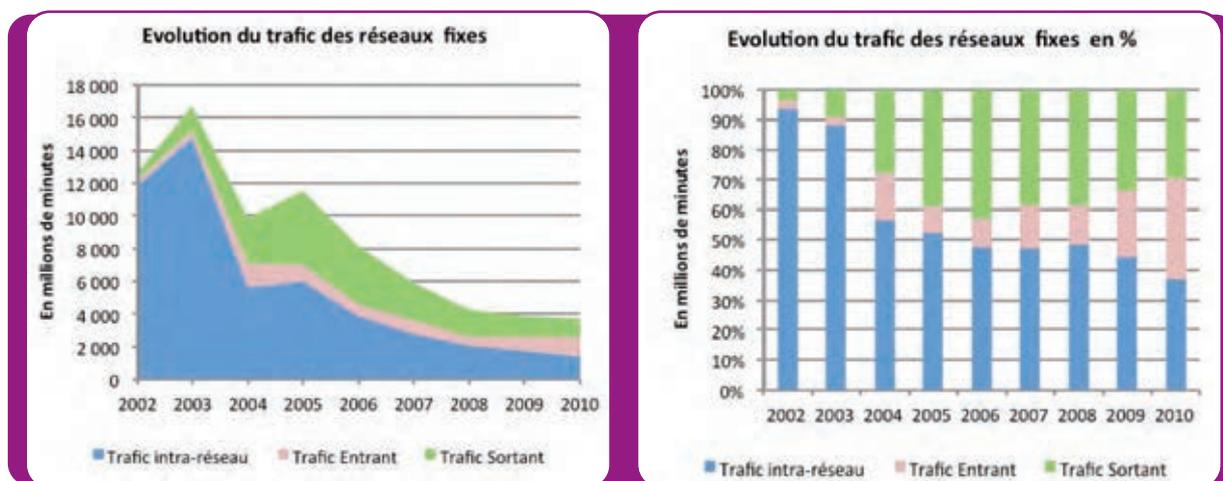
Cette tendance à la baisse est un phénomène international remarqué dans le segment des réseaux fixes. En effet, avec l'introduction de la téléphonie mobile et la diversité de ses services, la téléphonie fixe ne constitue plus un attrait.

1- Algérie Telecom uniquement



Trafic en millions de minutes	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Trafic intra-réseau	11 791	14 739	5 591	6 009	3 842	2 772	2 058	1 704	1 377
Trafic Entrant	362	476	1 542	1 005	756	849	561	863	1 243
Trafic Sortant	457	1 523	2 751	4 476	3 497	2 291	1 641	1 298	1 101
Total	12 611	16 738	9 884	11 490	8 095	5 912	4 260	3 865	3 721

Source : Algérie Télécom (rapport cmilt)



Trafic international du réseau fixe

Le trafic international du réseau fixe est de 678 millions de minutes dont 88% est un trafic entrant.

Le trafic international fixe a vu une augmentation de sa part dans le trafic total, il représente 18,22% du trafic total fixe en 2010 contre 5% en 2008.

En millions de minutes	2 002	2 003	2 004	2 005	2 006	2 007	2 008	2 009	2010
Entrant international	156	195	957	386	255	360	119	497	597
Sortant International	100	125	329	176	146	124	94	88	82
Total international	256	320	1 286	562	401	485	213	585	678

Source Opérateur : Le trafic AT 2008 été actualisé par les chiffres réels de l'opérateur



7.2.4 Le MOU (Minute Of Usage) dans le réseau fixe.

MOU en minutes	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
MOU intra-réseaux	513	610	204	198	118	78	56	50	42
MOU sortant	20	63	100	134	108	65	45	38	33
MOU entrant	16	20	56	33	23	24	15	26	38
MOU (intra + sortant)	533	673	304	332	226	143	100	88	75
MOU total mensuel	549	692	361	365	249	167	116	114	113

(Mou : le nombre moyen de minute d'usage du téléphone par abonné durant le mois calculé par l'ARPT sur la base du trafic d'AT et du nombre moyen d'abonnés sur les deux dernières années)

L'année 2010 a enregistré une stabilité du volume moyen mensuel des communications par abonné, en comparaison avec l'année précédente.

Durant l'année 2010, le volume, moyen, mensuel, des communications d'un abonné au réseau fixe est de 113 minutes (1h 53 mn) ; soient 42 minutes en appel On-net, 33 minutes en appels sortant et 38 minutes en appel entrant.

Dans ce contexte, le volume, moyen, des appels relatifs à un abonné au réseau fixe est de 75 minutes (1h15) par mois et celui des communications reçues de 38 minutes.

Au cours de l'année 2010, le volume des appels on-net, mensuels, d'un abonné au réseau fixe, a enregistré une diminution de 16% par rapport à l'année 2009. Dans le même cas de figure les appels Off-net mensuels ont diminué de 13%, ce qui représente une diminution du volume total d'appels de 13 minutes /mois.



7.2.5 Le volume des communications entre les lignes fixes et les réseaux mobiles

Le volume des communications entre les lignes fixes et les réseaux mobiles est de 1,342 milliards de minutes dont 323 millions «Entrants» et 1019 millions «Sortants».

Dans ce contexte, l'année 2010, enregistre une diminution du volume des communications entre les lignes fixes et les réseaux mobiles et ce, pour les trafics «entrant» et

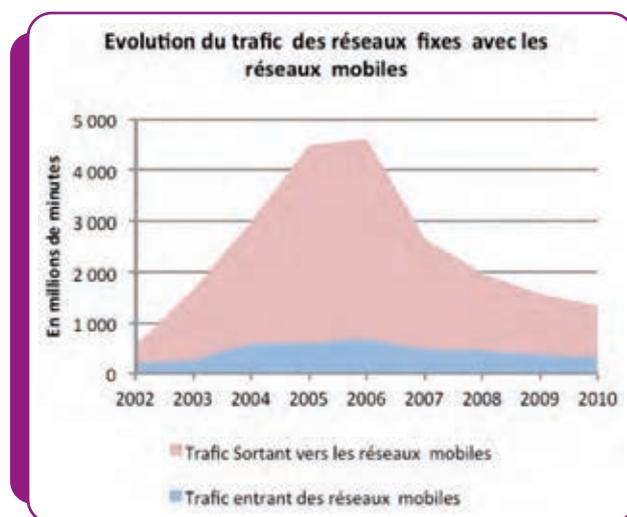
«sortant» ; cette baisse étant estimée, par rapport à l'année 2009, à 15%.

Sur le volume total des communications, le trafic avec les réseaux mobiles représente 36% en 2010 contre 41% en 2009, ce qui s'explique par une utilisation moindre du réseau fixe pour les appels vers les réseaux mobiles.

Pour l'opérateur fixe cette situation implique une réduction des revenus engendrés par les appels vers les réseaux mobiles.

En millions de minutes	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Trafic entrant des réseaux mobiles	206	281	585	620	696	488	442	366	323
Trafic Sortant vers les réseaux mobiles	357	1 398	2 422	3 896	3 949	2 167	1 547	1 210	1 019
Total trafic avec les réseaux mobiles	563	1 679	3 007	4 516	4 645	2 655	1 989	1 576	1 342

Source : Algérie Télécom





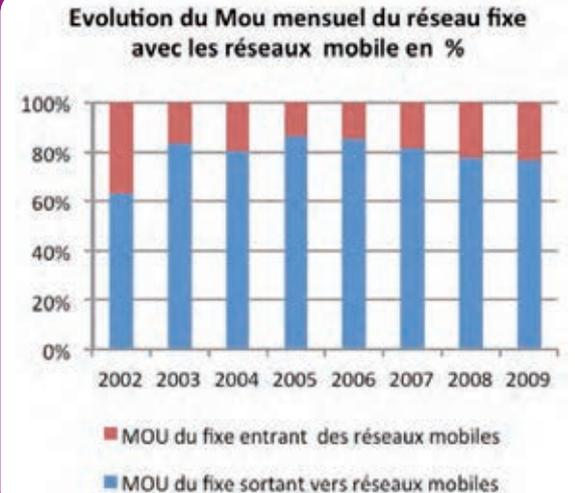
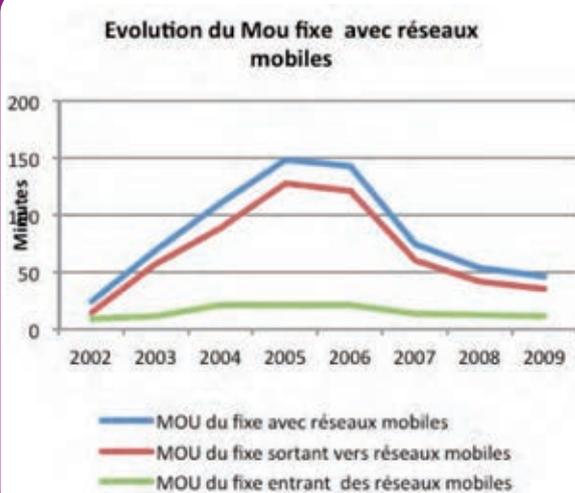
7.2.6 Le MOU (Minute Of Usage) du réseau fixe avec les réseaux mobiles

MOU en minutes	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
MOU fixe avec mobiles	25	69	110	149	143	75	54	47	41
MOU sortant vers Réseaux mobiles	16	58	88	128	122	61	42	36	31
MOU entrant des Réseaux mobiles	9	12	21	20	21	14	12	11	10

(Mou : le nombre moyen de minute d'usage du téléphone par abonné durant le mois) calculé sur la moyenne annuelle des abonnés

Sur les 113 minutes de communications mensuelles d'un abonné au réseau fixe, 41 minutes se font avec un abonné du réseau mobile dont 31 minutes en appel sortant et 10 minutes en appel entrant.

Se référant à l'année 2009, l'année 2010 enregistre une baisse de 13% du volume des appels « réseau fixe vers les réseaux mobiles »; en effet celui-ci passe de 36 minutes en 2008 à 31 minutes en 2010.





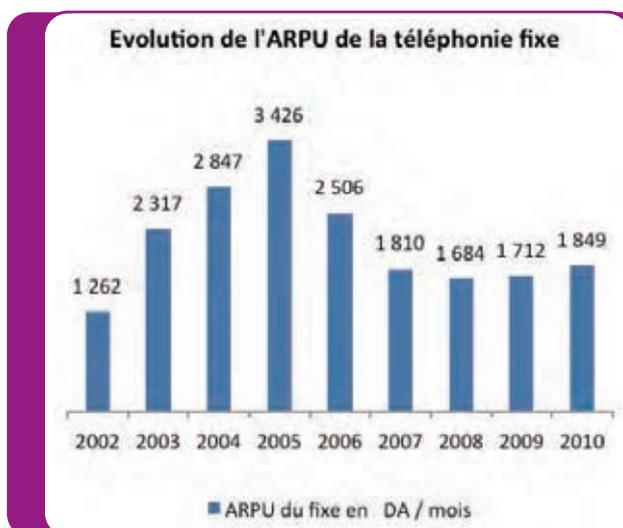
7.2.7 Les revenus du réseau fixe.

En 2010 Algérie Télécom enregistre une légère augmentation de son chiffre d'affaire.

Le revenu par abonné par mois a connu quand à lui un léger accroissement estimé à 2%.

Année	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Abonnés au réseau fixe (en milliers)	1 950	2 079	2 487	2 572	2 841	3 068	3 069	2 576	2923
ARPU du fixe en DA / mois	1 174,9	2 316,5	2 847,1	3 426,2	2 506,2	1 809,6	1 684,3	1 712,3	1 849
ARPU du fixe en USD	14,8	32,2	39,5	45,7	34,5	27,0	26,5	22,8	24,7
Chiffre d'affaires Millions USD	341,0	778,0	1 083,0	1 387,0	1 121,0	957,7	975,4	773,4	813,4
Cotation \$			72,6	73,4	72,6	67,0	63,59	74,99	74,99

- Cotation devise : source ONS — Source des Données : Opérateurs
- ARPU calculé sur la moyenne annuelle des abonnés seulement pour AT-
- CA AT provisoire communiqué par AT





7.3. Téléphonie mobile de type GSM

7.3.1 Pénétration de la téléphonie mobile

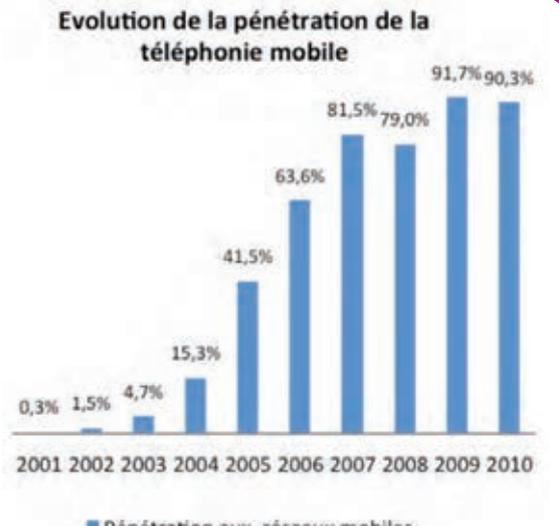
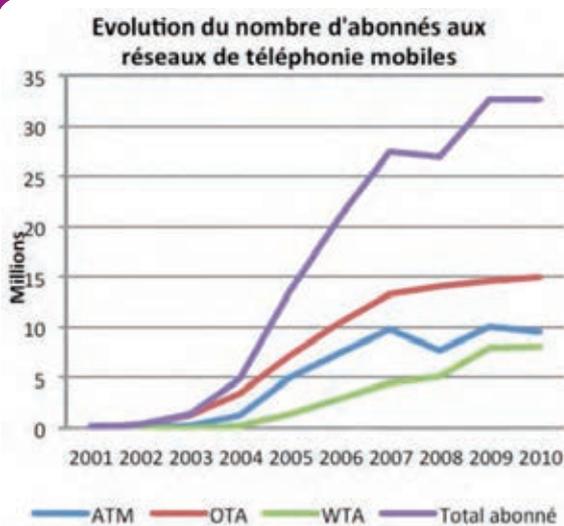
Durant l'année 2010, la pénétration de la téléphonie mobile a repris sa croissance, comparativement à l'année 2009 où la stag-

nation était principalement due à l'opération d'identification qui avait permis de repositionner les opérateurs par rapport à leurs nombres d'abonnés.

Au 31 décembre 2010, l'Algérie compte 32,78 millions d'abonnés de téléphone mobile

Année	Nombre d'abonnés			Nombre Total d'abonnés	Le taux de pénétration (%)
	ATM	OTA	WTA		
1998	18 000	-	-	18 000	0,06
1999	72 000	-	-	72 000	0,24
2000	86 000	-	-	86 000	0,28
2001	100 000	-	-	100 000	0,32
2002	135 204	315 040	-	450 244	1,5
2003	167 662	1 279 265	-	1 446 927	4,67
2004	1 176 485	3 418 367	287 562	4 882 414	15,26
2005	4 907 960	7 276 834	1 476 561	13 661 355	41,52
2006	7 476 104	10 530 826	2 991 024	20 997 954	63,60
2007	9 692 762	13 382 253	4 487 706	27 562 721	81,50
2008	7 703 689	14 108 857	5 218 926	27 031 472	79,04
2009	10 079 500	14 617 642	8 032 682	32 729 824	91,68
2010	9 446 774	15 087 393	8 245 998	32 780 165	90,30

Source : Opérateurs





L'année 2010 enregistre environ 9444 emplois dans le segment de la téléphonie mobile.

Opérateurs	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
ATM	1000	1372	1743	2662	3005	3650	3996	4036
OTA	1253	1623	2589	3035	3187	3500	3471	3540
WTA	0	875	1077	1256	1319	1549	1813	1867
Total	2253	3870	5409	6953	7511	8699	9280	9444

Source opérateurs : uniquement l'emploi des opérateurs de téléphonie mobile

de norme GSM, soit un taux de pénétration de 90,30% (90 abonnés pour 100 habitants).

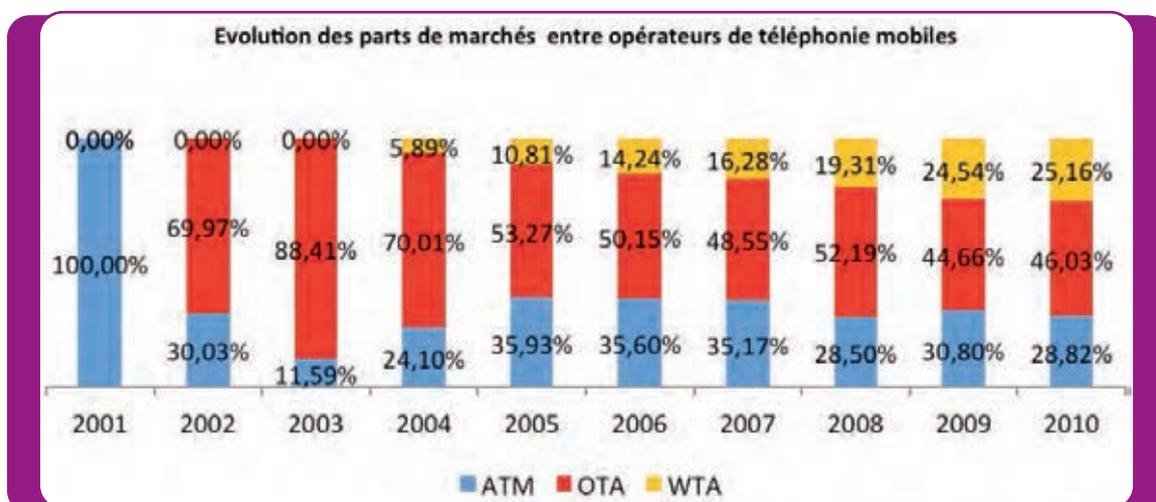
Il faut noter que l'emploi total induit par l'exploitation de la téléphonie mobile est beaucoup plus important. Les opérateurs de téléphonie mobile sont présents à travers leurs agences commerciales qui sont au nombre de 259 en 2010, mais également à travers leurs partenaires que sont les distributeurs et les points de ventes dont le nombre s'élève tous opérateurs confondus à 60763

En matière d'équipements installés sur le territoire national et ce pour tous les opérateurs confondus, le nombre de BTS a atteint 15685, celui de BSC et des MSC respectivement 471 et 64.

7.3.2 Les parts de marché des opérateurs mobiles

Au 31 décembre 2010, comparativement à l'année 2009, les résultats relatifs au marché de la téléphonie mobile révèlent que l'opérateur OTA a gagné 1,37% de part de marché ; l'opérateur WTA a progressé de 0,62% et l'opérateur ATM a perdu 1,98% de ces parts.

Parts de marché	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
ATM	30,03%	11,59%	24,10%	35,93%	35,60%	35,17%	28,50%	30,80%	28,82%
OTA	69,97%	88,41%	70,01%	53,27%	50,15%	48,55%	52,19%	44,66%	46,03%
WTA	0,00%	0,00%	5,89%	10,81%	14,24%	16,28%	19,31%	24,54%	25,16%





7.3.3 Trafic sur les réseaux mobiles

Le trafic global des réseaux mobiles a enregistré un accroissement de 20% entre 2009 et 2010, passant de 53,92 milliard de minutes à 64,61 milliard de minutes.

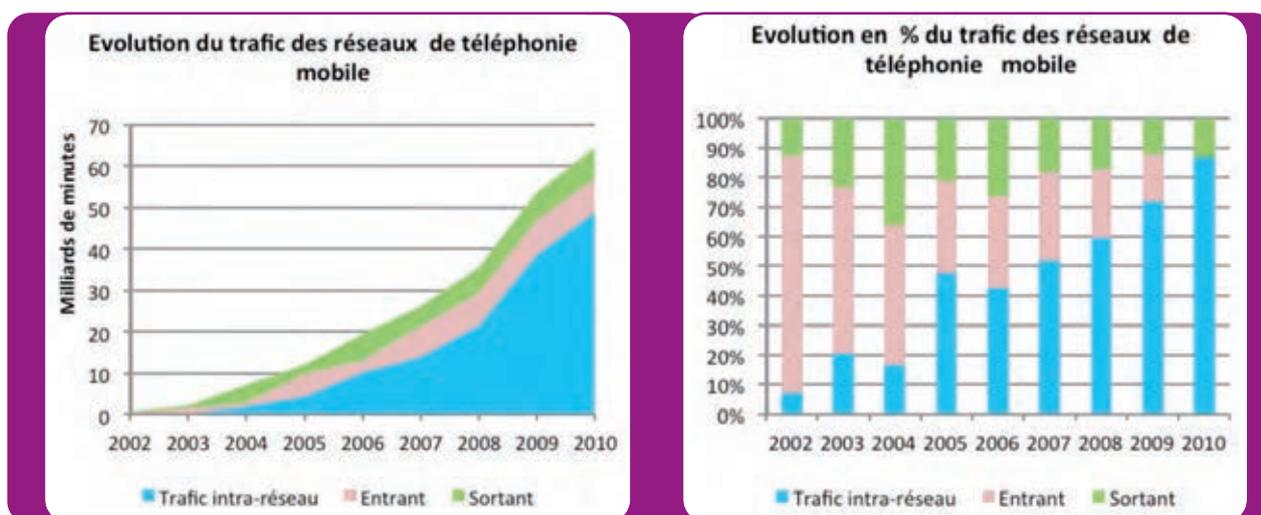
Globalement, sur un total de 64,61 milliards de minutes, plus de 48,8 milliards de

minutes s'écoulent au sein du même réseau (trafic local), soit plus de 76% du trafic total.

Néanmoins, le trafic intra-réseaux a augmenté de 26% entre 2009 et 2010, passant de 38,76 milliards de minutes à 48,8 milliard de minutes.

Trafic Voix (en millions de minutes)	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Trafic intra-réseau	135	374	1 946	4 591	10 299	13 980	21 477	38 761	48 819
Entrant	390	1 546	1 053	5 619	3 009	7 484	8 094	8 427	8 368
Sortant	245	436	4 285	2 035	6 414	4 840	6 244	6 739	7 422
Total	770	2 357	7 284	12 245	19 721	26 304	35 815	53 927	64 610

Source : Opérateurs



7.3.4 Trafic international des réseaux mobiles

Le trafic international des réseaux mobiles est de 1210 millions de minutes dont 59% est un trafic entrant. Le trafic international mobile représente 1,87% du trafic total mobile en 2010 contre 2,33% en 2009.



En million de minutes	2002	2003	2004	2005 (*)	2006	2007	2008	2009	2010
Entrant international	18	120	329	524	522	679	933	779	712
Sortant International	4	7	51	496	249	306	422	475	498
Total international	22	127	380	1020	771	985	1354	1254	1210

Chiffres source opérateurs

Actualisation de l'année 2006-2007-2008 d'après les chiffres des opérateurs

(*) Estimation sur une base pondérale de 2006 par ARPT

7.3.5 Le MOU (Minutes Of Usage) des réseaux mobiles

MOU en minute	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
MOU On-net	41	33	51	41	50	48	66	108	124
MOU Off-net	118	136	113	51	30	16	19	19	19
MOU appels entrant	74	38	28	18	14	26	25	24	21
MOU Total	233	207	192	110	95	90	109	150	164

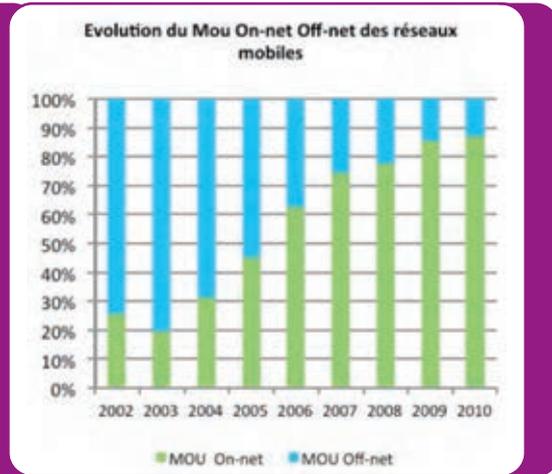
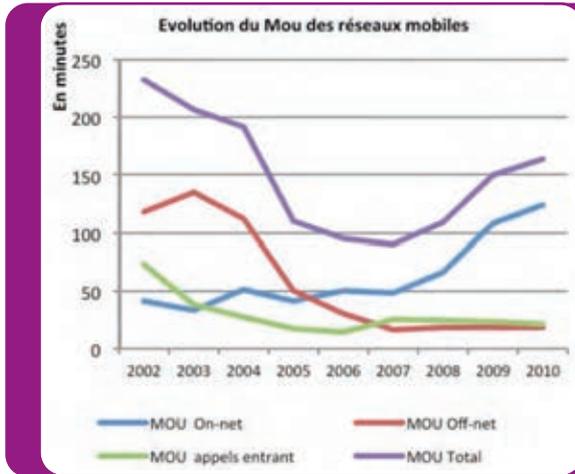
(Mou : le nombre moyen de minute d'usage du téléphone par abonné durant le mois (calculé sur la moyenne annuelle des abonnés))

En 2010, le volume mensuel des communications d'un abonné à un réseau mobile algérien est de 164 minutes (2h 44 mn), soit 124 minutes en appel On-net, 19 minutes en Off-net et 21 minutes en appel entrant. L'année 2010 enregistre une croissance de 15%.

L'accroissement du Mou On-net est principalement dû à l'introduction des offres illimitées et des promotions sur le trafic on-net chez les trois opérateurs.

Le volume moyen des appels (On-net & Off-net) relatifs à un abonné au réseau mobile est de 143 minutes (2h23) par mois et celui des communications reçues est de 21 minutes.

Se référant à l'année 2009, en 2010 l'abonné mobile a vu ses appels On-net mensuels augmenter de 16 minutes, et ses appels Off-net mensuels, rester stables alors que ses appels entrants ont diminué de 3 minutes.



7.3.6 Dynamique Mobile/Fixe

A l'instar de ce qui est constaté à travers le monde, la téléphonie mobile continue de se substituer à la téléphonie fixe, le rapport du mobile/fixe est passée de 1270% en 2009 à 1122% en 2010 c'est-à-dire qu'à chaque abonné fixe correspondent 12 abonnés mobiles environ.

En termes de part de marché, la téléphonie mobile représente 92% du parc téléphonique national contrairement au fixe qui ne représente que 8% seulement. L'apport des deux modes de téléphonie permet d'assurer une télé-densité nationale de 98,36%.

Parc des abonnés en millions	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Abonnés au réseau fixe	1,95	2,08	2,49	2,57	2,84	3,07	3,07	2,576	2,923
Abonnés aux réseaux mobiles	0,45	1,45	4,88	13,66	21,00	27,56	27,03	32,730	32,780
Total abonnés fixe et mobile	2,40	3,53	7,37	16,23	23,84	30,63	30,10	35,306	35,703
% Mobile/fixe	23%	70%	196%	531%	739%	898%	881%	1270%	1122%

7.3.7 Les revenus des réseaux mobiles

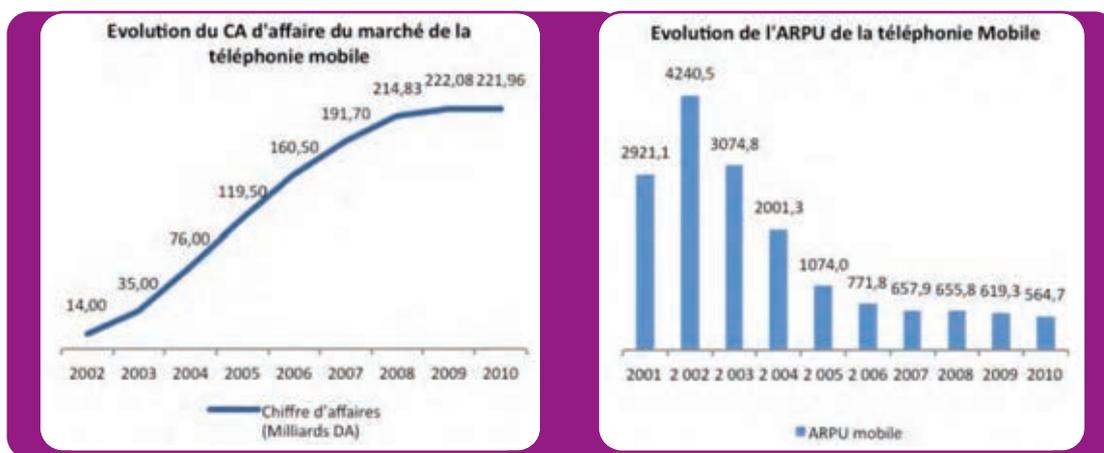
L'ARPU (Average Revenu Per User), qui représente le revenu engendré par abonné sur un réseau mobile, a baissé de 8,76% en passant de 619,3 DA/mois en 2009 à 565 DA/mois en 2010.

Le marché de la téléphonie mobile est arrivé à son niveau de saturation, ce qui a engendré une stagnation des revenus générés par ce marché :



Année	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
ARPU DA / mois	4 240,5	3 074,8	2 001,3	1 069,5	771,8	658	655,8	619,3	564,7
Chiffre d'affaires (Milliards DA)	14	35	76	119	161	191,7	214,83	222,08	221,96
ARPU USD	53,22	39,73	27,77	14,57	10,62	9,28	10,3	8,3	7,5
Chiffre d'affaires (Millions USD)	175,70	452,25	1054,53	1621,25	2209,53	2861,52	3 378,29	2 961,42	2 959,81
Cotation du Dollars	79,68	77,39	72,07	73,40	72,64	67,00	63,6	74,99	74,99

Source : opérateurs mobile et estimations ARPT



Le marché de la téléphonie semble être arrivé à sa maturation en 2008, en effet la courbe indique un léger fléchissement.

8. La Certification Electronique

8.1- Introduction de la certification électronique en Algérie

La certification électronique est une nouvelle mission en matière d'autorisation ; il y a lieu de rappeler que le décret exécutif n° 01-123 du 15 Safar 1422 correspondant au 9 Mai 2001 relatif au régime d'exploitation applicable à chaque type de réseaux, y compris radioélectriques et aux différents services de

télécommunications, modifié et complété. a réglementé l'activité de certification électronique en la rangeant sous le régime de l'autorisation prévu par l'article 39 de la loi 2000-03 du 05 août 2000 fixant les règles générales relatives à la poste et aux télécommunications. L'article 3 du décret suscité stipule que « l'établissement et l'exploitation des services de certification électronique sont subordonnés à l'octroi d'une autorisation délivrée par l'ARPT ».



8.2 -Présentation de la cellule

La cellule de certification électronique a été créée, au sein de l'ARPT, le premier Septembre 2009. Elle avait pour mission principale le suivi et l'encadrement de l'appel d'offres n°01/2009 portant sur : «l'assistance à la mise en œuvre de la certification électronique en Algérie».

La cellule est composée d'un groupe d'ingénieurs (informaticiens et électroniciens) dirigé par un chef de projet ; compte tenu de l'envergure du projet de la Certification Electronique, sa haute criticité et le développement des besoins nationaux en la matière, l'approche du projet a été repensée et il a été décidé d'étendre les missions de la cellule afin qu'elle puisse prendre en charge les aspects technique, légal et organisationnel liés à ce projet.

A cet effet, la cellule de certification électronique s'était fixée comme objectifs principaux, pour l'année 2010, le renforcement de ses capacités sur les plans humains et techniques à travers une campagne de recrutement suivie d'un cycle de formations spécialisées.

–Tâches réalisées par la cellule de certification électronique

Dans le cadre des missions qui lui sont confiées la cellule de la certification électronique a réalisé les tâches suivantes :

8.2.1- Recrutement du personnel

Le recrutement du personnel de la cellule s'est fait en deux phases : la première durant le mois de Janvier 2010 et la seconde durant le mois d'Août 2010.

Dans l'objectif de toucher l'élite universitaire, la cellule a pris attache avec l'Ecole Supérieure d'Informatique (E.S.I. ex I.N.I.) et le département informatique de l'Université des Sciences et Technologies Houari Boumediene (U.S.T.H.B.) pour l'organisation de différentes présentations adressées aux étudiants en fin de cycle. Ces présentations portaient sur des missions de la cellule ainsi que ses besoins en matière de ressources humaines.

Durant cette campagne de recrutement la cellule a reçu plus de trois cent vingt-quatre (324) C.V de candidats. Une première sélection s'est faite sur la base des C.V reçus. A l'issue de cette sélection 143 candidats ont été retenus pour des entretiens d'embauche. A l'issue de ces entretiens dix (10) candidats ont été retenus.

	Effectif 2009	Effectif Janvier 2010	Effectif Aout 2010
Chef de projet	1	1	1
Ingénieurs informaticiens	1	3	13
électroniciens	0	1	1

Tableau 1:Etat du personnel de la cellule

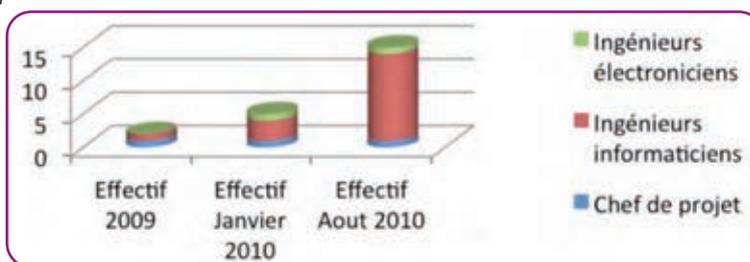


Figure 3: Evolution des effectifs de la Cellule

8.2.2- Prospection pour un siège dédié à la certification électronique

L'un des pré-requis nécessaires au lancement du projet de mise en place de la certification électronique est la disponibilité d'un site sécurisé conforme aux normes et standards en vigueur. A cet effet, une prospection a été lancée dans ce sens. Elle a permis de visiter pas moins de trente-quatre (34) sites différents. Seuls deux sites répondaient aux exigences sécuritaires et fonctionnelles requises. Le premier situé à Chéraga tandis que le second est situé à Bab Ezzouar. Une réserve a été soulevée à propos du premier site à cause de la distance le séparant du siège de l'ARPT.

Le site de Bab Ezzouar a été rejeté par le conseil de l'ARPT pour non-conformité aux normes parasismique en vigueur.



8.2.3- Suivi et encadrement de l'appel d'offres portant sur : «l'assistance à la mise en œuvre de la certification électronique en Algérie»

En marge de l'opération d'évaluation des offres réceptionnées dans le cadre de l'appel d'offres, une commission mixte a été mise en place dans l'objectif de faire une étude approfondie du dossier de l'appel d'offres ; ainsi, il a été décidé de ne pas donner suite à l'appel d'offres et une feuille de route énumérant la démarche préconisée pour le projet a été éditée par le groupe de travail.

8. 2.4- Elaboration de l'avant-projet du cahier des charges définissant les droits et les obligations d'un PSC

Durant le second trimestre de l'an 2010, il a été procédé au lancement du projet d'élaboration du cahier des charges définissant les droits et les obligations d'un prestataire de services de certification électronique. Ce projet a été décomposé en cinq phases principales :

- Phase 1 : Récolte et étude des cahiers des charges étrangers ;
- Phase 2 : Etude des textes de loi relatifs à la C.E ;
- Phase 3 : Etude des aspects techniques et des normes liées à l'activité de la certification électronique ;
- Phase 4 : Rédaction du cahier des charges ;
- Phase 5 : Lecture croisée et validation.

8. 2. 4- Déploiement de divers environnements et solutions de sécurité

Afin de maîtriser les concepts techniques liées à la certification électronique et de choisir les meilleurs protocoles et solutions existantes lors de la mise en place de l'autorité racine de l'ARPT, il a été procédé à l'étude et au déploiement de différentes solutions existantes. Certaines de ces solutions sont de type open sources d'autres sont des solutions propriétaire.

8.3- Développement d'applications divers

Afin de répondre aux besoins internes de la cellule en matière d'applications et de systèmes d'informations, divers projets de développement ont été lancés à savoir :

- La conception et le développement du portail de la C.E ;
- La conception et le développement d'un système de gestion des carrières des employés de la certification électronique (SG2CE) ;
- La conception d'un système de GED.

8.4- Organisation / participation à des événements publics / privés

De part ses missions, la cellule a eu à participer et à organiser un certain nombre d'événements et de réunions

8. 5- Préparation, présentation et adoption par le conseil de l'ARPT du projet de création et d'organisation de la Direction de la Certification Electronique

Durant le mois de Décembre, le conseil de l'ARPT a adopté la proposition de création et d'organisation de la direction de la certification électronique.

Conformément à cette décision, la direction de la certification électronique sera créée le 1er Janvier 2011. Elle sera structurée en trois (03) départements.

8.6- Divers

L'équipe de certification électronique a participé à l'élaboration de deux résolutions du conseil de l'ARPT et ceci en collaboration avec la direction des affaires juridiques.

De même divers rapports ont été rédigés par la cellule à savoir :

Elaboration d'un rapport portant sur la démarche d'audit d'un site web « application web d'une manière générale » ;

Elaboration d'un rapport portant sur « L'étude du cadre organisationnel, législatif et réglementaire de la certification électronique à l'échelle nationale » ;





Une séance de travail a été organisée avec la SATIM afin de traiter des systèmes de paiement en ligne en Algérie ;

Chapitre 2 : la régulation postale

1 Cadre législatif et réglementaire du secteur postal :

1.1 Régimes d'exploitation :

La loi n° 2000-03 du 05 août 2000 fixant les règles générales relatives à la Poste et aux Télécommunications a organisé la réforme du secteur postal et a défini les différents régimes d'exploitation qui se traduisent comme suit :

1.1.1 Le régime de l'exclusivité ; réservé à l'opérateur historique Algérie Poste. Ce régime définit l'établissement, l'exploitation et la fourniture de services et prestations de la poste aux lettres n'excédant pas un poids fixé par le décret exécutif n° 01-418 du 20 décembre 2001 modifié par le décret n° 04-397 du 6 décembre 2004.

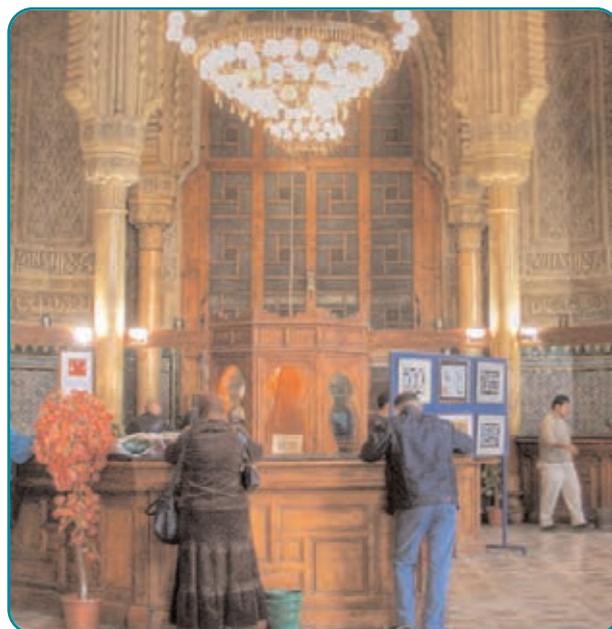
- 2 kilogrammes jusqu'au 31 décembre 2004 ;
- 350 grammes, du 1^{er} janvier au 31 décembre 2005 ;
- 250 grammes, du 1^{er} janvier 2006 au 31 décembre 2007 ;
- 50 grammes à partir du 1^{er} janvier 2008.

1.1.2 Le régime de l'autorisation ; ce dernier est concédé à toute personne physique ou morale pour exercer dans le segment du courrier accéléré international, sous réserve du respect des conditions législatives et réglementaires d'établissement et d'exploitation.

1.1.3 Le régime de la simple déclaration ; il est concédé à tout opérateur pour le traitement du courrier national dans les limites de poids exposés au point **9.1.1.1**.

1.2 Le rôle de l'ARPT :

La régulation postale a pour objectifs, la pérennité des services postaux, le respect des normes y afférentes et l'ouverture du sec-



teur à une concurrence loyale entre les opérateurs et au bénéfice des usagers.

Au titre de ses missions de régulateur, l'ARPT a adopté les décisions et la résolution suivantes :

- La décision n° 03/SP/PC/ARPT/2005 relative à la procédure d'autorisation applicable aux opérateurs ;
- La décision n° 05/SP/PC/ARPT/2005 relative à la procédure applicable en matière de demande d'enregistrement des services de la poste et des télécommunications soumis au régime de la simple déclaration ;
- La résolution n° 05 du 22 mai 2007 portant les conditions générales d'exercice de l'activité postale.

APERÇU GÉNÉRAL :

L'année 2010, a été une continuation de la politique suivie jusqu'ici par l'ARPT. Plusieurs actions ont été entreprises, la plus significative étant l'entrée en lice d'un sixième opérateur dans le club très réduit des prestataires du courrier accéléré international (CAI), en l'occurrence, l'entreprise AGEM -SPA. Cette nouvelle entrée ne peut être interprétée que comme une confiance toujours plus grande que portent les opérateurs du courrier accéléré international pour ce segment de l'activité postale qui connaît d'année en année une progression remarquable.



Par ailleurs a été entamée une opération d'assainissement du fichier des opérateurs relevant du régime de la simple déclaration, consistant à mettre en demeure les opérateurs n'ayant pas encore commencé l'activité postale et qui ont reçu le certificat d'enregistrement depuis plus d'une année, et ce, dans le but de les inciter à exercer leur activité dans les meilleurs délais, faute de quoi, le certificat leur sera retiré. Cette action est en cours.

2 LA RÉGULATION EX ANTE :

2.1 Demande d'autorisation :

La société AGEM a bénéficié d'une autorisation en vue d'exercer comme opérateur du courrier accéléré international (CAI). Le nombre d'opérateurs autorisés est passé à 6 et sont : EMS, DHL, UPS, Falcon Express, Chronopost et AGEM. Il est à signaler également qu'une demande d'autorisation a été introduite par la société ARAMEX Algérie Sarl.

2.2 Demande de certificat d'enregistrement :

En 2010, le segment du marché postal relevant du régime de la simple déclaration a connu aussi l'entrée de huit (08) nouveaux opérateurs, à savoir :

- Entreprise Courrier Express Ikheteah Djaffer ;
- Trans Maghreb Express ;
- Eurl Fast Livraison ;
- Sarl Event Com ;
- Centrale Logistique Service (CLS) ;
- Karma Express ;
- Sarl Services 24 H Algérie ;
- Sarl Afkar Advertising.

Des certificats d'enregistrement leurs ont été délivrés par l'ARPT afin d'exercer l'activité postale de collecte, d'acheminement et de distribution du courrier excédent le poids de 50 grammes du régime intérieur.

Le nombre d'opérateurs enregistrés à la fin de l'année 2010 est de 44.

2.3 Retrait de certificats d'enregistrement :

Durant l'année en question, et suite à leur demande, deux opérateurs se sont retirés de l'activité du régime de la simple déclaration. Il s'agit de :

- Merssoul Express ;
- Courrier Express Bouchenane Djamel.

3 LA RÉGULATION EX POST :

Celle-ci a pour champ principaux entre autres le contrôle de opérateurs et le traitement des réclamations en sus d'autres actions détaillées ci-après

3.1 Contrôle des opérateurs :

Un vaste programme de contrôle des opérateurs a été mis en place par l'ARPT en vue de procéder à la vérification des activités des opérateurs postaux. Une partie de ce programme a été réalisée durant le 1^{er} trimestre 2010.

A cet effet, la direction de la poste a préparé des fiches de renseignement sur l'activité des opérateurs de la simple déclaration.

Un courrier annexé de la fiche de renseignements à remplir a été envoyé aux opérateurs pour les préparer aux visites de contrôle.

La première étape concernait les opérateurs dont le siège se trouve à Alger et ses environs.

Cette action, toujours en cours connaîtra donc vraisemblablement une poursuite en 2011.

3.2 Situation des opérateurs soumis au régime de la simple déclaration arrêtée au 31/12/2010 :

Dans le cadre du suivi des opérateurs postaux soumis au régime de la simple déclaration et afin de mieux réguler le marché postal et le développer, l'ARPT a mis en place un dispositif de suivi de ces opérateurs postaux dont le but consiste à mettre à jour toutes les informations se rapportant à l'activité postale de façon, d'une part à assainir le fichier déjà existant et d'autre part s'en servir de tremplin pour lancer une action d'actualisation et d'analyse de tout le marché postal, et ce, à travers les états financiers et les canevas trimestriels et annuel fournis par ces opérateurs.

Parmi ces 44 opérateurs enregistrés au niveau de l'ARPT, 29 seulement pratiquent réellement l'activité postale, les 16 autres représentent des opérateurs inactifs pour dif-



férentes raisons, et qui risquent probablement le retrait de leur certificat d'enregistrement.

3.3 Renouvellement des autorisations :

Les opérateurs soumis au régime de l'autorisation ont, tous, renouvelé leurs autorisations pour la période 2010-2011.

3.4 Facturation de la contribution au fonds du service universel :

Outre le régime de l'autorisation qui y était déjà assujéti, celui de la simple déclaration est désormais soumis à la contribution au fonds du service universel postal (3% de leurs chiffres d'affaires) à compter du 23 septembre 2009 suite à la promulgation du décret exécutif n° 09-310 du 23 septembre 2009 modifiant et complétant l'article 17 du décret exécutif n° 03-232 du 24 juin 2003 déterminant le contenu du service universel de la poste et des télécommunications, les tarifs qui lui sont appliqués et son mode de financement.

Ceci étant, les opérateurs ont été priés de transmettre à l'ARPT les rapports financiers ainsi que les chiffres d'affaires des activités relevant des régimes cités ci-dessus réalisés par leurs établissements durant l'année 2009, diminués **des frais liés aux échanges de comptes nationaux et internationaux**.

Il convient de préciser que l'ARPT a proposé que le calcul du montant soumis au service universel soit établi dorénavant par l'ARPT et non par les opérateurs eux mêmes.

3.5 Traitement des réclamations :

L'ARPT a du traiter, durant cette période une réclamation émanant d'un usager et adressée à l'ARPT qui concerne un colis d'un

pois de 04 kilogrammes envoyé le 19 janvier 2010 des Etats Unis d'Amérique à destination de l'Algérie qui selon elle demeure non distribué par l'opérateur Falcon Express Algérie.

Une autre réclamation émanant du cogérant de la Sarl Manuplast Détergence signale la disparition d'un téléphone portable qui lui a été envoyé du Kuwait par le biais de DHL.

4. Le service universel de la poste (SUP) :

L'ARPT a engagé une réflexion sur le SUP en prévision du projet d'amendement de la loi n° 2000-03 qui va attribuer officiellement ce service à l'opérateur historique Algérie Poste. La réflexion a pour but de signaler les préalables à mettre en place afin de gérer, selon les attributions de l'ARPT, le SUP.

Dans cet ordre d'idées, l'ARPT a relancé le projet de service universel de la Poste afin de faire un point de situation et de préciser les points bloquant son lancement et de voir les solutions qu'il faut apporter. Une commission a été créée regroupant les représentants de l'ARPT et du ministère en charge de la poste afin de régler les problèmes en suspens et permettre ainsi le début de mise en œuvre de ce projet.

5. Statistiques et analyses du marché postal ouvert à la concurrence :

5.1 Marché postal soumis au régime de la simple déclaration « courrier domestique + 50 grammes » :

Cette partie sera consacrée à décrire en premier lieu, la situation des opérateurs postaux soumis au régime de la simple déclaration puis à étudier l'évolution du marché postal pour l'année 2010 en matière de chiffres d'affaires réalisés, de volume de trafic, de flux du trafic postal, de qualité de service et de traitement de réclamations ainsi qu'en termes de création d'emplois.

5.1.1 Chiffre d'affaires global (Courrier et Colis) domestique :

En 2010, les opérateurs relevant du régime de la simple déclaration ont réalisé un chiffre d'affaires global évalué à 258 169 598,34 Da contre 202 771 564,00 Da en 2009, soit une progression de 27,32 %.



Néanmoins, ce chiffre d'affaires concerne seulement 19 opérateurs sur les 29 qui sont actifs. Les 10 restants n'ont pas répondu aux canevas relatifs aux données statistiques du régime de la simple déclaration pouvant ramener le chiffre d'affaires à un taux dépassant largement la barre des 27,32 %.

Par ailleurs, l'opérateur Algérie Poste quant à lui a enregistré une évolution positive de 8,19 % durant l'exercice 2010 par rapport à l'exercice 2009. Cet accroissement du chiffre d'affaires est dû essentiellement à une meilleure prise en charge du courrier EMS et à la signature de plusieurs conventions notamment avec Comesta Média et la Caisse Nationale des assurances sociales (CNAS) .

Quant aux nouveaux opérateurs entrants en 2010 à savoir : Fast Livraisons, Entreprise Courrier Express IKHETAH Djaffar, Centrale Logistique Service et Services 24h Algérie, ils ont réalisé un volume de 9 624 objets pour un revenu de 22 958 320,76 DA soit 8,90 % de part de marché en chiffre d'affaires.

Entré en lice en 2010, l'opérateur Services 24h Algérie a réalisé un chiffre d'affaires remarquable qui est évalué à 22 365 549,00 DA, soit un taux de 8,66 % de part du marché en matière de chiffre d'affaires. Cette fulgurante percée de la part d'un nouvel opérateur ne peut que témoigner de l'ouverture du marché postal algérien qui reste faut-t-il le signaler, inexploité, voire vierge. De même que l'opérateur Services 24h Algérie est doté d'un potentiel managérial des plus pertinents, alliant professionnalisme et performance. Ce type de modèle en matière de prestation des services de la poste aux lettres devrait servir d'exemple

pour d'autres opérateurs désirant développer l'activité postale.

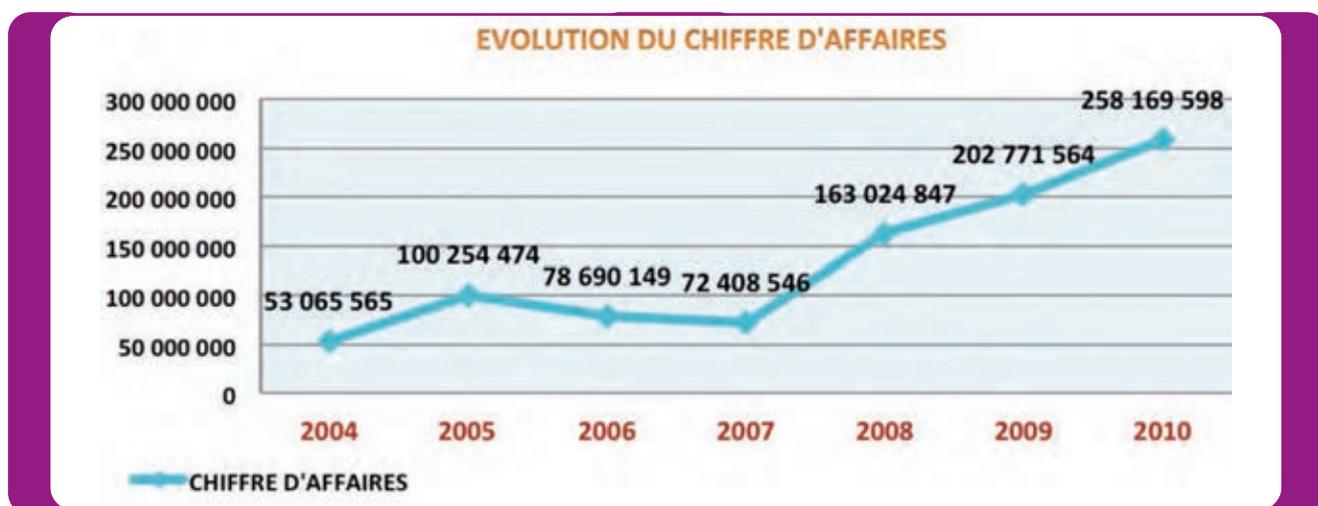
Toujours dans le cadre de l'exploitation des services de la poste aux lettres soumis au régime de la simple déclaration de plus de 50 grammes, l'opérateur UPS Algérie demeure le leader du marché du domestique pour l'année 2010, réalisant un chiffre d'affaires de 88 275 857,00 DA, soit une part de 34,19 % du chiffre d'affaires global.

L'ANEP Messagerie Express (AME) occupe la 2^{ème} place avec un chiffre d'affaires de 39 161 526,84 DA, soit 15,16 % de part du marché en matière de chiffre d'affaires, suivis respectivement de DHL International Algérie (3^{ème} place) avec un montant de 37 460 565,12 DA soit un taux de 14,51 %, Aigle Express et Services (4^{ème} place) avec un montant de 23 555 782,00 DA soit un taux de 9,12 %, Services 24h Algérie (5^{ème} place) avec un montant de 22 365 549,00 DA soit un taux 8,66 %, Falcon Express Algérie (6^{ème} place) avec un montant de 13 161 652,81 DA soit un taux de 5,09 %.

Quant à l'opérateur Algérie Poste, ce dernier occupe la 7^{ème} place avec un chiffre d'affaires de 10 326 547,31 DA soit un taux de 3,99 %.

Par ailleurs, les 04 autres nouveaux opérateurs entrés en 2010 n'ont pas encore communiqué leurs chiffres d'affaires. Il s'agit donc d'Afkar Advertising, Trans Maghreb Express, Karma Express et Event Com.

L'analyse de l'évolution du chiffre d'affaires pour l'année 2010 est illustrée à travers le graphe ci-après:

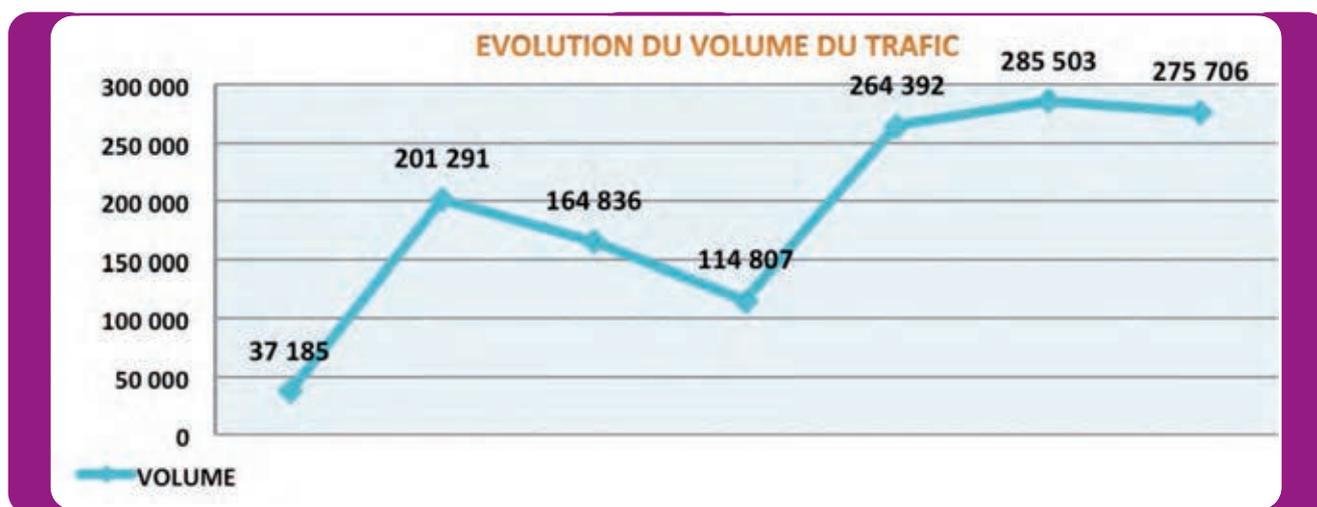




5.1.2 Volume du trafic global :

Au terme de l'année 2010, le volume du trafic global du marché de la simple déclaration est évalué à 275 706 objets, soit une régression de l'ordre de 3,55 % par rapport à l'année 2009 qui enregistrait 285 503 objets. Pour l'opérateur Algérie Poste, le nombre total de trafic traité durant l'exercice 2010 a enregistré un accroissement de 7,72 % par rapport à 2009. Cette évolution a été engendrée par la prise en charge du courrier des conventions signées en 2010 et à l'évolution du trafic pris en charge notamment dans le cadre de la convention Nedjma. L'opérateur UPS Algérie demeure toujours le leader du marché avec une part de marché de 38,39 % et de 34,19 % en chiffre d'affaires.

L'analyse de l'évolution du volume de trafic pour l'année 2010 est illustrée à travers le graphe ci-dessous :



5.1.3 La clientèle des opérateurs :

La clientèle des opérateurs est majoritairement constituée d'entreprises (privées et publiques), celles-ci représentent plus de 80 % des clients, le reste représentant les administrations et les particuliers.

5.1.4 Le flux du trafic postal :

Le courrier s'échange à 94 % en milieu urbain, soit 60 % en inter urbain et 34 % en intra urbain. Les 6 % s'échangent en milieu rural, soit 4 % en inter rural et le reste en intra rural.

Il y a lieu de noter que le courrier rural re-

présente 6 %, un taux significatif compte tenu du fait que cet indicateur n'était que de 0,5% en 2007. Cela dénote du changement de stratégie des opérateurs qui commencent à s'intéresser à cette région jusque-là abandonnée par les opérateurs du courrier accéléré.

5.1.5 Indicateurs de la qualité de service :

En ce qui concerne la qualité de service, une amélioration globale des délais d'acheminement de la part des opérateurs est constatée.

- En intra wilaya, 98 % du courrier est en j+1 le reste est distribué en j+2.
- En inter wilaya, les délais d'acheminement et de distribution sont de : 48% en j+1 ; 40 % en j+2 et 12 % en j+3 (Généralement pour les régions sud et l'extrême sud).

Cette amélioration est due essentiellement à l'ouverture de tronçons de l'autoroute Est-Ouest qui a eu un impact positif sur les délais d'acheminement.

5.1.6 Traitement des réclamations :

Le nombre de réclamations enregistré par l'ensemble des opérateurs en 2010 est de 152 et a connu une diminution par rapport aux années précédentes. Quant aux délais de traitement de ces réclamations, ils varient entre 1 et 15 jours. Cela signifie clairement une amélioration de la qualité de service.



5.1.7 Effectifs et niveau de déploiement :

Au terme de l'année 2010, l'effectif du marché de la simple déclaration est de 1102 emplois, soit une création de 13 emplois nouveaux par rapport à l'année 2009 avec un taux de 1,2 %.

L'entrée en lice de nouveaux opérateurs ainsi que le déploiement de l'opérateur UPS ALGERIA ont contribué à ce résultat. De même, le nombre d'agences en 2010 est de 186 et a évolué de 2,20% par rapport à l'année 2009.

5.2 Marché postal soumis au régime de l'autorisation « Courrier Accéléré International » :

Le courrier accéléré international relevant du régime de l'autorisation a atteint le nombre de six en 2010 marqué par l'entrée sur le mar-

ché de l'opérateur « AGEM ». A l'issue de l'année 2010, le volume du trafic représentait 645 921 objets traités et l'activité du courrier accéléré international a enregistré un taux de croissance de 0.76 % soit un taux en deçà de celui enregistré en 2009 qui était de 3.58 %.

5.2.1 Le trafic en nombre :

- **Évolution des flux par destinations :**

Le tableau ci-dessous illustre les variations constatées sur le volume global des échanges selon les destinations de l'année 2010 par rapport à l'année 2009 :

Avec un volume total de 645 921 objets traités en 2010, le trafic global des échanges de flux a connu une augmentation, bien que légère, mais non négligeable vu le nombre d'objets traités soit une augmentation de 4 886 unités qui représente un taux d'évolution de + 0.76% par rapport à l'année 2009.

DESTINATIONS	ÉVOLUTION DES FLUX PAR DESTINATION		
	2009	2010	ÉVOLUTION
France	205694	191683	-6,81%
PAYS ARABES	71332	73865	3,55%
ASIE	95231	84864	-10,89%
AFRIQUE	9047	8360	-7,59%
AMERIQUE	49796	26698	-46,39%
AUTRES PAYS	209935	188102	-10,40%
TOTAL	641035	645921	0,76%

DESTINATIONS	2009		2010	
	DOC	COLIS	DOC	COLIS
France	169 664	40 676	169 919	30 675
PAYS ARABES	52 044	19 562	68 276	16 805
ASIE	67 056	29 208	72 918	23 194
AFRIQUE	7 477	1 678	6 064	2 601
AMERIQUE	39 292	15 799	25 065	13 834
AUTRES PAYS	151 259	62 138	151 608	50 144
TOTAL	486 792	169 061	493 850	137 253



- Évolution des flux export et import :

DESTINATIONS	EXPORT			IMPORT		
	2009	2010	EVOLUTION	2009	2010	EVOLUTION
France	40912	32304	-21,04%	164782	159379	-3,28%
PAYS ARABES	12373	12417	0,36%	58959	61448	4,22%
ASIE	10090	9162	-9,20%	85141	75702	-11,09%
AFRIQUE	3347	2114	-36,84%	5700	6246	9,58%
AMERIQUE	13035	8387	-35,66%	36761	18311	-50,19%
AUTRES PAYS	39453	35377	-10,33%	170482	152725	-10,42%
TOTAL	119210	114579	-3,88%	521825	531342	1,82%

- Répartition du volume global par nature :

A l'exception des pays Arabes, le marché de l'export a enregistré en 2010 une régression sur toutes les destinations du monde, la plus importante étant l'Afrique qui a diminué de 36.84 % par rapport à 2009.

Le marché de l'import quant à lui, a enre-

gistré une légère progression avec un volume de 531 342 objets soit une évolution de 1.82 %, cette amélioration s'explique par l'intensification des importations notamment en provenance de l'Afrique et des pays Arabes.

Malgré une diminution de 3.28 % en 2010 par rapport à 2009, l'expédition de France représente le nombre de volume le plus important avec 159 379 objets importés.

OPÉRATEURS	VOLUME		
	2009	2010	ÉVOVUTION
DHL	410 989	466 000	13,39%
UPS	98 945	72 349	-26,88%
FALCON	39 020	25 665	-34,23%
CHRONOPOST	26 405	21 776	-17,53%
AGEM	-	4 448	-
EMS	65 676	55 683	-15,22%
TOTAL	641 035	645 921	0,76%



• **Évolution des flux par opérateur :**

En termes de volume d'échanges par opérateur, DHL confirme sa position dominante avec 466 000 objets en réalisant à lui seul une progression de 13.39 % par rapport à l'année 2009, reléguant ainsi ses concurrents qui ont tous décroché.

Ci-après une illustration schématisée des données statistiques des opérateurs soumis au régime de l'autorisation relatives à l'année 2009 et 2010, et qui correspondent au volume global des échanges pour chaque opérateur :



Source : opérateurs CAI

5.2.2 **Parts de marché :**

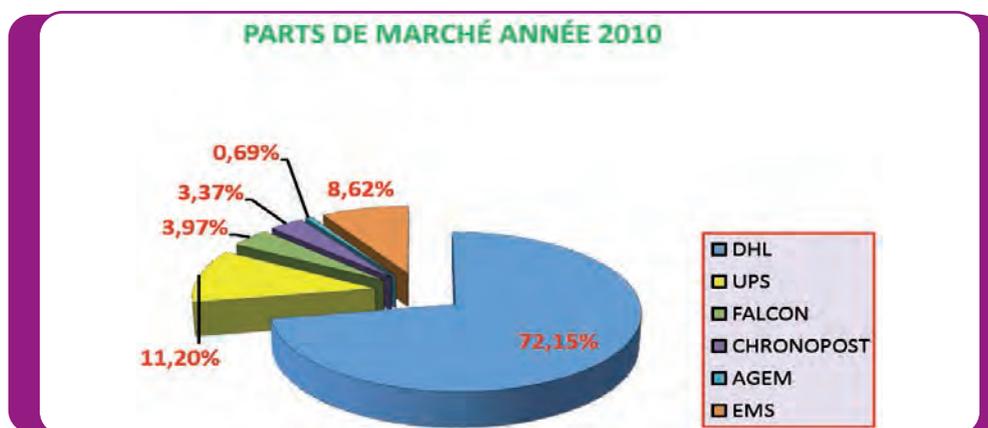
Le seul opérateur à avoir réalisé une augmentation dans le volume des échanges est DHL qui conserve sa suprématie sur le marché du courrier accéléré international.

A travers le graphe ci-dessus, on peut constater qu'en termes de volume du trafic, la part du lion est détenue par DHL avec 72.15 % de part de marché contre 64.11 % réalisé en 2009, loin devant son dauphin l'opérateur UPS qui est en dessous de la barre des 12 % avec 11.20 % soit une régression de plus de 4 points par rapport à l'année précé-

dente (15.44 %), et EMS avec 8.62 % en 2010 contre 10.25 % en 2009.

5.2.3 **Tarifs :**

DHL a informé l'ARPT qu'il a procédé à une augmentation de ses tarifs comme chaque fin d'année et ce depuis 2003 pour des raisons presque identiques (Fluctuation du cours de l'Euro par rapport au Dinar Algérien, charges de carburant, assistance au sol, frais supplémentaires inhérents à la prise en charge de l'avion DHL à savoir l'assistance aéroportuaire, inflation).



Source : opérateurs CAI



5.2.4 Qualité de service :

- **Délais d'acheminement :**

Les délais de livraison du courrier express vers l'étranger sont pour l'année 2010 divergents. Il y a lieu de noter la performance de l'opérateur DHL en matière du transit-time et de réduction des délais d'acheminement, dans la mesure où le courrier est livré vers la France en J+1 à hauteur de 91.5 % et à 99 % en J+2, tandis que pour le moyen orient, le délai d'acheminement est de 95.4 % en J+3 et 98.5 % en J+4.

Falcon Express a affiché des taux plus ou moins convergents concernant la majorité des

destinations, un taux de 99 % a été enregistré pour l'acheminement de son courrier en J+2 vers la France ainsi que l'Europe et en J+3 vers les pays Arabes.

Pour sa part l'opérateur CHRONOPOST livre son courrier en J+2 à 62 % suivi de l'Europe qui est desservie en J+3 à 18 %.

Pour ce qui de l'EMS 42.5 % de son courrier à destination de la France est livré en J+2 alors que vers l'Amérique 26.25 % est livré en J+4 soit les mêmes taux que ceux enregistrés en 2009.

- **Traitement des réclamations :**

Au cours de l'année 2010, le deuxième in-

OPÉRATEURS	TRAFIC GLOBAL	RÉCLAMATIONS 2010		
		RECUES	TRAITÉES	TAUX
DHL	466 000	382	382	0,08%
UPS	72 349			0,00%
FALCON	25 665	15	15	0,06%
CHRONOPOST	21 776	2 640	2 640	12,12%
AGEM	4 448	20	20	0,45%
EMS	55 683	440	440	0,79%
TOTAL	645 921	3 497	3 497	0,54%

dicateur du niveau de la qualité de service offert aux clients après celui du délai de livraison, en l'occurrence le ratio de traitement des réclamations par rapport au volume des échanges a affiché un taux satisfaisant qui est de l'ordre de 0.54 % ce qui nous mène à dire que globalement les prestations fournies par les opérateurs à leurs clients tendent vers le positif.

- **Effectif et niveau de déploiement :**

L'effectif global des opérateurs du courrier accéléré international a connu une amélioration durant l'année 2010 et est passé à 493 contre 458 enregistré en 2009, répartis sur tout le territoire national selon l'implantation des agences dédiées pour chaque opérateur :

OPÉRATEURS	EFFECTIF		
	2009	2010	VARIATION
DHL	155	161	3,87%
UPS	118	128	8,47%
FALCON	64	64	-
CHRONOPOST	18	15	-16,67%
AGEM	-	23	-
EMS	103	102	-0,97%
TOTAL	458	493	7,64%

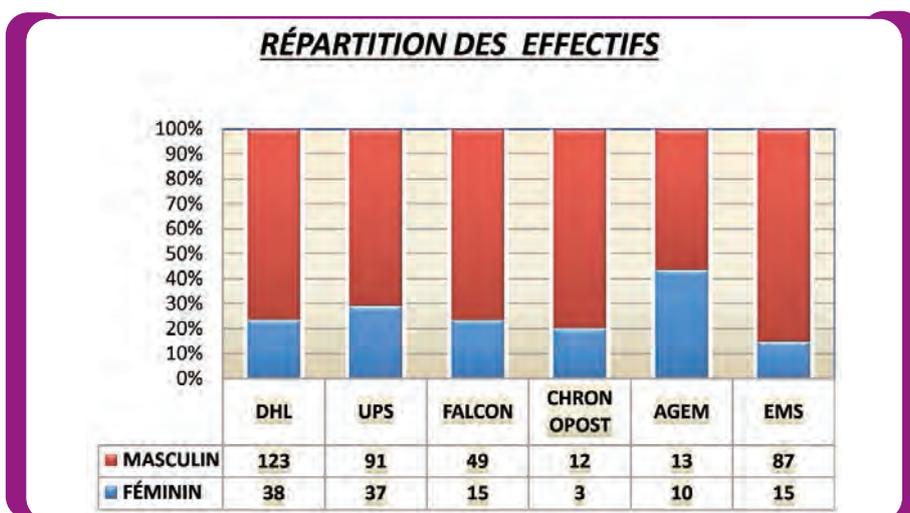
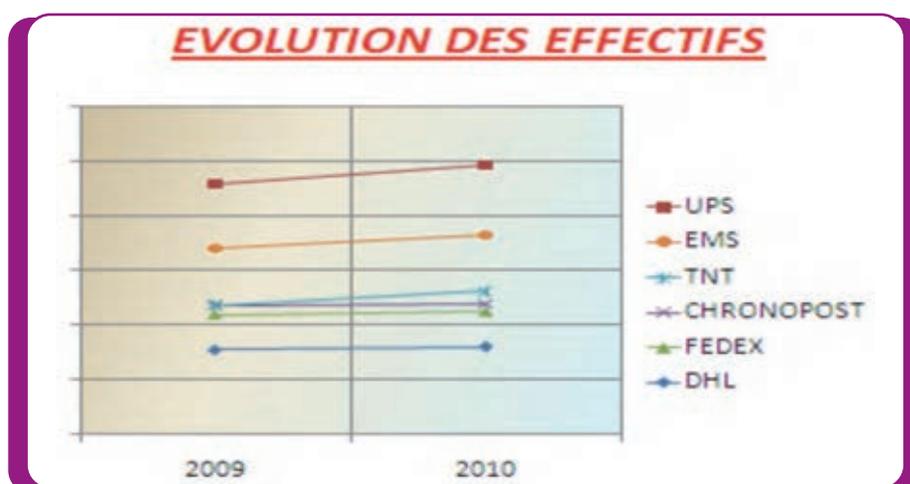


Opérateurs	DHL	UPS	FALCON	CHRONOPOST	AGEM	EMS
Nbre agences	12	9	1	2	1	112

Cette amélioration est liée au recrutement opéré par l'opérateur UPS ramenant son effectif à 128 (118 en 2009) d'une part et à l'en-

trée du nouvel opérateur AGEM, celui-ci a créé 23 nouveaux emplois.

Voir le schéma ci-après :



5.2.5 Chiffre d'affaires :

OPÉRATEURS	CHIFFRE D'AFFAIRES CAI (DA)			PART DE MARCHÉ
	2009	2010	VARIATION	
DHL	947 667 436,91	985 594 972,90	4,00%	77,04%
UPS	110 106 794,00	87 095 672,00	-20,90%	6,81%
FALCON	83 644 761,02	67 430 692,29	-19,38%	5,27%
CHRONOPOST	74 364 782,04	59 173 419,72	-20,43%	4,63%
AGEM	-	5 138 223,00	-	0,40%
EMS	84 200 670,51	74 878 894,48	-11,07%	5,85%
TOTAL	1 299 984 444,48	1 279 311 874,39	-1,59%	100,00%



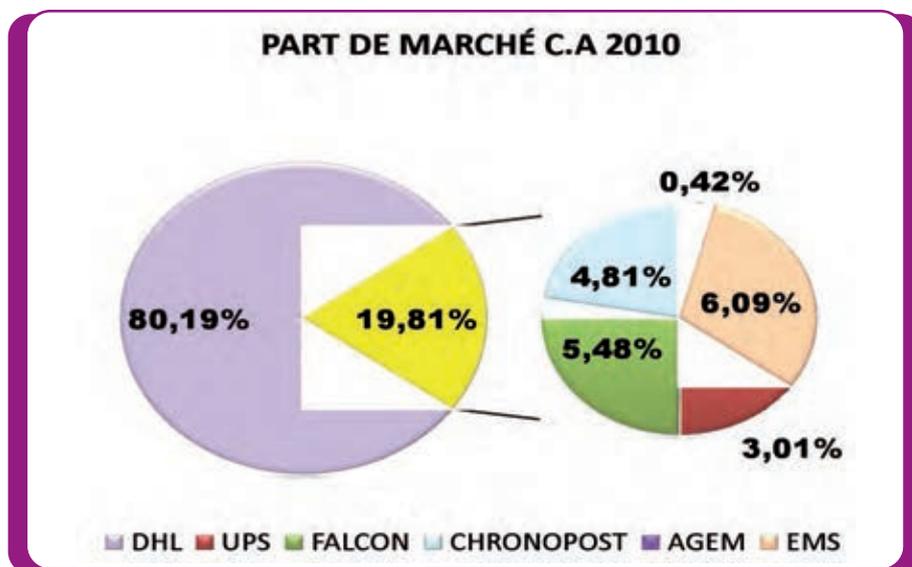
Pour un volume de 645 921 objets en 2010, le marché du courrier accéléré international a dégagé un chiffre d'affaires de 1 279 311 874,39 DA soit une diminution de 1,59 % par rapport à 2009, cette régression s'explique par le fait qu'excepté l'opérateur DHL qui a généré un surplus de revenu et est d'ailleurs le seul à avoir réalisé une croissance de 4%, en revanche, le reste des opérateurs a essuyé un net recul en 2010 comparativement à l'année d'avant.

La part de marché la plus importante en termes de chiffre d'affaires a été réalisée par DHL qui totalise à lui seul 985 594 972,90 DA soit 77.04 % de part de marché.

Cette situation est représentée dans la figure suivante :

Il y a lieu de noter que parmi ce nombre de bureaux existants, 3 272 bureaux activent réellement, soit plus de 96 % du nombre total de bureaux de poste existants (contre 3 238 en 2009), 34 bureaux ont donc ouvert leurs portes aux clients durant cette période contre 48 bureaux en 2009, et 4 % seulement des bureaux ne sont pas encore opérationnels, ces bureaux sont soit fermés ou bien créés et non ouverts.

Il faut savoir qu'un bureau crée, par décision, est automatiquement compté comme faisant partie du réseau des bureaux de poste même s'il n'est pas encore opérationnel.



5.3 Statistiques et analyses du marché postal soumis au régime de l'exclusivité :

L'année 2010 a été pour Algérie Poste une autre année de stagnation. En effet, le chiffre d'affaires réalisé par l'opérateur, durant cette période, est le même que celui de l'exercice précédent. Les chiffres de l'activité de l'opérateur Algérie Poste sont comme suit.

5.3.1 Réseau Postal :

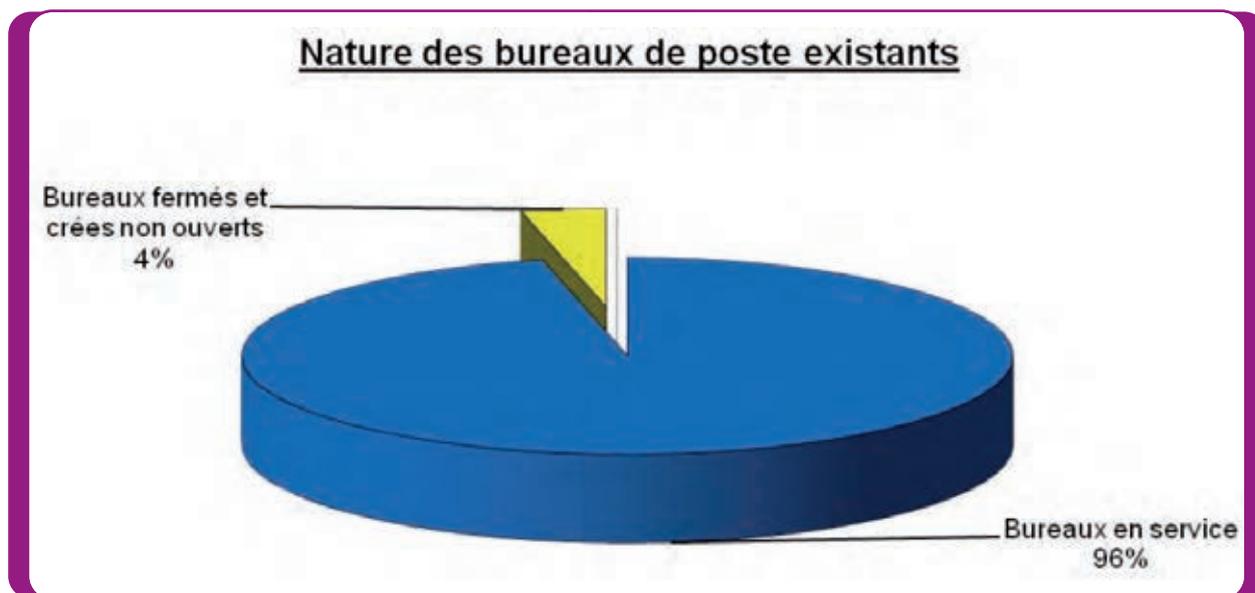
En 2010, le nombre total de bureaux de poste a atteint le chiffre de 3 398 bureaux existants contre 3 357 en 2009, soit une progression de 1,2% (41 bureaux en plus contre 47 bureaux en 2009).

Remarque :

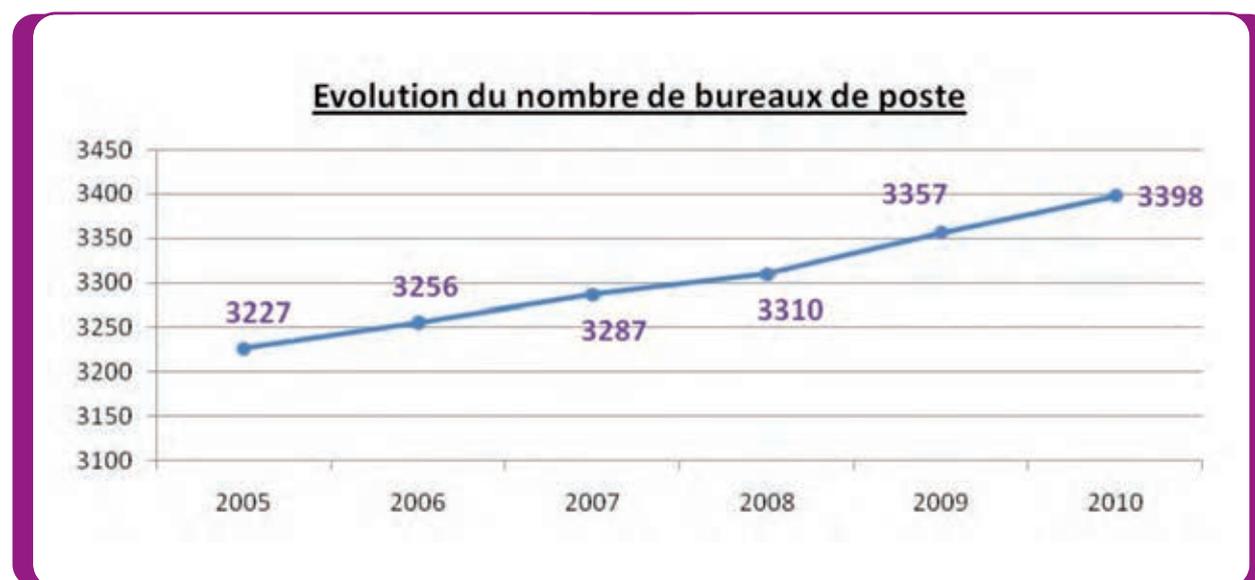
Le nombre de bureaux fermés, communiqué par Algérie Poste est de 81 bureaux. Généralement ces bureaux ont été fermés pour des raisons sécuritaires. L'opération de réouverture de ces bureaux se fait, cependant, de façon régulière.



Graphe de la composition des bureaux de poste existants :



Graphe de l'évolution des bureaux de poste depuis 2005 :



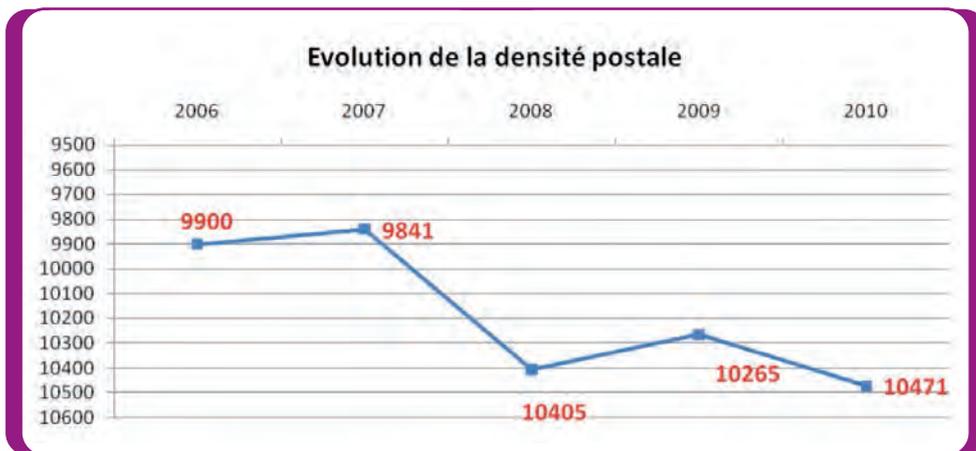
Il convient de signaler que plusieurs bureaux de poste offrent la prestation du Fax (émission et réception de fax). En effet, 2 015 bureaux offrent cette prestation, contre 1 133 bureaux en 2009, soit 61,6 % des bureaux en service.

5.3.2 Densité postale :

La densité postale, déclarée, par bureau, est de 1 bureau pour 10.471 habitants, alors

qu'elle était de 1 bureau pour 10.265 habitants en 2009. Cette diminution de la densité postale est due essentiellement à la diminution du taux de création de bureaux de poste durant l'année 2010. En effet 41 bureaux sont créés durant cette période contre 47 bureaux en 2009.

La densité postale par guichet est estimée à 1 guichet pour 4 672 habitants contre 1 guichet pour 4 571 habitants en 2009.



5.3.3 Volume de trafic global :

Les objets postaux concernent le courrier ordinaire, recommandé, envois avec valeur déclarée, plis de service, plis en franchise postale, les colis postaux, paquets poste, plis CCP ainsi que les mandats. Ce volume de trafic concerne aussi bien le régime intérieur que le régime international.

Le nombre d'objets postaux traités en 2010 avoisine les 173 millions d'objets (172,7 millions) contre 186,2 millions en 2008, enregistrant ainsi une diminution de 7,2%.

Tableau représentant le trafic d'Algérie Poste :

Un citoyen algérien dépose en moyenne, presque 5 objets annuellement (environ 15 en Tunisie), soit moins d'un objet par bimestre (la moyenne mondiale est située autour de 70 envois par mois, source UPU).

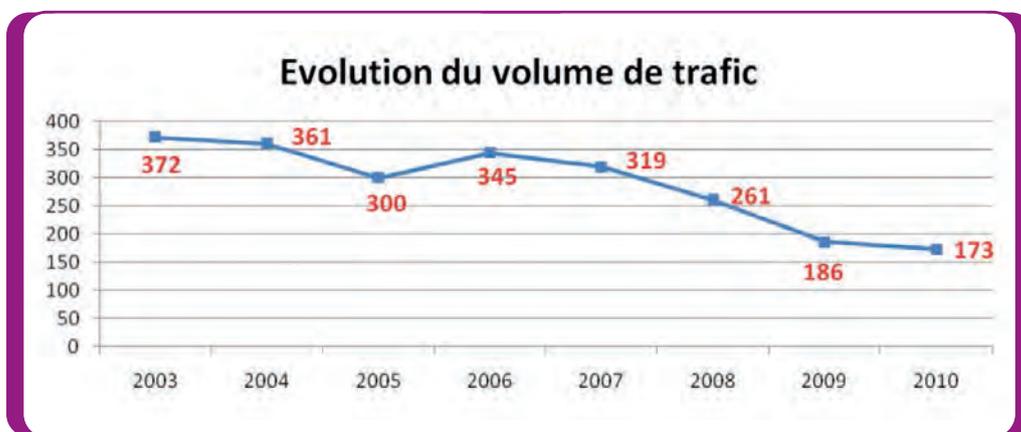
5.3.4 Trafic du régime de l'exclusivité :

Le régime de l'exclusivité concerne le courrier de moins de 50g, il est donc intéressant de connaître la part de marché représentée par ce régime en comparaison avec le volume de trafic global.

Unité : millions d'objets								
Rubriques	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Total trafic postal	372	361	300	345	318,2	260,3	186,2	172,7
Evolution (%)	3,3	- 3,0	- 16,0	15,0	- 7,8	- 18,0	- 28,5	- 7,2

Source Algérie Poste

Graphique de l'évolution du trafic postal :



Source Algérie Poste

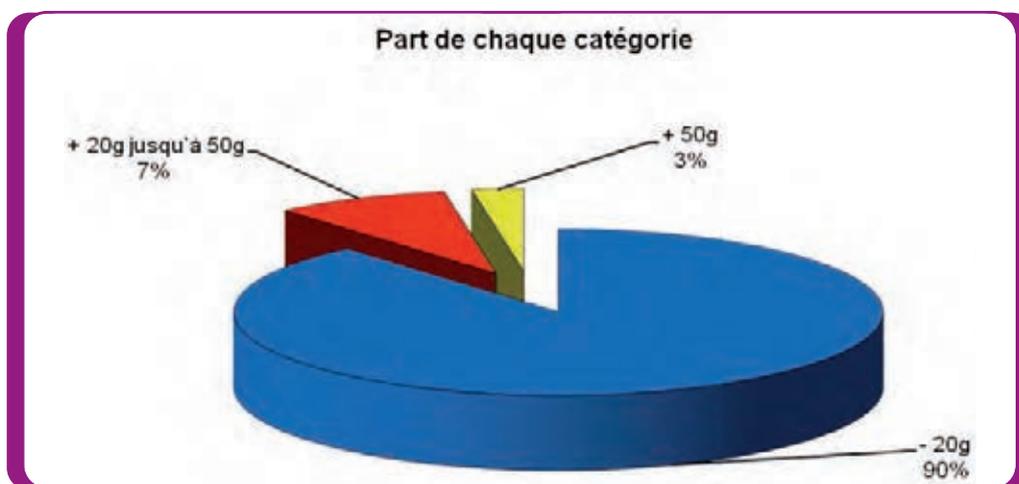


Le tableau ci-dessous nous renseigne sur le volume de chaque catégorie :

Rubriques	Catégories d'objets (millions)			Total
	- 20g	+ 20g jusqu'à 50g	+ 50g	
Poste aux lettres	156,2	12,3	4,2	172,7 (millions)
Part de chaque catégorie	90,4	7,1	2,5	100 %

On constate clairement que le volume de trafic relevant du régime de l'exclusivité représente 97,5% du volume global d'Algérie Poste avec 168,5 millions objets.

Il convient de noter que le volume de trafic du courrier de moins de 20 g représente à lui seul, plus de 90 % du volume total, soit 156,2 millions objets.



Graphique des parts de chaque catégorie :
La part revenant à ce régime demeure toujours grande (97%). Le volume de trafic relevant des régimes de la simple déclaration représente moins de 3 % du volume total réalisé par Algérie Poste.

5.3.5 Indicateurs de la qualité de service :

Nous allons, dans ce chapitre, analyser les délais d'acheminement pratiqués par l'opérateur historique.

- Délais d'acheminement (Courrier) :

Délais d'acheminement	National	
	Intra Wilaya	Inter Wilaya
<i>J+1</i>	74,0%	58,6%
<i>J+2</i>	11,1%	17,5%
<i>J+3</i>	4,8%	5,4%
<i>J+4</i>	7,3%	7,0%
<i>J+5</i>	2,0%	1,3%
<i>J<5</i>	0,7%	10,2%



Dans une même wilaya (intra wilaya), 74 % du courrier est distribué à J+1, cette performance est encourageante à plus d'un titre. En effet, l'organisation mise en place par AP commence à donner ses fruits, c'est ainsi que 98 % du courrier est distribué à J+4 et 2 % seulement du courrier est distribué à J+5 et plus.

Pour l'inter wilaya, les résultats sont satisfaisants, on constate que plus de 80 % du courrier est distribué à J+3, ce qui est considéré comme un délai raisonnable.

• Délais d'acheminement (Colis) :

<i>Délais d'acheminement</i>	<i>National</i>	
	<i>Intra Wilaya</i>	<i>Inter Wilaya</i>
<i>J+1</i>	74,1%	72,0%
<i>J+2</i>	15,1%	15,9%
<i>J+3</i>	7,1%	10,3%
<i>J+4</i>	1,1%	1,7%
<i>J+5</i>	2,5%	0,1%
<i>J<5</i>	0,0%	0,0%

Le même constat est fait pour la distribution des colis postaux, il faut attirer l'attention sur le fait que tous les Colis sont distribués à J+5 quelque soit leur destination.

Réclamations :

Le nombre de réclamations déposées est insignifiant en comparaison avec le volume global traité par AP. En effet, plus de 8.600 réclamations ont été déposées en 2010 (intérieur et international), ce qui représente 0,05 % du trafic de la poste donnant lieu à des réclamations. En 2009, le nombre était de 12.000 réclamations, soit une diminution de 28,3 %.

Remarque :

Il faut noter que les envois donnant lieu à des réclamations recevables, sont les envois recommandés et ceux avec valeur déclarée ainsi que les envois EMS, ce qui représente environ 10% du courrier d'AP, soit presque 17 millions d'objets. Car, il faut le préciser ici, les réclamations concernant les envois ordinaires ne sont pas obligatoirement acceptées.

5.3.6 L'activité financière postale :

L'activité financière relevant du régime de l'exclusivité concerne les deux prestations suivantes :

- Le service des chèques postaux.
- Le service des mandats.

5.3.6.1 Le service des chèques postaux :

L'opérateur historique Algérie Poste dispose de 7 centres CCP répartis à travers le territoire national. En 2010, l'opérateur gère environ 13,5 millions de comptes CCP contre 12,3 millions de comptes CCP en 2009, soit une progression de 9,7%. Il faut cependant signaler que presque 4 millions de comptes sont restés inactifs durant l'année 2010.

Il convient de noter, par ailleurs, que le service des CCP a bénéficié d'une large opération d'informatisation permettant aux bureaux de poste d'effectuer les prestations les plus demandées par les clients. Il constitue le plus grand réseau financier de l'Algérie, son efficacité est telle que même les banques n'arrivent pas à le concurrencer.

En effet, le nombre de transactions effectué par les clients avoisine les 120 millions d'opérations (paiement à vue, versement, virement) durant l'année 2010.

5.3.6.2 Le service des mandats :

Algérie Poste dispose de 6 centres de contrôle des mandats à travers le territoire national assurant ainsi le contrôle de cette prestation. Au cours de l'année 2010, le volume des Mandats (régime intérieur et international ainsi que les pensions) émis est de 19,8 millions contre 21,6 millions en 2009, soit une diminution de 8,3 %. Le montant des transferts s'élève à 73 Milliards DA contre 76,1 Milliards DA en 2009, soit une diminution de 4%.

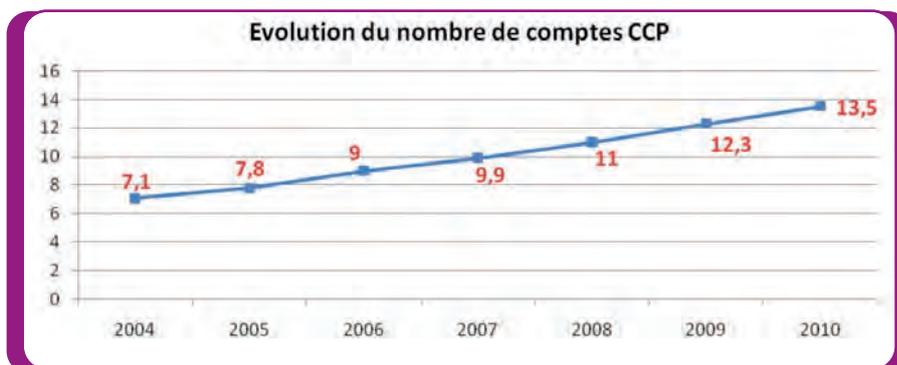
Par ailleurs, le nombre de mandats émis à l'international est de 26.973 contre 27.196 en 2009, soit une réduction de 0,8%, avec un montant transféré de 313 millions DA contre 268,4 millions DA en 2009, soit une augmentation de 16,6%.

5.3.7 Rapport sur l'activité de l'opérateur historique Algérie Poste :

Il importe de signaler ici qu'il s'agit de l'information recueillie en 2010 sur Algérie Poste.



Graphique de l'évolution des comptes CCP :



Algérie poste communique avec un temps de latence ses rapports annuels dont l'établissement définitif et la communication aux instances intéressées déborde toujours sur l'année qui suit.

C'est ainsi que l'année 2010 a été la période de traitement du rapport relatif à l'activité d'Algérie Poste réalisée en 2009. Celle-ci a été marquée par deux événements considérés comme majeurs dans la jeune existence d'Algérie Poste.

Le premier est l'application d'une nouvelle forme d'organisation au niveau des bureaux de poste, dénommée guichet unique ou guichet polyvalent. Cette formule a pour objectif de réduire les files d'attentes, de faciliter les procédures de fourniture des services postaux aux clients et de limiter le déplacement des usagers entre les guichets pour accomplir les prestations requises.

Il est utile de rappeler que les prestations présentées à la clientèle de la poste étaient fournies, jusque là, par des guichets spécialisés, c'est-à-dire chaque guichet effectue une ou deux prestations au plus. Tandis que dans la nouvelle organisation, chaque guichet fournit toutes les prestations de la poste (postales et financières).

Le second est la modification apportée à l'organigramme de la Direction Générale d'Algérie Poste qui a connu, lui aussi, un changement important. En effet, trois divisions ont été créées à savoir, division courrier/Colis, division réseau et division banque postale.

Par ailleurs, l'activité 2009 de l'opérateur historique a été analysée par l'ARPT et les conclusions sont résumées comme suit :

L'année 2009 a été pour Algérie Poste une année de stagnation. En effet, le chiffre d'affaires réalisé par l'opérateur, est presque le même que celui de l'exercice précédent, soit 19,3 contre 19,2 milliards de DA en 2008 enregistrant ainsi une très légère augmentation de 0,1%.

Par contre, le volume de trafic a connu une baisse alarmante de plus de 25% du fait de la baisse simultanée du trafic du courrier accéléré et celui du courrier ordinaire. La part de l'exclusivité reste élevée (à hauteur de 97%) en comparaison avec le trafic global réalisé par l'opérateur.

Il y a lieu de préciser que la qualité de service est satisfaisante, dans l'ensemble. Cette amélioration a eu des conséquences sur les réclamations des usagers qui ne représentent que 0,05% du nombre total du courrier traité par Algérie Poste.

Il importe de signaler le chiffre surprenant de 12,3 millions de comptes CCP gérés par AP. Les comptes CCP ont augmenté de 11,8% en 2009.

La monétique est un autre cheval de bataille de l'opérateur historique. En effet, presque 6 millions de cartes magnétiques ont été distribués jusqu'en 2009 et presque 700 GAB ont été installés au niveau national. Cette forte cadence apportée à ce service dévoile la nouvelle stratégie d'AP qui consiste à se préparer aux nouveaux défis que sont la poste électronique et la banque postale.

• **Participation aux manifestations nationales :**

Forum organisé par Algérie Poste sur le développement et l'amélioration de la qualité de service «EMS» dans les pays arabes.



CONCLUSION :

2011 arrive et son cortège d'actions à mener nous interpelle déjà.

Les enseignements de 2010 transparaissent aisément de la revue qui vient d'être effectuée.

La connaissance de soi, du marché de ses acteurs sont assurément perfectibles.

C'est sur eux que doit porter en permanence l'effort.

Les capacités en ressources humaines doivent retenir l'attention, les recrutements subséquents assurés.

Les capacités en informatique et développement du système d'information, celles qui ont trait à la gestion administrative et financière, celles qui concernent l'acquisition de moyens de contrôle divers pour le spectre et l'agrément des équipements notamment doivent recevoir l'attention qu'elles méritent.

Les instruments *ex ante* de la régulation élaborés, il faut poursuivre l'effort qu'annonce leur mise en œuvre, en vue de restituer à la ressource son caractère rare et à l'autorisation, outre la permission qu'elle procure à l'investissement de s'épanouir, sa nature d'instrument de préservation de l'intérêt général, entendu comme celui de l'utilisateur dans son droit à la communication postale et électronique de qualité et à des tarifs abordables.

Dans cette optique, l'effort *ex ante* doit aussi se poursuivre afin de généraliser cette posture de régulation à tous les services soumis à autorisation.

De même l'effort de régulation *ex post* qui doit s'ensuire se doit d'être approfondi afin que ne restent pas parole vaine et discours creux, les transformations réglementaires projetées . et gaspillage de ressources, les moyens prévus pour les mettre en œuvre.

Puissent ces perspectives générales être au rendez vous de 2011, année du 10^{ème} anniversaire de l'ARPT.



GLOSSAIRE

Adresse IP : adresse identifiant un équipement raccordé au réseau Internet.

ADSL (Asymmetrical digital subscriber line) : grâce à l'utilisation de deux modems, l'un placé chez l'abonné, l'autre sur la ligne d'abonné, devant le répartiteur principal, il permet d'améliorer considérablement le débit du réseau et d'obtenir des transmissions 70 fois plus rapides qu'avec un modem analogique classique.

Algérie Poste : Opérateur historique de la poste.

ANF : agence national des fréquences.

Appel on-net ou off-net : appel respectivement entre deux clients d'un même réseau mobile ou entre deux clients de réseaux mobiles distincts.

Arab Regulators Network (AREGNET) : réseau des régulateurs arabes.

ARPT : Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications.

ARPU : average revenu per user.

AT : Algérie Télécom, opérateur historique de téléphonie mobile.

ATM : Algérie Télécom Mobile, réseau mobile d'AT.

Audiotex : Service de communication unidirectionnelle ou interactive entre un abonné du réseau téléphonique et un automate de reconnaissance de la parole et de restitution de messages vocaux.

Bande passante : capacité de transmission d'une liaison de transmission. Elle détermine la quantité d'informations (en bits/s) qui peut être transmise simultanément. En informatique, elle est souvent confondue avec la capacité de transport d'une ligne de communication, capacité ou débit, exprimé en bits par seconde.

Benchmarking : action de procéder à des comparaisons de coûts et de services entre plusieurs entités utilisatrices afin d'établir des comparaisons par analogies et ratios. Le benchmarking nécessite la mise au point d'un référentiel précis et d'une base d'entités comparables.

Boucle Locale radio (BLR) : Boucle locale qui substitue aux fils de cuivre qui équipent aujourd'hui les réseaux, une technologie radio offrant l'avantage d'une plus grande souplesse pour le déploiement des infrastructures.

BSC (Base Station controller) : contrôleur GSM de station de base. Cet équipement commande une ou plusieurs BTS et gère la ressource radio.

BTS (Base Transceiver Station équipement) : équipement GSM composé des émetteurs /récepteurs radios et constituant l'interface entre le BSC et les terminaux mobiles.

CAT : Consortium Algérien des Télécommunications, opérateur de téléphonie fixe.

Catalogue d'interconnexion : offre technique et tarifaire d'interconnexion que les opérateurs sont tenus de publier annuellement afin que les autres opérateurs puissent établir leurs propres offres commerciales et tarifaires.

Call Center (Centres d'appels) : l'ensemble des moyens techniques et humains réunis en un même lieu pour traiter en nombre les appels téléphoniques, forme ce que l'on appelle un centre d'appels. Interne à l'entreprise ou externe, le centre d'appels traite les appels entrant de clients ou de « prospects » et des appels sortants : vente et sondage par téléphone, prise de rendez-vous, relance d'impayés, etc.

CMILT : Coût Moyen Incrémental à Long Terme.

Cœur de réseau (backbone) : le cœur de réseau, également appelé réseau général, correspond à l'ensemble des supports de transmission et de commutation à partir du commutateur d'abonné.

Convention d'interconnexion : contrat de droit privé négocié entre deux opérateurs pour déterminer au cas par cas les conditions de l'interconnexion entre eux.

Débit : quantité de données transitant sur un réseau pendant une durée déterminée.

Équipements terminaux : matériel qui permet à l'utilisateur de transmettre, de traiter ou de recevoir des informations (téléphone, fax, modem, etc.).

GMPCS (Global Mobile Personal Communication by satellite) : Systèmes de communication personnelle mobile par satellite.

GSM (Global System FOR Mobile communications – Groupe spécial mobiles) : norme élaborée par ETSI pour un système paneuropéen de radiophone mobile cellulaire numérique, dans la bande des 900 MHz.



IP (Internet Protocol) : protocole de télécommunications utilisé sur les réseaux qui servent de support à Internet et permette de découper l'information à transmettre en paquets, d'adresser les différents paquets, de les transporter indépendamment les uns des autres et de recomposer le message initial à l'arrivée.

Interconnexion : mécanisme de connexion entre les différents réseaux de télécommunications qui doit permettre à chaque abonné d'un opérateur de joindre tous les abonnés des autres opérateurs.

Interopérabilité : possibilité des différents services de fonctionner indifféremment sur des réseaux différents.

ISP : Internet Service Provider, fournisseur d'accès à Internet.

KMS : kiosques multiservices offrant principalement des services téléphoniques et accessoirement d'autres services tels que la télécopie et l'affranchissement.

LAN : Local Area Network (réseau local) : ensemble d'ordinateurs d'une même organisation relié par un réseau.

MPTIC : Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication.

Opérateur puissant : tout opérateur disposant d'une puissance significative sur le marché et en mesure d'agir et d'opérer de façon indépendante de ses concurrents, seul ou en association avec d'autres opérateurs.

OTA : Orascom Télécom Algérie, opérateur de téléphonie mobile.

Réseau filaire : réseau utilisant comme supports des câbles métalliques ou des fibres optiques.

Roaming : itinérance. Possibilité, grâce à des arrangements commerciaux entre exploitants et fournisseurs de services, pour un abonné d'utiliser son téléphone mobile dans n'importe quel autre réseau membre d'un accord d'itinérance, que ce soit dans le même pays ou dans un autre pays, aussi bien pour les appels émis que pour les appels reçus.

SIM (Subscriber identify module) : carte à puce insérée dans le terminal mobile contenant les données de l'abonné et permettant son authentification sur le réseau.

SMS (Short Message Service) : messages courts qui sont transmis via les canaux de signalisation du réseau mobile GSM et qui ont une longueur maximale de 160 caractères. Cette transmission est normalisée.

Télédensité : nombre de lignes téléphoniques pour 100 habitants.

Triple Play : offre commerciale dans laquelle un opérateur propose à ses abonnés (à l'ADSL, au câble, ou à la fibre optique) un ensemble de trois services dans le cadre d'un contrat unique (accès à Internet –haut, voire très haut débit-, la télévision fixe –de nos jours le plus souvent sous forme de VoIP-, la télévision par ADSL ou par câble, avec parfois des services de vidéo à la demande.

UMTS (Universal Mobile Telecommunication System) : système de télécommunications mobiles universelles ; système de radiocommunications de 3^{ème} génération qui permettront d'offrir une large gamme de services intégrant la voix, les données et les images.

UIT (Union Internationale des Télécommunications) : organisme international placé sous l'égide de l'ONU et siégeant à Genève, chargé de l'élaboration des normes dans le secteur des télécommunications.

UPU : Union Postale Universelle.

VoIP (Voice over Internet Protocol) : voix sur IP (Internet).

VSAT (Very small aperture terminal) : services de télécommunications par satellite utilisant une partie étroite de la capacité totale du satellite grâce à un terminal d'émission-réception de petite dimension permettant l'échange d'informations à bas ou moyen débit).

WAP (Wireless Application Protocol) : standard adaptant l'Internet aux contraintes des téléphonies mobiles, notamment par l'utilisation d'un format de contenu approprié. Ce protocole de communication s'inscrit dans le cadre d'un processus de migration progressive des réseaux mobiles GSM vers l'Internet.

WTA : Wataniya Télécom Algérie, opérateur de téléphonie mobile.

WIFI : contraction de deux mots anglais, Wireless (sans fil) et fidelity (fidélité). Technologie d'accès sans fil.

WIMAX (Worldwide Interoperability for Microwave Access) : norme technique basée sur le standard de transmission radio 802.16, validé en 2001 par l'organisme international de normalisation IEEE. Technologie sans fil à large bande.

WLAN (Wireless local area network) : réseau sans fil situé dans une zone réduite.

WLL (Wireless Local Loop) : boucle locale radio (BLR) : circuit numérique à haut débit raccordant l'abonné aux réseaux centraux de l'opérateur et utilisant les ondes hertziennes selon un mode de communication point à multipoints. La technologie la plus utilisée porte le nom de LMDS.

01, rue Kaddour Rahim - Hussein Dey - 16005 - Alger
Tél. : +213 (0) 21 47 02 05 - 47 77 77 - Fax : + 213 (0) 47 01 97

www.arpt.dz