Rapport annuel de l'Autorité de régulation 2014

LE MOT DU PRESIDENT DU CONSEIL 6
PREMIERE PARTIE : 8
LES MOYENS DE LA REGULATION 8
CHAPITRE 1: PRESENTATION DE L'ARPT 9
1. MISSIONS 9
2. ORGANISATION 10
2.1. LE CONSEIL 10
2.2. LA DIRECTION GENERALE 10
3. ORGANIGRAMME DE L'ARPT 11
CHAPITRE 2 : LES RESSOURCES 12
1. LES RESSOURCES HUMAINES DE L'ARPT 12
1.1. SITUATION DES EFFECTIFS DE L'ARPT 12
1.2. RECRUTEMENT AU COURS DE L'ANNEE 2014 12
1.3. REPARTITION DU PERSONNEL ACTIF PAR POSTE DE TRAVAIL 13
1.4. EVOLUTION DE L'EFFECTIF DE 2001 A 2014 13
1.5. FORMATION 14
2. LES RESSOURCES FINANCIERES 14
CHAPITRE 3 : UN AUTRE LEVIER DE REGULATION - L'ACTION COMMUNICATIONNELLE DE L'AUTORITE DE REGULATION .. 15
1. LES SUPPORTS DE COMMUNICATION 15
1.1. LE SITE WEB DE L'ARPT 15
1.2. LE PORTAIL INTRANET DE L'ARPT 15
2. LE SITE WEB D'AREGNET 16
DEUXIEME PARTIE : 17
L'ACTION REGULATRICE DE L'ARPT 17
CHAPITRE 1 : LA REGULATION DES TELECOMMUNICATIONS 18
1. L'ACTION REGULATRICE 18
1.1. LA REGULATION *EX ANTE* 18
1.1.1. MISSIONS CONSULTATIVES DE L'AUTORITE DE REGULATION 18
1.1.1.1. CONSULTATIONS POUR LE RENOUVELLEMENT DE LICENCES D'ETABLISSEMENT DE RESEAU OUVERT AU PUBLIC ET DE FOURNITURE DE SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS 18
1.1.1.2. LICENCES VSAT 18
1.1.1.3. LICENCES GMPCS : 19
1.1.1.4. CONSULTATIONS POUR LA CESSION DE LICENCES D'ETABLISSEMENT DE RESEAU OUVERT AU PUBLIC ET DE FOURNITURE DE SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS 19
1.1.1.5. CONSULTATION POUR LE RETRAIT DE LA LICENCE GMPCS DE L'OPERATEUR THURAYA SATELLITE ALGERIE 20
1.1.2. LA MISSION REGLEMENTAIRE DE L'AUTORITE DE REGULATION 20
1.2. LA REGULATION *EX POST* 21
1.2.1. AGREMENT DES EQUIPEMENTS 21
1.2.1.1. AGREMENT DES EQUIPEMENTS TERMINAUX DE TELECOMMUNICATIONS ET DES INSTALLATIONS RADIOELECTRIQUES 22
1.2.1.2. REPARTITION DES EQUIPEMENTS TERMINAUX DE TELECOMMUNICATION ET INSTALLATIONS RADIOELECTRIQUES AGREEES 22
1.2.2. EQUIPEMENTS NON SOUMIS A L'AGREMENT DE L'ARPT 24
1.2.3. LA REGULATION DES RESSOURCES RARES 25

1.2.3.1. LA REGULATION DES FREQUENCES 25
1.2.3.2. LA REGULATION DE LA NUMEROTATION 28
1.2.4. LA REGULATION DES SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS 29
1.2.4.1. DELIVRANCE, RENOUVELLEMENT ET RETRAIT D'AUTORISATIONS 29
1.2.4.2. LES CONTROLES 30
2. LA REGULATION DES MARCHES DE GROS ET DE DETAIL 32
2.1. ANALYSE DES PRINCIPAUX INDICATEURS FINANCIERS DES OPERATEURS MOBILES 32
2.1.1. INVESTISSEMENT 32
2.1.2. CHIFFRE D'AFFAIRES 32
2.1.3. VALEUR AJOUTEE 33
2.1.4. BENEFICE AVANT INTERETS, TAXES ET DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS (EBITDA) 33
2.1.5. RESULTAT OPERATIONNEL 33
2.1.6. RESULTAT NET DE L'EXERCICE 33
2.2. LA REGULATION DE L'INTERCONNEXION 33
2.2.1. APPROBATION DES CATALOGUES D'INTERCONNEXION DES OPERATEURS MOBILES ET FIXES. 34
2.2.2. ENCADREMENT DES TARIFS DES LIAISONS 34
2.2.3. ENCADREMENT DES TARIFS DES TERMINAISONS D'APPEL FIXE ET MOBILE 35
2.3. LA REGULATION TARIFAIRE DE DETAIL 36
2.3.1. ÉTAT CONSOLIDE DE TOUTES LES OFFRES GSM & 3G 36
2.3.2. REGULATION DES OFFRES PROMOTIONNELLES ET DES MISE EN CONCOURS 36
3. LA MATIERE REGULEE : LE MARCHE DES TELECOMMUNICATIONS 38
3.1. LES INDICATEURS DU MARCHE 38
3.1.1. RECAPITULATIF DU NOMBRE D'OPERATEURS ET DE PRESTATAIRES 39
3.1.2. UN CHIFFRE D'AFFAIRES A FORTE CROISSANCE 39
3.1.3. EVOLUTION DU TRAFIC GLOBAL DES RESEAUX FIXE ET MOBILES 40
3.2. LA TELEPHONIE FIXE 41
3.2.1. EVOLUTION ET PENETRATION DE LA TELEPHONIE FIXE 41
3.2.2. LE TRAFIC DU RESEAU FIXE 42
3.2.3. LE MOU (MINUTE OF USAGE) DANS LE RESEAU FIXE 43
3.2.4. LE VOLUME DES COMMUNICATIONS ENTRE LES LIGNES FIXES ET LES RESEAUX MOBILES 44
3.2.5. LES REVENUS DU RESEAU FIXE 45
3.3. TELEPHONIE MOBILE 46
3.3.1. SITUATION DU PARC GLOBAL DES ABONNES (GSM&3G) 46
3.3.1.1. PENETRATION DE LA TELEPHONIE MOBILE 46
3.3.1.2. REPARTITION DES ABONNES PAR TYPE DE TECHNOLOGIE 47
3.3.1.3. LES PARTS DE MARCHES DES OPERATEURS MOBILES 48
3.3.1.4. LES PARTS DE MARCHE DE LA TELEPHONIE MOBILE PREPAID ET POSTPAID 48
3.3.1.5. SITUATION DU PARC ABONNES GSM 49
3.3.1.6. SITUATION DU PARC ABONNES 3G 50
3.3.2. TRAFIC SUR LES RESEAUX MOBILES 51
3.3.2.1. TRAFIC INTERNATIONAL DES RESEAUX MOBILES 52
3.3.2.2. LE MOU (MINUTE OF USAGE) DES RESEAUX MOBILES 52
3.3.3. DYNAMIQUE MOBILE/FIXE 52

3.3.4. REVENUS DES RESEAUX MOBILES 53
4. LE CONTENTIEUX DE LA REGULATION DES TELECOMMUNICATIONS 54
4.1. CONCERNANT LES RECOURS DEVANT LE CONSEIL D'ETAT 54
4.2. LES RECLAMATIONS 54
4.3. ARBITRAGE 54
CHAPITRE 2 : LA REGULATION POSTALE 55
1. L'ACTIVITE REGULATRICE 55
1.1. LA REGULATION *EX ANTE* 55
1.1.1. CONSULTATION SUR LA REVISION DE LA REDEVANCE ANNUELLE PAYEE PAR LES OPERATEURS DU COURRIER ACCELERE INTERNATIONAL 55
1.1.2. CONSULTATION DANS LE CADRE DES TRAVAUX SECTORIELS 55
1.2. LA REGULATION *EX POST* 55
1.2.1. EVALUATION DES COUTS DU SERVICE UNIVERSEL POSTAL 55
1.2.2. DELIVRANCE DE NOUVEAUX CERTIFICATS D'ENREGISTREMENT 56
1.2.3. RETRAIT DE CERTIFICATS D'ENREGISTREMENT 56
1.2.4. RENOUVELLEMENT DES AUTORISATIONS 56
1.2.5. CONTROLE DU RESPECT DES DISPOSITIONS DU CAHIER DES CHARGES DU SERVICE UNIVERSEL DE LA POSTE . 56
1.2.6. CONTROLE NATIONAL DES OPERATEURS POSTAUX 57
1.2.7. MESURE DES DELAIS D'ATTENTE AU NIVEAU DES GUICHETS DES BUREAUX DE POSTE 57
1.2.8. STRATEGIE DE LUTTE CONTRE LE MARCHE INFORMEL 58
1.2.9. OBSERVATOIRE DU COURRIER ACCELERE INTERNATIONAL 58
2. LA MATIERE REGULEE : LES INDICATEURS DU MARCHE POSTAL 59
2.1. ANALYSE DES MARCHES POSTAUX POUR L'ANNEE 2014 59
2.1.1. LE RESEAU POSTAL 59
2.1.1.1. PRESENCE POSTALE 59
2.1.1.2. DENSITE POSTALE 60
2.1.2. L'ACTIVITE POSTALE D'ALGERIE POSTE 61
2.1.2.1. CHIFFRE D'AFFAIRES GLOBAL 61
2.1.2.2. VOLUME DE TRAFIC GLOBAL 63
2.1.2.3. LES COLIS POSTAUX 67
2.1.3. LE SERVICE UNIVERSEL POSTAL 68
2.1.4. INDICATEURS DE LA QUALITE DE SERVICE POUR LE SERVICE POSTAL 69
2.1.5. LEVEE DES BOITES AUX LETTRES ET TOURNEES DE DISTRIBUTIONS : 71
2.1.5.1. FREQUENCE DE LA LEVEE DES BOITES AUX LETTRES 71
2.1.5.2. TOURNEES DE DISTRIBUTION 71
2.1.6. INDICATEURS DE LA QUALITE DE SERVICE POUR LES SERVICES FINANCIERS 71
2.1.6.1. LES MANDATS 71
2.1.6.2. RECLAMATIONS 72
2.1.7. L'ACTIVITE FINANCIERE 72
2.1.7.1. LE SERVICE DES CHEQUES POSTAUX 73
2.1.7.2. L'ACTIVITE DES MANDATS 73
2.1.7.3. LE PUBLIPOSTAGE (L'INSERT) 73
2.2. L'EVOLUTION DU MARCHE POSTAL RELEVANT DU REGIME DE LA SIMPLE DECLARATION 74

2.2.1. CHIFFRE D'AFFAIRES GLOBAL (COURRIER ET COLIS) DOMESTIQUE 74
2.2.2. VOLUME DU TRAFIC GLOBAL : 77
2.2.3. CHIFFRE D'AFFAIRES ET VOLUME DE TRAFIC PAR NATURE 78
2.2.3.1. LE CHIFFRE D'AFFAIRES PAR NATURE 79
2.2.3.2. VOLUME DU TRAFIC PAR NATURE 79
2.2.4. LA CLIENTELE DES OPERATEURS : 81
2.2.5. LA SOUS-TRAITANCE : 82
2.2.6. DELAIS DE LIVRAISON 82
2.2.7. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS : 83
2.2.8. EFFECTIFS ET NIVEAU DE DEPLOIEMENT : 84
2.3. LE MARCHE POSTAL RELEVANT DU REGIME DE L'AUTORISATION 84
2.3.1. MARCHE DU TRAFIC INTERNATIONAL 85
2.3.1.1. REVENU DU TRAFIC INTERNATIONAL PAR OPERATEUR 86
2.3.1.2. TRAFIC INTERNATIONAL – VOLUMES 88
2.3.1.3. EVOLUTION DES PARTS DE MARCHE EN VOLUME 88
2.3.1.4. ÉVOLUTION DES FLUX EXPORT/IMPORT PAR DESTINATION 89
2.3.1.5. EVOLUTION DES FLUX PAR DESTINATION 89
2.3.1.6. REPARTITION DU VOLUME GLOBAL PAR NATURE 90
2.3.1.7. TRAFIC POSTAL INTERNATIONAL PAR OPERATEUR ET PAR DESTINATION 91
2.3.1.8. LES PARTS DU VOLUME D'ECHANGES SUR LES DIFFERENTES REGIONS 91
2.3.2. QUALITE DE SERVICE 92
2.3.2.1. DELAIS D'ACHEMINEMENT DU COURRIER EXPRESS 92
2.3.2.2. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS 92
2.3.3. EMPLOI ET NIVEAU DE DEPLOIEMENT 93
2.3.3.1. EFFECTIFS 93
2.3.3.2. NOMBRE D'AGENCES 93
2.3.3.3. TARIFICATION 94
GLOSSAIRE 95

Le mot du président du Conseil

Une autre année de la vie de l'institution vient de s'écouler. Une autre année de régulation…

N'est-ce pour autant qu'une autre année de plus avec son cortège de décisions, d'offres d'opérateurs, de la traditionnelle adoption des catalogues d'interconnexion, d'octroi de renouvellement ou de retrait d'autorisation, bref une année où l'Autorité de régulation n'aura pas dérogé à son lot quotidien de suivi, de contrôle et d'observation de la vie des télécommunications et de la poste du pays ?

Assurément non cette fois-ci si l'on sait que 2014 a été l'année de l'entrée du pays dans le très haut débit Internet avec la téléphonie mobile de troisième génération (3G)- tant attendue et enfin là- et le lancement de l'internet 4G LTE par Algérie Télécom.

2014 est sans contestes l'année de tous les espoirs pour l'Internet dans notre pays.

La connectivité Internet est passée grâce à la téléphonie 3G et à l'introduction du LTE fixe de 6%, fin 2013 à plus de 26% au 31 décembre 2014. Ainsi 26 Algériens sur 100 sont abonnés à Internet. Il n'étaient que 6 a l'être en 2013.

Nous n'évoquons pas ici la densité Internet dans le pays qui exige des sondages et enquêtes pour pouvoir se rendre compte de la pénétration de l'Internet dans les ménages, les universités et les entreprises. Le nombre d'internautes est bien sûr supérieur au nombre de lignes Internet auquel se limite notre bilan, mais risquer des approximations est trop prématuré et -reconnaissons le- pas très rigoureux.

2015 permettra surement une telle investigation.

2014 a été l'année du passage au numéro unique dans la téléphonie mobile après l'étape transitoire de la numérotation séparée de la téléphonie GSM et 3G imposée par l'Autorité de régulation afin de mettre au point avec les opérateurs la méthode de séparation des revenus de chaque type de licence, justiciable d'une redevance différenciée calculée sur le chiffre d'affaires rapporté par chacune et reconnaissable dans les bases de données des opérateurs au type de numérotation spécifique à chaque licence.

2014 a été aussi l'arrivée du nouveau Djezzy, celui de ses nouveaux propriétaires le Groupe Vimpelcom et le Fonds National d'Investissement qui se sont associés dans Optimum Télécom Algérie, le nouvel OTA.

La régulation de cet opérateur n'en s'en ressentira pas pour autant. Détenteur de deux licences GSM et 3G dans la téléphonie mobile et d'une licence dans le segment du VSAT, celui-ci continuera à l'instar de ses concurrents, à animer un marché très concurrentiel et très prometteur.

Aussi, 2014 a naturellement été une année de constantes et épuisantes mises au point de l'Autorité de régulation dans le marché de la 3G suite à la bataille médiatique presque puérile du « meilleur réseau » que se sont livrée certains opérateurs oublieux de la règle d'or que c'est le marché, c'est-à-dire le choix des usagers attirés par une bonne qualité de service, et non les déclarations unilatérales qui fait la différence.

2014 s'est terminée avec un renforcement spectaculaire mais nécessaire du pouvoir de sanction de l'Autorité de régulation qui s'est vu enrichi d'une panoplie de sanctions pécuniaires. Le législateur a entendu et perçu le besoin pour le régulateur de moduler ses sanctions selon la gravité de la faute et surtout de ne pas exclure un opérateur du marché par la sanction ultime du retrait de son titre d'exploitation sans avoir permis à celui-ci de s'amender à l'issue de sa condamnation à des sanctions disciplinaires pécuniaires autrement persuasives.

2014 s'est aussi achevé sous un bon augure pour la poste.

En dehors de la régulation classique, l'Autorité de régulation y a enregistré trois faits marquants.

Le dernier en date de ces évènements est certainement la publication du décret exécutif n° 14-364 du 22 Safar 1436 correspondant au 15 Décembre 2014 modifiant et complétant le décret exécutif n° 02-44 du 30 Chaoual 1422 correspondant au 14 janvier 2002 fixant le montant de la redevance annuelle applicable aux opérateurs titulaires d'autorisations d'exploitation des prestations de la poste. C'est une mesure que l'Autorité de régulation a appelé de ses vœux afin que soit laissé un espace économique suffisant aux opérateurs entrants qui ont rencontré en cette redevance un obstacle au déploiement de leur affaire. C'est en ce sens une véritable mesure de rétablissement des conditions d'une concurrence loyale que le Gouvernement a prise. Ses effets d'équilibrage du marché du courrier accéléré international se ressentiront dans les années à venir.

A précédé cet évènement un fait important pour l'opérateur historique celui du relèvement des tarifs du service universel postal à la faveur du décret exécutif n°14-299 du 27 Dhou El Hidja 1435 correspondant au 21 octobre 2014 fixant les tarifs des services postaux et services financiers postaux du régime de l'exclusivité et du service universel de la poste. Cette mesure d'actualisation de ses tarifs, sur laquelle l'Autorité de régulation a été consultée permettra à Algérie Poste de mieux assumer ses obligations de service public.

Cela s'ajoute opportunément aux compensations du déficit révélé par la délivrance des prestations du service universel (colis et lettres jusqu'à 20 kg, plan de déploiement de bureaux de poste pour les localités atteignant 6000 habitants, mandats sociaux). Une compensation de 2,4 milliards de DA a été ainsi versée à Algérie Poste.

Au final toutes ces avancées enregistrées dans les deux segments de la régulation que sont les télécommunications et la poste, permettent d'appréhender avec optimisme le futur proche duquel sont attendus des progrès importants pour l'Internet dans les télécommunications et des avancées significatives pour le développement postal.

Puisse l'avenir, à commencer par 2015 qui arrive, confirmer cet optimisme.

Première partie :
Les moyens de la régulation

Chapitre 1: présentation de l'ARPT

L'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications (ARPT) est une institution indépendante dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Créée dans le cadre de la libéralisation des marchés postal et des télécommunications, elle vise à favoriser l'essor du secteur à travers plusieurs actions. En effet, consultée 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, 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 aussi 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. De plus, 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.

Par ailleurs, l'ARPT propose, dans le cadre de ses attributions, les montants et les contributions au financement des obligations du service universel. De même elle est habilitée à effectuer tout contrôle entrant dans le cadre de ses attributions conformément au cahier des charges. Elle est également en charge d'apporter sa contribution à la préparation de la position algérienne dans les négociations internationales dans le domaine de la Poste et des Télécommunications

Assumant ainsi des missions à la fois techniques et juridiques, l'ARPT est aujourd'hui au cœur du marché de la poste et des télécommunications en Algérie.

1. Missions

Au titre de l'article 13 de la loi 2000-03, les missions de l'ARPT, 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 ;
- Etablir un plan national de numérotation, examiner les demandes des numéros et les attribuer aux opérateurs ;
- Approuver les offres de références d'interconnexion ;
- Se prononcer sur les litiges en matière 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 ;
- Arbitrer les litiges qui opposent les opérateurs entre eux ou avec les utilisateurs ;
- Recueillir auprès des opérateurs les informations et statistiques 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. Dans ce sens, l'ARPT a contribué à la création du réseau des régulateurs arabes (AREGNET) dont l'Algérie assure le secrétariat depuis 2003.

2. Organisation

Afin d'accomplir ses missions de manière efficiente, l'Autorité de régulation est dotée de deux organes tous deux définis par la loi 2000-03 du 5 août 2000 :

- le Conseil, instance délibérante, et
- la Direction Générale, organe de gestion.

2.1. Le Conseil

Le Conseil de l'ARPT est composé de sept membres, dont le Président du Conseil, désignés par le Président de la République. La Président du Conseil de l'ARPT est ordonnateur principal des dépenses ; il 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.

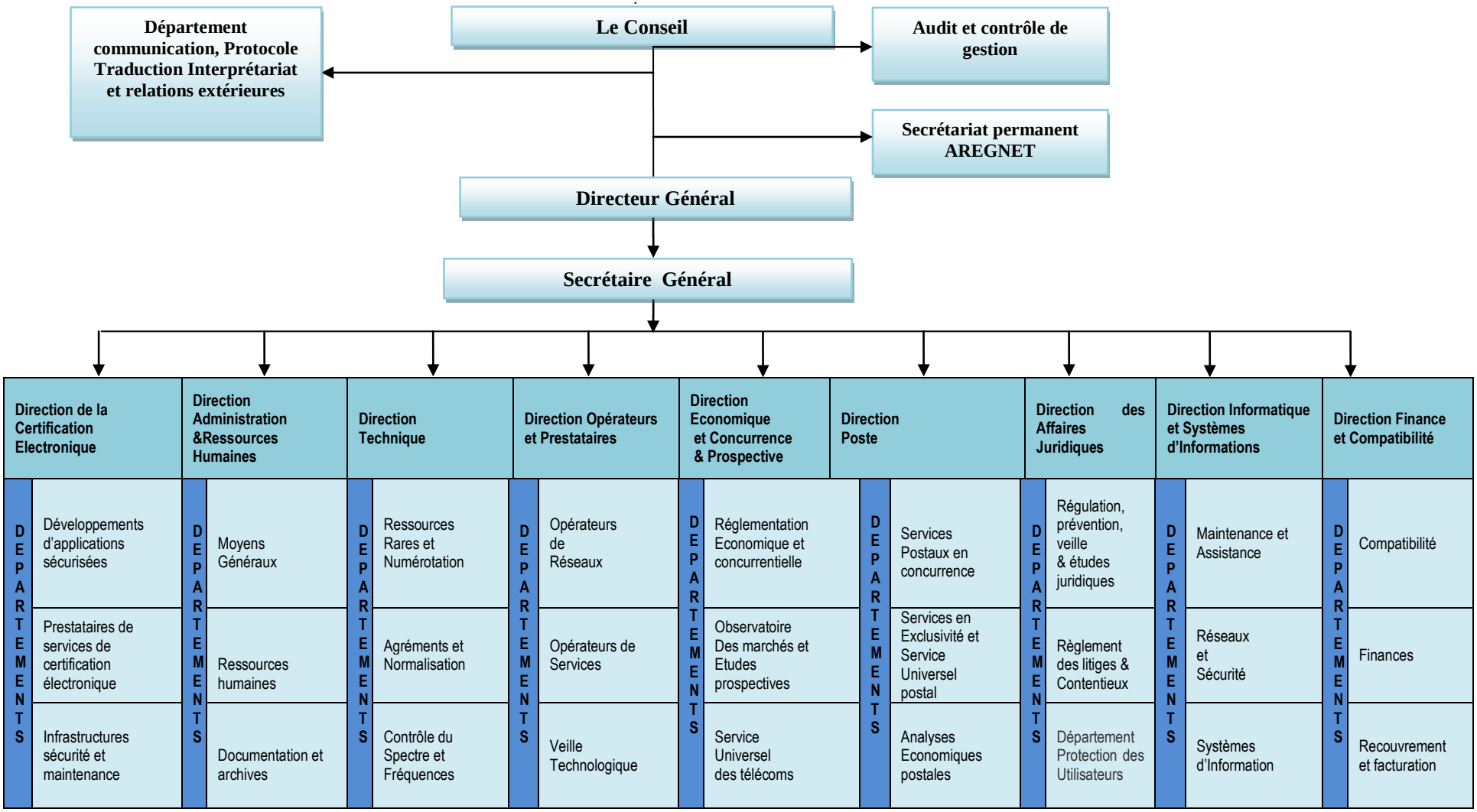
2.2. La Direction Générale

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 neufs directions de l'autorité qui sont :

- La Direction de l'Administration et des Ressources Humaines (DARH) ;
- La Direction Technique (DT) ;
- La Direction Opérateurs et Prestataires (DOP) ;
- La Direction Economie, Concurrence et Prospectives (DECP) ;
- La Direction Informatique et Systèmes d'Information (DI&SI) ;
- La Direction des Affaires Juridiques (DAJ) ;
- La Direction Poste (DP) ;
- La Direction de la Certification Electronique (DCE) ;
- La Direction Finances et Comptabilité (DFC).

3. Organigramme de l'ARPT



Chapitre 2 : les ressources

1. Les ressources humaines de l'ARPT

1.1. Situation des effectifs de l'ARPT

L'effectif actif global (permanent et contractuel) atteint au 31/12/2014 est de 219 agents, toutes catégories socioprofessionnelles confondues. Il se répartit comme suit :

Structures	Président, Membres du Conseil & Directeur General	Catégories Socioprofessionnelles					
		Cadres de Direction	Cadres Supérieur	Cadres Moyens	Maitrise	Exécution	Total
Conseil	6	--	1	--	1	3	**11**
Direction Générale	1	2	4	5	4	9	**25**
Secrétaire Général	--						
Direction de la Certification		1	2	7		1	**11**
Direction Administration & Ressources Humaines		1	3	3	11	43	**61**
Direction des Finances et Comptabilité		1	4	11	7		**23**
Direction Technique		1	2	15	2		**20**
Direction Opérateurs et Prestataires		1	3	11			**15**
Direction Economique et Concurrence & Prospective		1	3	9	6		**19**
Direction de la Poste		1	2	6			**09**
Direction des Affaires Juridiques			3	7	1		**11**
Direction Informatique		1	3	7	3		**14**
TOTAL	**7**	**10**	**30**	**81**	**35**	**56**	**219**
Nombre de cadres	**128**						

1.2. Recrutement au cours de l'année 2014

Les recrutements au cours de l'année 2014 sont de l'ordre de seize (16). Leur répartition par groupes socioprofessionnels et par sexe est la suivante :

Groupes socioprofessionnels	Nombre	Dont personnel femmes
Cadres Supérieurs (CS)	**1**	**1**
Cadres Moyens (CM)	**6**	**4**
Maîtrise (M)	**5**	**1**
Exécution (E)	**4**	**1**
TOTAL	**16**	**07**

1.3. Répartition du personnel actif par poste de travail

L'analyse du tableau présenté ci-dessous montre que la population de **C**hargé d'**E**tudes (**J**unior, **S**énior et **S**pécialisé **J**unior ou **S**énior) est la population la plus nombreuse au sein de l'institution, elle est constituée en majorité de jeunes cadres licenciés ou ingénieurs.

Fonction	Effectif
Président du Conseil	1
Secrétaire Général	0
Membre du Conseil	5
Directeur Général	1
Directeur	8
Auditeur	1
Chef de projet nouveau siège	1
Chef de département	24
Assistant chef projet siège	1
Assistant charge de la sécurité	1
C.E.Expert	2
Chargé de la communication	1
Assistante principale Président du Conseil	1
C.E.S.S	17
C.E.S.J	23
C.E.S	9
C.E.J	33
Comptable	1
T.S	17
Secrétaire de Direction	5
Secrétaire	02
Agent Administratif	09
A.S.P	16
Agent de maintenance	3
agent de sécurité	10
Agent d'entretien	12
Chauffeur particulier	11
Chauffeur VL	2
Chef de service transport	1
Cuisinier	1
Total	**219**

1.4. Evolution de l'effectif de 2001 à 2014

L'effectif au sein de l'autorité a connu une croissance considérable durant ces treize années d'existence de l'ARPT. Il est passé de **24** agents en 2001 à **220** agents au 31/12/2014.

Année	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Effectifs	**24**	**38**	**80**	**91**	**126**	**129**	**138**	**148**	**155**	**170**	**197**	**206**	**217**	**219**

1.5. Formation

Une convention de formation a été signée avec le Centre intensif des langues de l'université d'Alger. La convention a porté sur une formation en langue anglaise d'une durée de six (06) mois, à raison de 60 heures par niveau. Elle a été initiée au profit de 121 agents de l'ARPT.

2. Les ressources financières

Le Conseil de l'ARPT arrête pour chaque exercice 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 2000-03.

Elles proviennent :

- Des rémunérations pour services rendus ;
- Des redevances (assignation, gestion et contrôle des fréquences radioélectriques, gestion et contrôle des installations radioélectriques, gestion du plan du numérotage et opérateurs de courrier accéléré international) ;
- Des contributions à la recherche, à la formation et à la normalisation en matière de télécommunications ;
- D'un pourcentage fixé par la loi de finances de la contrepartie financière payée par les bénéficiaires de licences ;
- Des contributions des opérateurs au financement du service universel de la poste et des télécommunications.

Par ailleurs, pour l'accomplissement de ses missions, l'Autorité de régulation peut, en cas de besoin, recourir à des crédits complémentaires inscrits au budget général de l'Etat. L'Autorité de régulation est soumise au contrôle de la Cour des comptes.

Les activités développées par l'ARPT, au cours de l'exercice 2014, ont consisté en des prestations fournies. Ces activités ont généré un chiffre d'affaires constitué des redevances annuelles suivantes :

- Redevances au titre de l'exploitation des licences ;
- Redevances au titre de l'exploitation des autorisations ;
- Redevances d'assignation de fréquences radioélectriques (VHF, UHF, FH SFH, etc.)

Le chiffre d'affaires de l'exercice 2014 de l'ARPT est de 10,4 milliards de DA. Il a enregistré ainsi une augmentation de plus de 40% par rapport à celui réalisé en 2013 qui était de 7,4 milliards de DA.

Il résulte de l'exposé qui précède que l'autorité de régulation est dotée des moyens matériels et humains la mettant en mesure d'accomplir les missions qui constituent son action régulatrice.

D'autres moyens moins conventionnels, peuvent être perçus come des outils ou des leviers de régulation. Son action communicationnelle est un.

Chapitre 3 : Un autre levier de régulation - l'action communicationnelle de l'Autorité de régulation

En vu d'assurer une diffusion permanente et effective de l'information relative à la régulation des marchés de la Poste et des Télécommunications, notamment en direction des partenaires économiques, des administrations centrales, des organismes nationaux et étrangers, des organisations internationales ainsi que des usagers, l'ARPT a mis en place divers outils de communication. Ces outils permettent, en continu, 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, notamment des tarifs y afférents ;
- Les communiqués de presse ;
- 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.

1. Les supports de communication

Les moyens communicationnels de l'ARPT sont divers de par leur nature et les supports utilisés.

1.1. Le site web de l'ARPT

Le site web de l'autorité de régulation (http://www.arpt.dz) a pour objectifs :

- de présenter l'activité de l'ARPT en termes d'organisation et de fonctionnement ;
- 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 les 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 les informations économiques, technologiques et sectorielles, notamment celles faisant référence aux grands chantiers initiés par l'ARPT : la rubrique «grands dossiers».

1.2. Le portail Intranet de l'ARPT

Le portail Intranet permet de centraliser l'information et d'offrir un accès à plusieurs fonctionnalités et services au personnel de l'ARPT : la messagerie, des informations personnels, la revue de presse, la documentation, l'annuaire téléphonique interne, etc.

2. Le site web d'AREGNET

Il s'agit du site officiel (**http://www.aregnet.org**) des régulateurs arabes (AREGNET), organisation dont l'ARPT assure le secrétariat permanent. Ce site, régulièrement mis à jour, a pour objectif la mise à la 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.

Deuxième partie :
L'action régulatrice de l'ARPT

Ainsi de ce qui précède, il résulte que l'Autorité de régulation est en possession de moyens humains et financiers lui permettant d'appréhender avec confiance son action régulatrice telle que les missions qui lui sont imparties par la loi l'exigent. Cette action régulatrice se déploie aussi bien sur le marché de la poste que sur celui des télécommunications.

L'action régulatrice de l'institution se déploie dans les télécommunications et la poste. Cette régulation emprunte deux voies bien connues aujourd'hui des régulateurs.

La régulation peut tracer le cadre général préalable dans lequel les acteurs du marché vont agir. Il s'agit de la régulation ex ante.

A l'opposé, les interventions a posteriori, pour corriger, contrôler ou sévir caractérisent ce qu'il est convenu d'appel de désigner sous le vocable ex post.

L'autorité de régulation use tour à tour de ces deux voies dans la régulation des télécommunications (Chapitre1) et dans celle de la poste (Chapitre 2).

Chapitre 1 : la régulation des télécommunications

1. L'action régulatrice

Celle-ci s'exerce a priori et a posteriori, *ex ante* et *ex post*.

1.1. La régulation *ex ante*

La régulation ex ante s'exerce par le truchement de décisions à caractère général prises par le régulateur pour tracer les contours et le contexte de déploiement de leur activité par les opérateurs.

Il peut s'agir de consultation du ministre en charge des télécommunications sur des projets de décrets exécutifs (projets de décret de renouvellement de licences, révision de cahier des charges des licences) de décisions précisant des obligations ou dispositions des cahiers des charges des autorisations.

1.1.1. Missions consultatives de l'Autorité de régulation

1.1.1.1. Consultations pour le renouvellement de licences d'établissement de réseau ouvert au public et de fourniture de services de télécommunications

Conformément aux dispositions des cahiers des charges VSAT et GMPCS relatives au renouvellement des licences, les opérateurs, ci-après énumérés, ont formulé des demandes de renouvellement de leurs licences dans le délai réglementaire fixé par leurs cahiers des charges.

Activité	Opérateurs	Date d'attribution	Date d'expiration
VSAT	Algérie Télécom Satellite (ATS)	16/11/2004	15/11/2014
	Optimum Télécom Algérie	13/04/2004	12/04/2014
	Divona Algérie	13/04/2004	12/04/2014
GMPCS	FTMSC Algérie	26/01/2005	26/07/2014
	Algérie Télécom (AT)	26/01/2005	26/07/2014

1.1.1.2. Licences VSAT

L'Autorité de régulation a traité, conformément à la loi 2000-03 du 5 août 2000 et au décret n° 01-124 du 9 mai 2001 portant définition de la procédure applicable à l'adjudication par appel à la concurrence pour l'octroi de licence en matière de télécommunications, les demandes de renouvellement de leur licence VSAT introduites respectivement

par les opérateurs Divona Algérie, Orascom Telecom Algérie (OTA). Ce traitement a consisté en l'instruction du dossier de renouvellement et l'élaboration du projet de modification des cahiers des charges.

- De l'examen des dossiers de motivation desdits opérateurs, il est ressorti que les deux opérateurs ont bien respecté les conditions de forme et de fond nécessaires au renouvellement de leur licence.
- En vertu du décret exécutif 01-124 du 09 mai 2001, il a été procédé, à l'élaboration du projet de résolution portant recommandation de l'ARPT pour le renouvellement de la licence VSAT desdits opérateurs.

Ce projet a été adressé au ministre en charge des télécommunications.

L'approbation du renouvellement des licences des deux opérateurs à savoir Orascom Télécom Algérie et Divona Algérie, a eu lieu suite à la publication dans le journal officiel (JO) en date du 26/10/2014, respectivement, des décrets exécutifs suivants :

- Décret exécutif n° 14-293 du 16 octobre 2014 portant approbation du renouvellement de licence d'établissement et d'exploitation d'un réseau public de télécommunications par satellite de type VSAT et de fourniture de services de télécommunications au public attribuée à la société « Orascom Télécom Algérie»;
- Décret exécutif n° 14-294 du 16 octobre 2014 portant approbation du renouvellement de licence d'établissement et d'exploitation d'un réseau public de télécommunications par satellite de type VSAT et de fourniture de services de télécommunications au public attribuée à la société « Divona Algérie ».

1.1.1.3. Licences GMPCS :

A l'instar des dossiers de licence VSAT, l'Autorité de régulation a reçu les demandes de renouvellement de licence GMPCS (Global Mobile Personal Communication System) de la part de leur titulaire Algérie Télécom et VIZADA (ex FTMSC)

Ces demandes ont fait chacune l'objet d'un examen et d'un traitement conformément à la loi et au décret 01-124 du 9 mai 2001 précité.

La demande d'Algérie Télécom introduite en date du 13/08/2014 est en cours ;

La demande de renouvellement de sa licence GMPCS par l'opérateur VIZADA Algérie introduite en date du 24/07/2014, est en cours de traitement.

1.1.1.4. Consultations pour la cession de licences d'établissement de réseau ouvert au public et de fourniture de services de télécommunications

En ce qui concerne la cession de licence, la procédure de cession est définie par le décret 01-124 du 9 mai 2001 portant définition de la procédure applicable à l'adjudication par appel à la concurrence pour l'octroi des licences en matière de télécommunications, dont l'article 19 précise les modalités et procédures à suivre par l'opérateur. A cet effet, le cédant titulaire de la licence doit introduire un dossier motivant l'opération de cession de la licence Conformément à ces dispositions qui les demandes de cession suivantes ont été instruites par l'autorité de régulation :

- Traitement et finalisation du dossier de cession de la licence de type VSAT introduit par Algérie Télécom (AT), au profit de sa filiale Algérie Télécom Satellite SPA (ATS) ;
- Traitement et finalisation du dossier de cession de la licence de type 3G, introduit par Orascom Telecom Algérie (OTA), en date du 17/08/2014, au profit de sa filiale Optimum Télécom Algérie (OTA) ;
- Traitement et finalisation du dossier de cession de la licence de type GSM, introduit par Orascom Telecom Algérie (OTA), en date du 17/08/2014, au profit de sa filiale Optimum Télécom Algérie (OTA) ;

- Traitement et finalisation du dossier de cession de la licence de type VSAT, introduit par Orascom Telecom Algérie (OTA), en date du 17/08/2014, au profit de sa filiale Optimum Télécom Algérie (OTA).

L'approbation de la cession des licences suscitées des deux opérateurs AT et OTA, a été sanctionnée par la publication au journal officiel des exécutifs suivants :

- Décret exécutif n° 14-220 du 11 août 2014 portant approbation de la licence d'établissement et d'exploitation d'un réseau public de télécommunications par satellite de type VSAT et de fourniture de services de télécommunications au public, attribuée, à titre de cession, à la société « Algérie Télécom Satellite S.P.A » ;
- Décret exécutif n° 14-312 du 10 novembre 2014 portant approbation de la licence d'établissement et d'exploitation d'un réseau public de télécommunications de troisième génération de type 3G et de fourniture de services de télécommunications au public, attribuée, à titre de cession, à la société «Optimum Télécom Algérie S.P.A » ;
- Décret exécutif n° 14-313 du 10 novembre 2014 portant approbation de la licence d'établissement et d'exploitation d'un réseau public de télécommunications cellulaire de norme GSM et de fourniture de services de télécommunications au public, attribuée, à titre de cession, à la société «Optimum Télécom Algérie S.P.A » ;
- Décret exécutif n° 14-314 du 10 novembre 2014 portant approbation de la licence d'établissement et d'exploitation d'un réseau public de télécommunications par satellite de type VSAT et de fourniture de services de télécommunications au public, attribuée, à titre de cession, à la société «Optimum Télécom Algérie S.P.A ».

1.1.1.5. Consultation pour le retrait de la licence GMPCS de l'opérateur Thuraya Satellite Algérie

L'Autorité de régulation a instruit la demande de retrait de sa licence introduite par l'opérateur Thuraya Algérie introduite par ce dernier en date du 26/06/2012.

L'Autorité de régulation a conditionné l'instruction de cette demande à la garantie de continuité de service pour ses abonnés en Algérie. Celui-ci a finalement accédé à cette injonction en produisant l'accord passé avec Algérie télécom Satellite pour la prise en charge desdits abonnés. A la suite de quoi l'Autorité de régulation a adressé en date du 23 mars 2014 au Ministre en charge de télécommunications sa résolution portant recommandation de retrait de la licence GMPCS octroyée à la société Thuraya Satellite Algérie suite à la demande formulée par ledit opérateur.

1.1.2. La mission règlementaire de l'Autorité de régulation

L'Autorité de régulation dispose en vertu des articles 13 et 39 de la loi n°2000-03 du 5 août 2000 fixant les règles relatives à la poste et aux télécommunications d'un pouvoir quasi règlementaire lui permettant d'émettre des normes à caractère général en direction des acteurs du marché.

L'article 13 lui permet de prendre toute mesure à l'effet de promouvoir ou rétablir la concurrence sur les marchés de la poste et des télécommunications. L'article 39 quant à lui, confère à l'autorité de régulation le pouvoir de fixer les conditions d'établissement et de fourniture des services de télécommunications soumis à autorisation.

C'est sur cette base que l'autorité de régulation a émis en 2014 les décisions suivantes à l'effet de préciser à l'intention des opérateurs certaines des obligations règlementaires pesant sur eux.

- Décision N° 01/PC/ARPT/2014 du 08/01/2014 fixant les conditions et les modalités de lancement commercial des services dans les wilayas supplémentaires optionnelles par les operateurs titulaires de licence d'établissement et d'exploitation d'un réseau public de télécommunications de troisième génération et de fourniture de services de télécommunications au public.

- Décision N° 29/PC/ARPT/2014 du 19/03/2014 fixant les échéances de paiement des redevances, contributions et rémunération pour services rendus.
- Décision N° 32/PC/ARPT/2014 du 05/05/2014 portant reconduction de la décision N°37/SP/PC/ARPT/2013 du 17/04/2013 fixant les règles applicables à la « mise en concours des points de vente » par les opérateurs de téléphonie mobile de norme GSM.
- Décision N°33/PC/ARPT/2014 du 05/05/2014 portant reconduction de la décision n°36/SP/PC/ARPT/2013 du 17/04/2013 fixant les conditions et modalités applicables aux offres promotionnelles des opérateurs de téléphonie mobile de norme GSM.
- Décision N° 84/PC/ARPT/2014 du 29/06/2014, portant définition de l'abonné actif aux services prépayes de la téléphonie mobile.
- Décision N° 87/PC/ARPT/2014 du 07/07/2014 relative aux modalités de la mise en œuvre de la numérotation unique dans la téléphonie mobile de troisième génération.
- Décision N° 117/PC/ARPT/2014 de la 15/10/201, portant procédure d'agrément des équipements terminaux de télécommunications et installations radioélectriques.

Parmi ces décisions, il faut sans doute évoquer plus longuement celle qui édicte le 7 juillet 2014 la numérotation unique dans la téléphonie mobile qu'elle soit de type GSM ou 3G.

Cette décision est en droite ligne de la décision N° 90/PC/ARPT/2013 du 11/12/2013 relative à certaines modalités transitoires de numérotation spécifique à la licence pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau public de télécommunications de troisième génération (3G) et la fourniture de services au public, qui a édicté le principe de la séparation des deux numérotations avec possibilité d'une carte SIM unique abritant les deux numéros. Aux termes mêmes de cette décision, ses effets devaient se déployer sur une période limitée lui conférant ainsi un caractère provisoire.

Il importait en effet de s'assurer par une méthode convenue avec les opérateurs de la méthode à même de séparer les revenus de chacune des deux licences qui font l'objet de redevances séparées et différentes assises sur le chiffre d'affaires.

Ce qui fut fait par le truchement de réunions périodiques avec les opérateurs.

La décision n°87/SP/PC/ARPT 2014 s'en est ainsi suivie consacrant la numérotation unique dans la téléphonie mobile.

L'Autorité de régulation développe aussi une activité décisionnelle à l'intention des opérateurs pris individuellement à l'effet de leur enjoindre un comportement particulier ou tout simplement de leur retirer ou renouveler une autorisation, ou de les mettre en demeure de se conformer à leur cahier des charges.

Elle effectue aussi des contrôles et des inspections pour s'assurer de ce respect.

C'est là le lot de la régulation dite ex post

1.2. La régulation *ex post*

Celle-ci s'exerce dans tous les domaines d'activité de l'Autorité de régulation en matière de télécommunications.

1.2.1. Agrément des équipements

L'agrément d'un équipement terminal ou d'une station fait partie du type de décisions que prend l'autorité de régulation lorsqu'elle est saisie sur demande le plus souvent par des importateurs de ce type d'équipements.

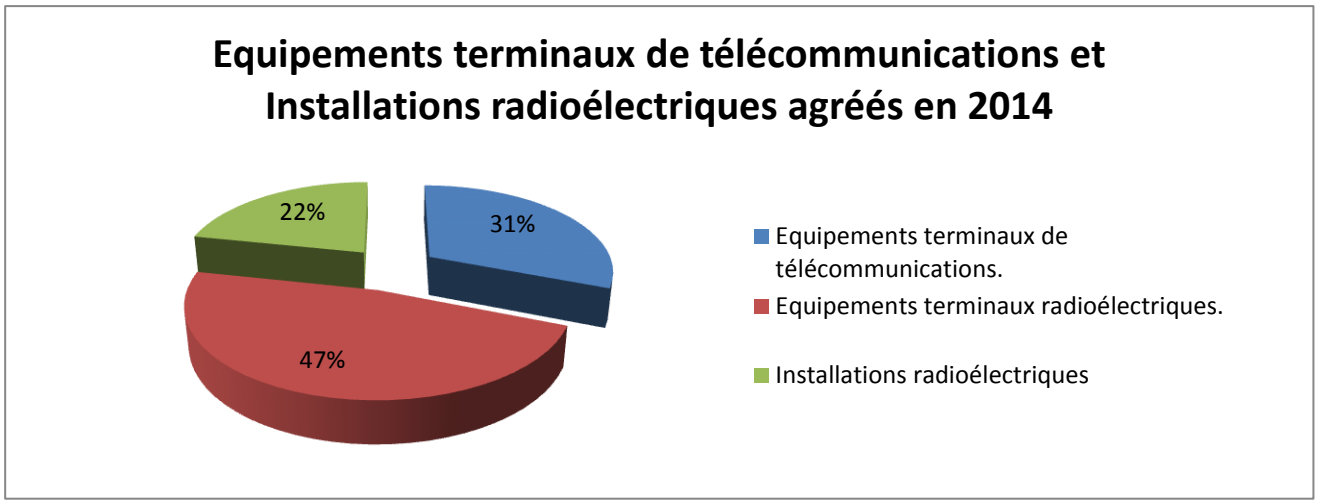
Il arrive aussi souvent qu'elle soit saisie de demandes relatives à des équipements qui ne sont pas soumis à agrément.

1.2.1.1. Agrément des équipements terminaux de télécommunications et des installations radioélectriques

Au titre de l'exercice 2014, l'Autorité de régulation a délivré **1081** certificats d'agrément, soit une augmentation de **45,3%** par rapport à l'exercice 2013**.**

Les certificats sont répartis comme suit :

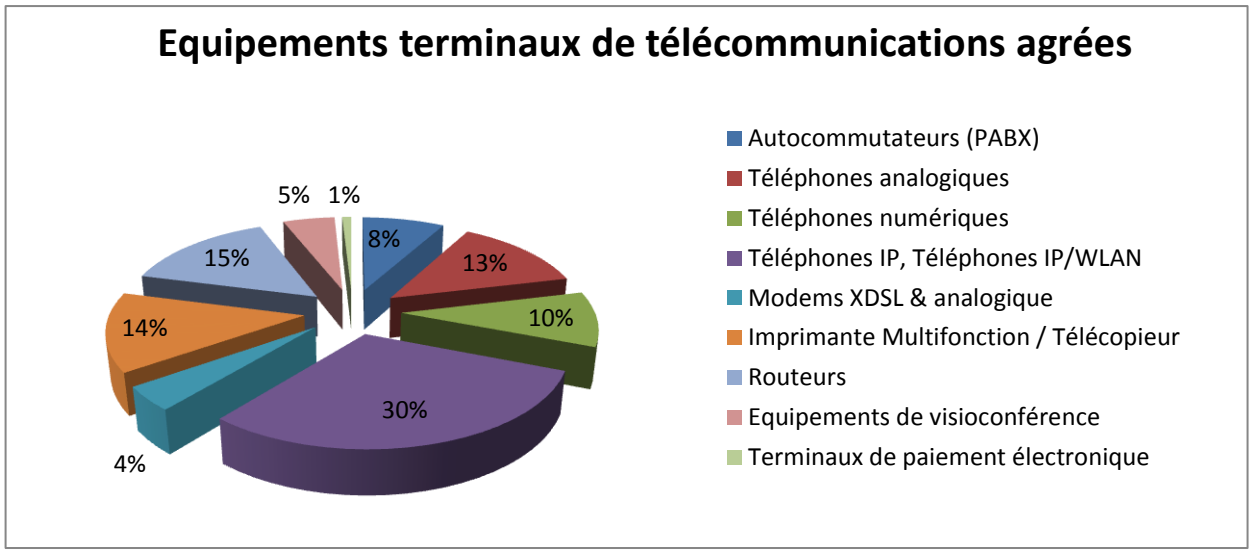
- **334** certificats d'agrément des équipements terminaux de télécommunications.
- **512** certificats d'agrément des équipements terminaux radioélectriques.
- **235** certificats d'agrément d'installations radioélectriques.



1.2.1.2. Répartition des équipements terminaux de télécommunication et installations radioélectriques agréées

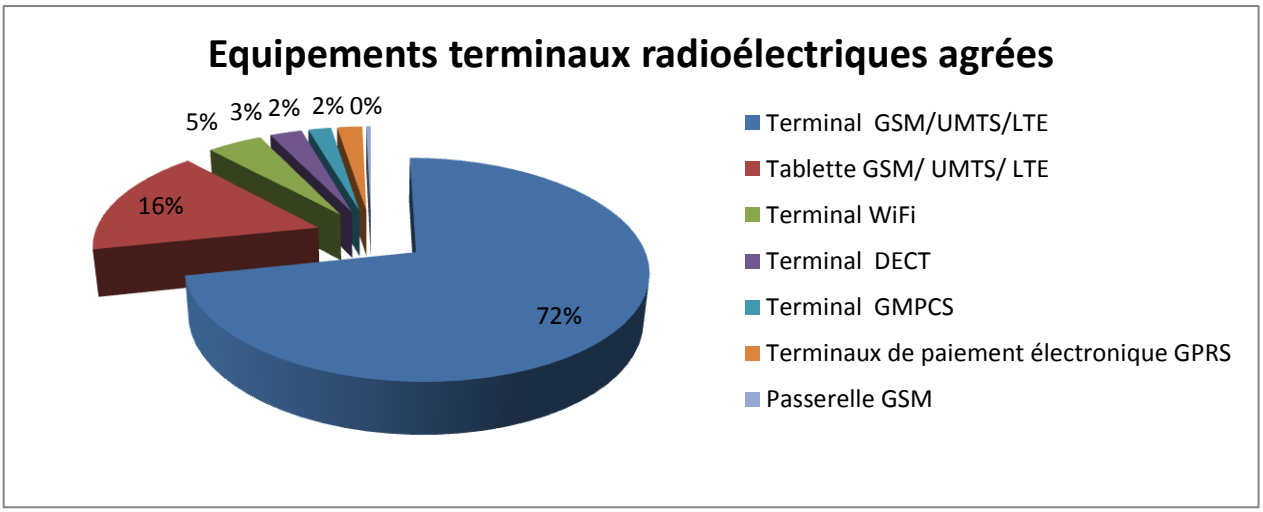
A. Equipements terminaux de télécommunications

Nature	Nombre
Autocommutateurs (PABX)	27
Téléphones analogiques	44
Téléphones numériques	32
Téléphones IP, Téléphones IP/WLAN	101
Modems XDSL & analogique	14
Imprimante Multifonction / Télécopieur	46
Routeurs	50
Equipements de visioconférence	17
Terminaux de paiement électronique	3
Total	**334**



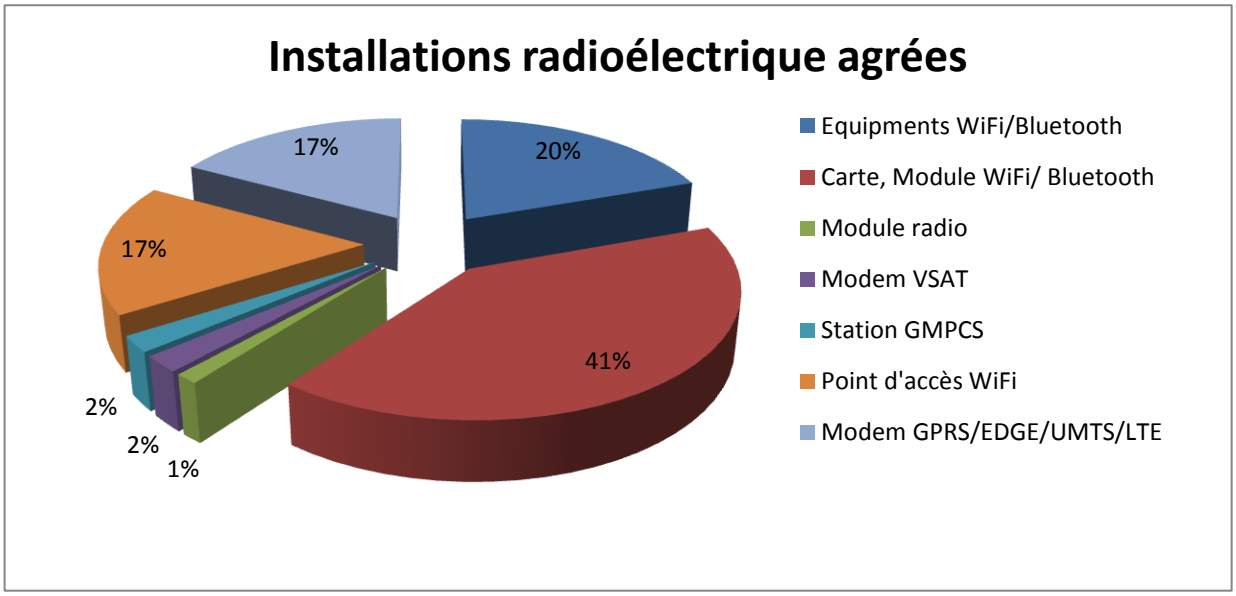
B. Equipements terminaux radioélectriques

Nature	Nombre
Terminal GSM/UMTS/LTE	367
Tablette GSM/ UMTS/ LTE	84
Terminal WiFi	24
Terminal DECT	14
Terminal GMPCS	10
Terminaux de paiement électronique GPRS	11
Passerelle GSM	02
Total	**512**



C. Installations radioélectriques

Nature	Nombre
Equipments WiFi/Bluetooth	46
Carte, Module WiFi/ Bluetooth	96
Module radio	03
Modem VSAT	05
Station GMPCS	05
Point d'accès WiFi	40
Modem GPRS/EDGE/UMTS/LTE	40
Total	**235**



1.2.2. Equipements non soumis à l'agrément de l'ARPT

Les demandeurs adressent à l'Autorité de régulation des demandes d'agrément pour des équipements qui ne sont pas soumis à agrément du fait que ceux-ci ne sont pas destinés par leur demandeur à être connectés à un réseau public de télécommunications ou ne sont pas tout simplement des équipements de télécommunications. Ces courriers ont atteint durant l'année 2014 le nombre de 76.

L'Autorité de régulation a du leur délivrer une attestation de non soumission à agrément pour l'appareil ou l'équipement concerné par la demande. .

Il y a lieu de noter qu'au cours de l'année 2014 et avec, sans doute l'arrivée de la téléphonie 3G sur le marché, les demandes d'agréments ont atteint et dépassé la barre des 1000 agréments.

Ci-dessous un comparatif en chiffres avec l'année 2013.

- Les certificats d'agrément délivrés pour l'exercice 2014 ont augmenté de **45.3%** par rapport à l'exercice 2013
- Les certificats d'agrément des équipements terminaux de télécommunications (filaires) délivrés en 2014 ont augmenté de **24.23%** par rapport à l'année 2013 ;

- Les certificats d'agrément des équipements terminaux radioélectriques délivrés en 2014 ont augmenté de **42.2%** par rapport à l'année 2013 ;
- Les certificats d'agrément des terminaux 2G/3G délivrés en 2014 ont augmenté de **24.4%** par rapport à l'année 2013 ;
- Les certificats d'agrément des tablettes 2G/3G délivrés en 2014 ont augmenté de **154%** par rapport à l'année 2013 ;
- Les certificats d'agrément des installations radioélectriques délivrés en 2014 ont augmenté de **71.5%** par rapport à l'année 2013 ;
- Les lettres ou attestations de non soumission à l'agrément de l'Autorité de régulation ont quant à elles cru de **13.4%** par rapport à l'année 2013

Au rang des thématiques où s'exerce souvent la régulation ex ante figure aussi celle des ressources rares

1.2.3. La régulation des ressources rares

La régulation des ressources rares s'exerce sur les fréquences qui font partie du domaine public de l'Etat et sur les ressources en numérotation.

1.2.3.1. La régulation des fréquences

Conformément à l'article 13 de la loi 2000-03 du 5 août 2000, l'Autorité de régulation assigne les fréquences aux opérateurs dans les bandes qui lui sont attribuées.

L'assignation est aussi un type d'autorisation. Elle s'analyse en effet comme une permission accordée à un opérateur d'occuper le domaine public hertzien en calant ses équipements radioélectriques sur les fréquences assignées.

Dans la pratique de l'Autorité de régulation, l'assignation de fréquences prend souvent la forme d'une autorisation d'exploitation d'un réseau ou d'un équipement radioélectrique dans la ou les fréquences assignées dans le corps même de la décision.

Il prend aussi la forme d'une simple assignation de fréquences lorsqu'il s'agit d'un opérateur déjà titulaire d'un titre d'établissement et d'exploitation de réseau ou de service.

Une fois les fréquences assignées ou les autorisations délivrées, l'autorité de régulation procède à des contrôles périodiques ou diligente des enquêtes dans le cas de plaintes en brouillage reçues des opérateurs auxquels est reconnu le droit à une jouissance paisible de leur occupation du spectre de fréquences dans le cadre du titre d'assignation qui leur est octroyé.

A. Les autorisations d'occupation du spectre de fréquences

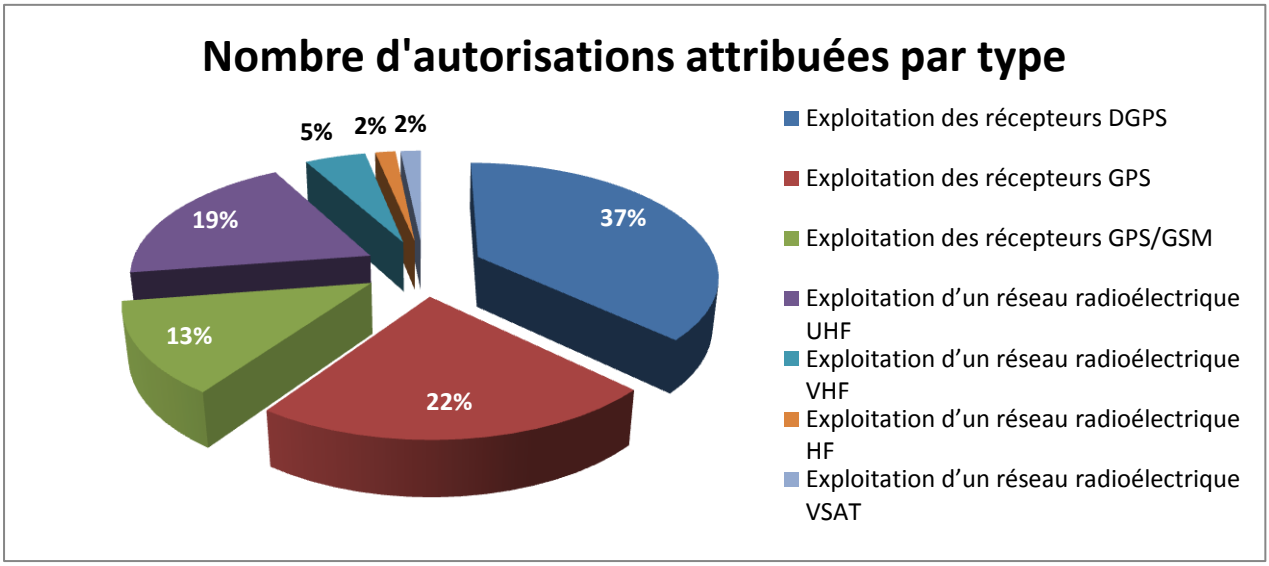
Elles sont de deux types : celles qui impliquent une assignation de fréquences et celles qui ont pour objet cette seule assignation

a. Les autorisations impliquant une assignation de fréquences

L'Autorité de régulation a accordé en 2014, 62 autorisations pour l'exploitation de réseaux radioélectriques tout type confondu. Le détail des autorisations accordées par type de réseau est comme suit :

- 23 autorisations pour l'exploitation des récepteurs DGPS ;
- 14 autorisations pour l'exploitation des récepteurs GPS ;
- 08 autorisations pour l'exploitation des récepteurs GPS/GSM ;
- 12 autorisations pour l'exploitation d'un réseau radioélectrique UHF;
- 03 autorisations pour l'exploitation d'un réseau radioélectrique VHF ;

- 01 autorisation pour l'exploitation d'un réseau radioélectrique HF ;
- 01 autorisation pour l'exploitation d'un réseau radioélectrique VSAT.



L'Autorité de régulation a aussi délivré en 2014, 176 autorisations révisant la teneur d'autorisations déjà délivrées et ce en raison de l'évolution des besoins du réseau du titulaire de l'autorisation révisée. Les changements concernent en général l'extension en équipements, la réforme de ces derniers, le changement du responsable de réseau ou le changement de dénomination de l'entreprise titulaire de l'autorisation.

L e Conseil de l'Autorité de régulation a prononcé, le plus souvent à la demande du titulaire ou lorsque celui-ci n'exploite pas celle-ci, 43 retraits d'autorisations. Le caractère rare de ces ressources commande la parcimonie dans leur affectation et d'éviter leur gaspillage du fait de leur non exploitation.

Durant l'année 2014, l'ARPT a également attribué neuf (09) autorisations d'exploitation de géolocalisation des flottes. Celles-ci ont atteint le nombre de 58 autorisations de géolocalisation des flottes servant ainsi près de 20 000 clients.

b. Les Assignation des fréquences pures et simples

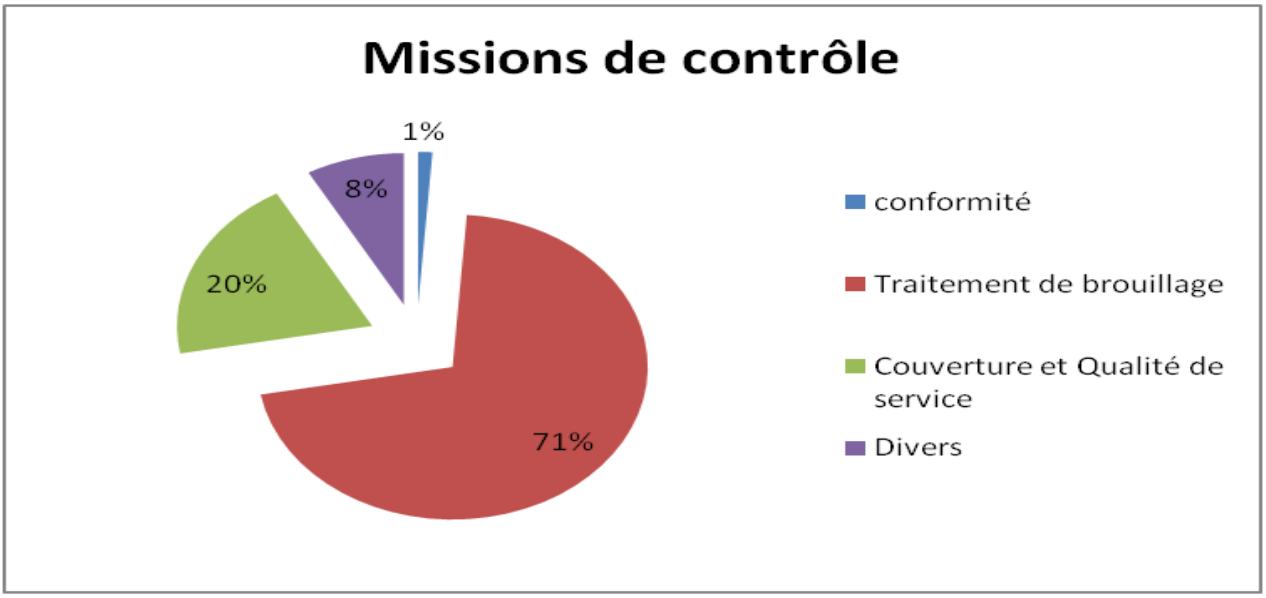
En matière d'assignation de fréquences, l'activité liée à l'identification et le choix des canaux de fréquences LTE en mode fixe à l'opérateur historique Algérie Télécom, a occupé une grande partie de l'activité de l'autorité de régulation en la matière. Ce travail a permis également d'identifier à moyen et long terme les bandes de fréquences éligibles au haut et très haut débit.

L'année 2014 a été marquée par l'opération de réaménagement du spectre des fréquences et des assignations de fréquences de remplacement à des réseaux radioélectriques existants ont été menées à bien sans contraintes majeures aux titulaires d'autorisations d'exploitation.

En dehors de ces travaux liés aux technologies du haut et très haut débit et le réaménagement du spectre, l'activité d'assignations de fréquences a été moins intense car peu de demandes ont été enregistrées.

B. Contrôle du spectre des fréquences

L'ARPT procède régulièrement au contrôle de la cessation des émissions sur les fréquences résiliées, au contrôle de la couverture et de la qualité de service des réseaux des opérateurs de la téléphonie mobile GSM (et UMTS), aux traitements des cas de brouillage, et au contrôle de conformité des réseaux radioélectriques (réseaux PMR), la figure ci après illustre la répartition des taches effectués par le département contrôle du spectre des fréquences durant l'année 2014.



a. Contrôle des réseaux GSM

L'Autorité de régulation a procédé à l'évaluation de la couverture et de la qualité de service, des réseaux des operateurs de la téléphonie mobile GSM durant l'année 2014, pour 15 chefs lieux de wilayas et 10 axes routiers, le détail est donné ci-après :

- **Chefs lieux des wilayas :**
  - Adrar, Oran, Tlemcen, Tindouf, Saida, Tiaret, El Tarf, Bordj Bou Arréridj, Sétif, Batna, Khenchela, Oum El Bouaghi, Mascara, Rélizane, Chlef.
- **Les axes routiers :**
  - Metlili à Hassi El Gara Route Nationale (RN) n°1
  - Hassi El Gara à Timimoune ville RN n° 51
  - El Bayadh – Bechar (RN n°47 et n°6) ;
  - Bechar – Tindouf (RN n°50 et RN n°6) ;
  - Mascara – Saida RN n°6 ;
  - Tiaret – Rélizane RN n°23
  - Khenchela – Batna (RN n°88 & RN n°31) ;
  - Batna – Sétif (RN n°3 & RN n°75).
  - Mascara – Rélizane RN n°7
  - Rélizane – Mostaganem RN n°4

Dans le cas de présence d'anomalies constatées sur la couverture et la qualité de service, l'ARPT saisit les opérateurs, en vue d'apporter les corrections nécessaires dans des délais raisonnables et d'informer l'ARPT dès que celles-ci sont opérées.

b. Traitement des plaintes en brouillage

Durant l'année 2014, l'ARPT a été destinataire de 63 plaintes en brouillage émanant des opérateurs OTA, WTA et AT, ces plaintes sont reparties sur 24 wilayas et elles ont été traitées et résolues.

La quasi totalité de ces plaintes concerne les brouilleurs GSM installés au niveau des mosquées.

c. Autres activités

Durant l'année 2014, les ingénieurs de l'Autorité de régulation, ont procédé à 53 opérations de réformes des équipements radioélectriques classés sensibles.

1.2.3.2. La régulation de la numérotation

Conformément à l'article 13 de la loi 2000-03 du 5août 2000, l'autorité de régulation a pour mission d'établir un plan national de numérotation, d'examiner les demandes de numéros et de les attribuer aux opérateurs.

A ce titre, dans le cadre de la gestion du plan de numérotation national, l'Autorité de régulation a attribué différents codes et numéros spéciaux ainsi que des numéros courts de type IVR, SMS et des blocs de numéros aux opérateurs de la téléphonie mobile.

Le détail des numéros courts de type IVR, SMS et des blocs de numéros est comme suit :

A. Liste des numéros courts attribués (non E. 164)

Numéro attribué	Type de numéro	Date d'attribution	Attributaire
1100	Vocal	10/11/2014	Direction Générale des Transmissions Nationale /Ministère de L'Intérieure et des Collectivités Locales
3003	Vocal	10/11/2014	Association EL-AMEl Centre Pierre et Marie Curie
1593	Vocal	17/11/2014	Algérienne des Eaux
66 017	SMS	08/04/2014	Sarl BeYTE DATACENTERS
66 019		25/09/2014	
63 018	SMS	25/09/2014	Société Summit Technology Solutions Algérie "EURL STSA"
63 000 63 001 63 002	SMS	25/09/2014	Eurl Mobizone

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

Les blocs de numéros (E.164) attribués au profit des opérateurs titulaires de licences sont :

Raison sociale	Bloc attribué
Wataniya Télécom Algérie	05 42 PQMCDU
	05 49 PQMCDU
Algérie Télécom Mobile	06 57PQMCDU
	06 73 PQMCDU
	06 74 PQMCDU
Orascom Télécom Algérie	07 82 PQMCDU
	07 83 PQMCDU

1.2.4. La régulation des services de télécommunications

Cette régulation est assurée conformément à l'article 13 de la loi 2000-0 qui dispose que l'autorité de régulation octroie les autorisations d'exploitation et de son article 39 qui soumet à sa régulation les services de télécommunications soumis au régime de l'autorisation ainsi qu'aux dispositions des cahiers de charges des licences qui soumettent à son contrôle l'exécution des normes et obligations qui y figurent. .Il s'agit en pratique de la délivrance et du renouvellement d'autorisations de services de télécommunications, des contrôles auxquels celles-ci mais aussi les cahiers des charges des licences donnent lieu.

1.2.4.1. Délivrance, renouvellement et retrait d'autorisations

A. Autorisations VoiP

Il importe d'observer en premier lieu qu'aucun dossier de demande d'autorisation relative à la fourniture de service de la VoIP n'a été introduit auprès de l'autorité de régulation durant l'année 2014 au titre de laquelle cependant nombre de demande de renouvellement ont été instruites.

Conformément aux dispositions du cahier des charges VoIP ainsi que la décision N°09/SP/PC/ARPT/2010 du 25/08/2010 fixant les modalités de renouvellement des autorisations portant sur les réseaux et/ou les services de télécommunications, l'Autorité de régulation a procédé au renouvellement de deux autorisations VoIP arrivées à leur terme de validité.

La troisième et dernière des autorisations existantes étant en cours de validité, il s'ensuit que le nombre total d'autorisations en vigueur dans ce segment à fin 2014 est de trois.

B. Autorisations AUDIOTEX

Le service audiotex est un service défini par le décret n°01-123 du 9 mai 2001 comme étant un service de communication unidirectionnelle ou interactive entre un abonné du réseau téléphonique et un automate de reconnaissance de la parole et de restitution des messages vocaux.

Ledit décret a rangé après sa modification ce service dans les services soumis à autorisation.

Il est donc régi par un cahier des charges édictant à 'endroit des titulaires d'autorisation de délivrance de ce service d'obligations précises dont le contrôle incombe après délivrance ou renouvellement du titre d'exploitation au régulateur. L'autorité de régulation instruit les demandes d'autorisation ou de renouvellement.

C'est ainsi que durant l'année 2014, trois (03) dossiers de demande d'autorisation d'exploitation des services à valeur ajoutée de type Audiotex ont été introduits auprès de l'autorité de régulation dont une seule a été sanctionnée par la délivrance d'une autorisation ; les autres étant en cours d'instruction en raison de dossiers incomplets ou de complément d'éclaircissements non encore parvenu à nos services à fin 2014.

Durant l'année 2014, l'ARPT a du traiter quatre demandes de renouvellement d'autorisations Audiotex.

Conformément aux dispositions du cahier des charges Audiotex, et après étude et examen des dossiers, il a été décidé de procéder au renouvellement de trois de ces autorisations, la quatrième demande étant en cours d'instruction à fin 2014.

Durant l'année 2014, l'Autorité de régulation a du annuler l'autorisation délivrée à une société qui ne s'est jamais présentée aux services de l'Autorité de régulation pour accuser délivrance de l'autorisation qui lui a été accordée, en dépit de nombre de rappels qui lui ont été adressés à cet effet.

L'ARPT a aussi établi et notifié une décision portant annulation du renouvellement d'une autorisation accordée par erreur à société dont le dossier était imparfaitement renseigné. Il lui a été demandé de reformuler sa demande accompagnée des pièces et renseignements manquants.

C. Autorisations des services de Fourniture d'Accès Internet (FAI)

Au cours de l'année 2014, six (06) dossiers de demandes d'autorisation des services de Fourniture d'Accès Internet (FAI) ont été introduits auprès des services de l'autorité de régulation dont cinq (05) autorisations ont été sanctionnées par la délivrance d'une autorisation. La sixième étant à fin 2014 toujours en cours de traitement.

Certaines autorisations arrivées à expiration n'ont pas été renouvelées pour motif de non-conformité de l'exercice de l'activité autorisée aux dispositions de leur cahier des charges,

D. Autorisations d'établissement et d'exploitation de centre d'appels

Au cours de l'année 2014, les services de l'autorité de régulation ont délivré onze (11) autorisations d'exploitation des services centre d'appels.

Certaines des autorisations délivrées par l'Autorité de régulation durant les années passées sont arrivées à expiration en 2014. Elles sont au nombre de sept (07).

Les centres d'appels concernés n'ont pas transmis une demande de renouvellement à l'issue du délai de 45 jours avant l'expiration de la durée de ladite autorisation, conformément à la décision N°09/SP/PC/ARPT/2010 du 25/08/2010 fixant les modalités de renouvellement des autorisations portant sur les réseaux et/ou les services de télécommunications.

Des mises ont demeure leur ont été adressées qui ont provoqué une réaction de deux de ces derniers qui se sont manifestés auprès des services de notre institution par des demandes de renouvellement.ont été envoyées à l'autorité de régulation fin 2014. Le traitement de leur demande est en cours.

Suite aux différents constats résultant des visites de contrôles effectuées au niveau des plates-formes techniques des centres d'appels et conformément à la réglementation en vigueur, seize (16) centres d'appels ont été déclarés en situation irrégulière pour motifs de non présence ou non activité, les dossiers desdits centres d'appels ont été transmis à la Direction des affaires juridiques pour prise en charge.

Par ailleurs huit (8) autorisations de centre d'appels n'ont pas été renouvelées.

De même, l'autorité de régulation a annulé l'autorisation relative à l'exploitation des services centre d'appels d'une société qui ne s'est jamais présentée aux services de l'Autorité de régulation pour accuser délivrance de l'autorisation qui lui a été accordée, en dépit de nombre de rappels qui lui ont été adressés à cet effet.

1.2.4.2. Les contrôles

Ceux-ci concernent indistinctement les services soumis à autorisation et les services régis par la licence.

A. Les contrôles des services autorisés

En dehors des visites de contrôle menées par les équipes de l'autorité de régulation à l'occasion de l'instruction évoquée plus haut de demande de renouvellement ou de délivrance d'autorisations afin de s'assurer de l'existence et des capacités du candidat à l'autorisation (existence de locaux aux normes, capacités techniques etc.), l'Autorité de régulation exerce des contrôles suivant un planning dressé par son Conseil en début d'année.

Conformément aux dispositions du cahier des charges définissant les conditions et les modalités relatives à la fourniture des services de la voix sur internet Protocol (VoIP), des missions d'inspection et de contrôle ont été effectuées dans le cadre du suivi et du contrôle de ces prestataires au niveau des plates-formes techniques

appartenant aux sociétés ci-après énumérées, aux fins de vérifier de visu les installations et les compositions des plates-formes ainsi que les services mis en œuvre en se référant aux prescriptions du cahier des charges.

Treize (13) visites de contrôle ont été effectuées dans le cadre du segment des centres d'appels.

B. Les contrôles dans le cadre des licences

a. Le contrôle dans le cadre des licences de téléphonie mobile

Conformément à la décision du conseil n°01/SP/PC/ARPT/2014 du 08/01/2014, fixant les conditions et les modalités de lancement commercial des services dans les wilayas supplémentaires optionnelles par les opérateurs titulaires de licence d'établissement et d'exploitation d'un réseau public de télécommunications de 3G et de fourniture de services de télécommunications au public, des campagnes de mesure de la qualité de service ont été réalisées au niveau des wilayas soumises initialement à l'obligation de couverture, au titre de la première et la deuxième année d'activité, citées comme suit :

- **Au titre de la première année** :

Pour le réseau 3G de l'opérateur ATM, la campagne a été menée durant la période allant du 14/01/2014 au23/01/2014, au niveau des wilayas suivantes : Alger, Constantine, Oran, Ouargla, Sidi Bel Abbes, Laghouat, Biskra, Tipaza, Batna et Annaba.

Pour le réseau 3G de l'opérateur WTA, la campagne a été menée durant la période allant du 04/02 /2014 au 14/02/2014, au niveau des wilayas suivantes : Alger, Constantine, Oran, Ouargla, Bouira, Ghardaia, Djelfa, Bejaia, Chlef et Setif.

Pour le réseau 3G de l'opérateur OTA, la campagne a été menée durant la période allant du 09/09/2014 au 19/09/2014, au niveau des wilayas suivantes : Alger, Constantine, Ouargla, Oran, Blida, Skikda, Mostaganem, El Oued, Bechar et Ain Defla.

- **Au titre de la deuxième année :**

Pour le réseau 3G de l'opérateur ATM, la campagne a été menée durant la période allant du 20/12/2014 au 30/12/2014, au niveau des wilayas suivantes : Boumerdés, M'Sila, Tamanrasset, Médéa, El Taref et Souk Ahras.

L'Autorité de régulation a par ailleurs diligenté 50 missions de contrôle à travers le territoire national à l'effet de s'assurer du respect par les opérateurs des conditions offertes dans les points de vente en comparaison des offres publiées et notifiées au régulateur.

Ces missions ont porté sur :

- Le Contrôle de l'identification des abonnés (GSM et 3G) ;
- Le Contrôle de la conformité des offres et des services ;
- Le Contrôle de la disponibilité des services.

Evolution des missions de contrôle pour les 03 trois dernières années :

Année	Nombre de Missions
2012	15
2013	35
2014	50

Le nombre de missions de contrôle est passé de 15 missions en 2012 à 35 missions en 2013 pour atteindre 50 missions en 2014, soit un taux d'évolution de 233% pour toute la période, qui s'explique essentiellement par le lancement des services 3G.

Il importe de signaler, que dans l'ensemble les résultats obtenus lors de ces missions sont satisfaisants notamment en ce qui concerne le respect des procédures en matière d'identification des abonnés, suite au lancement sur le marché des services 3G.

b. Contrôle dans le cadre des autres licences

Conformément aux cahiers des charges des opérateurs VSAT et GMPCS, des visites de contrôle ont été effectuées à l'effet de contrôler, in situ, les conditions d'exploitation de ces réseaux au regard des dispositions desdites cahiers des charge selon les plannings suivant :

- **Opérateurs VSAT**

Opérateur	Date de visite	Adresse du site visité
Divona Algérie	18/11/2014	Hydra – Alger
Orascom Télécom Algérie (OTA)	17/11/2014	Bouzaréah – Alger
Algérie Télécom Satellite (ATS)	12/11/2014	Lakhdaria – Bouira

- **Operateurs GMPCS**

Opérateur	Date de visite	Adresse du site visité
FTMSCA spa	19/11/2014	Ouled Fayet - Alger
Algérie Télécom Satellite	13/11/2014	Sidi Abdellah - Alger

La régulation des services de télécommunications ne se limite pas à la surveillance de l'exécution des cahiers des charges ni au contrôle encore moins au seul problème du renouvellement. Elle a trait aussi dans un marché concurrentiel aux rapports qu'entretiennent nécessairement les opérateurs et parmi ceux-ci, le marché de gros induit par la concurrence à savoir l'inévitable interconnexion.

A coté de ce marché on recense aussi le marché de détail qu'encadre la régulation tarifaire.

2. La régulation des marchés de gros et de détail

La régulation de ces deux types de marché est tributaire de la connaissance des principaux indicateurs des états financiers des opérateurs impliqués et desquels la régulation à opérer tire sa substance et sa source.

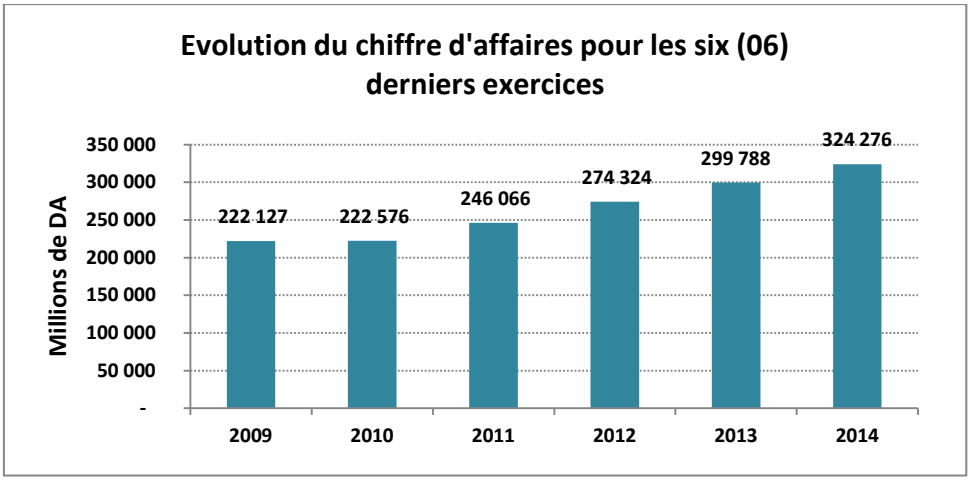
2.1. Analyse des principaux indicateurs financiers des opérateurs mobiles

2.1.1. Investissement

Le montant cumulé des investissements bruts des trois opérateurs GSM comptabilisés au titre de l'exercice 2014 s'élève à 713,724 milliards DA, contre 591,771 DA enregistrés au 31/12/2013, soit un taux de croissance de 21%.

2.1.2. Chiffre d'Affaires

Pour le compte de l'exercice 2014, les opérateurs de téléphonie mobile ont réalisé un chiffre d'affaires de 324,276 milliards DA (dont le chiffre d'affaires des services 3G), soit un taux de croissance de 8% par rapport au montant comptabilisé au titre de l'année 2013 qui était de 299, 788 milliards DA.



2.1.3. Valeur ajoutée

Le montant consolidé de la valeur ajoutée réalisé par les trois opérateurs mobiles au titre de l'exercice 2014, a connu une baisse de 3% par rapport à l'exercice antérieur, en passant de 193,051 milliards DA à 186,613 milliards DA.

Cette baisse s'explique par l'augmentation des charges d'exploitation suite au lancement des services 3G, notamment les relatives aux services extérieurs et autres consommations ainsi que les dotations aux amortissements et provisions.

2.1.4. Bénéfice avant intérêts, taxes et dotations aux amortissements (EBITDA)

Le Bénéfice avant intérêts, taxes et dotations aux amortissements (EBITDA) réalisé en 2014 pour une valeur de 151,117 milliards DA a connu un recul de 10% par rapport à celui enregistré en 2013 qui était de 167,030 milliards DA.

2.1.5. Résultat opérationnel

Le résultat opérationnel consolidé des trois opérateurs exerçant dans le segment de la téléphonie mobile enregistré durant l'exercice 2014 pour un montant de 78,029 milliards, a connu une baisse de 25 % par rapport au résultat obtenu pour le compte de l'exercice 2013 qui était de 103,904 milliards DA.

Cette baisse est due comme il a été déjà signalé à l'augmentation des charges d'exploitations, supportées par les opérateurs suite au lancement des services 3G. (mérite un autre emplacement dans un plan d'idées où il figurerait de source d'approvisionnement en statistiques pertinentes exigées par le modèle de calcul des terminaisons d'appel et d'analyse des offres d'interconnexion)

2.1.6. Résultat net de l'exercice

Le résultat net de l'exercice consolidé réalisé obtenu par les trois opérateurs mobiles au titre de l'exercice 2014 pour une valeur de 53,829 milliards DA a enregistré une baisse significative de 34% par rapport à celui enregistré durant l'année 2013 qui était de 81,586 milliards DA.

Les indicateurs du marché connus, on peut envisager sa régulation et en premier lieu l'interconnexion.

2.2. La régulation de l'interconnexion

En vertu des missions qui lui sont conférées par l'article 13 de la loi 2000-03 du 5 août 2000, l'autorité de régulation approuve chaque année les catalogues d'interconnexion des opérateurs de téléphonie en vue de permettre à leurs abonnés respectifs de communiquer entre eux. Les tarifs d'interconnexion doivent être orientés vers les coûts supportés par chaque opérateur pour offrir le service d'interconnexion conformément au décret n° 02-156 du 9 mai 2002 fixant les conditions d'interconnexion des réseaux et services de télécommunications.

2.2.1. Approbation des catalogues d'interconnexion des opérateurs mobiles et fixes.

En vertu de la mission sus évoquée, l'Autorité de régulation a approuvé les catalogues d'interconnexion des opérateurs mobiles et fixe au titre de l'exercice 2014-215.

En effet, après examen des offres d'interconnexion proposées par les opérateurs Algérie Télécom (AT) pour le segment fixe et Algérie Télécom Mobile (ATM), Orascom Télécom Algérie (OTA) et Wataniya Télécom Algérie (WTA) pour le segment mobile, l'Autorité de régulation a porté des amendements techniques et tarifaires conformément aux principes et conditions édictés par la réglementation régissant l'interconnexion et a adopté par la suite quatre (04) décisions portant approbation des catalogues d'interconnexion des opérateurs sus cités, valables pour la période allant du 1er Juillet 2014 au 30 juin 2015.

L'approbation des catalogues qui constituent l'offre technique et tarifaire de chaque opérateur conduit à l'encadrement de divers tarifs.

2.2.2. Encadrement des tarifs des liaisons

En ce qui concerne l'opérateur de téléphonie fixe et fournisseur des liaisons spécialisées type louées aux autres opérateurs et prestataires sur le marché des télécommunications, cet opérateur (Algérie Telecom) a procédé à des baisses tarifaires sur l'ensemble des paliers de débits de ses liaisons proposées dans son offre d'interconnexion pour l'année 2014-2015.

Il est à rappeler que ces liaisons louées sont considérées comme des composantes essentielles du marché des communications, et constituent par conséquent l'infrastructure de base sur laquelle les opérateurs et les fournisseurs de services construisent leurs services de téléphonie vocale et de transmission de données.

En effet, et a titre de comparaison avec les tarifs des liaisons nationales dans le catalogue d'interconnexion de l'exercice 2012-2013, ceux de 2014-2015 ont connu des diminutions allant de 30% à 76% pour la redevance fixe mensuelle et ce selon le palier de débit qui varie de 64 kbit/s à 4*155Mbit/s.

Quant à la redevance variable d'entretien mensuelle, les tarifs y efférents ont aussi été réduits avec des taux allant de 13% à 74% par rapports à ceux de l'exercice 2012-2013.

Tableau relatif à la redevance fixe et variable d'entretien mensuelle par palier de débit :

Redevance fixe de location mensuelle en DA HT			
Type de liaison	**2012 - 2013**	**2014 - 2015**	**taux d'évolution**
LS 4fils permanente débit = 64 Kbit/s	8 500	3 550	- 58%
LS 4fils permanente débit = 128 Kbit/s	17 500	9 550	- 45%
LS 4fils permanente débit = 256 Kbit/s	26 500	13 550	- 49%
LS 4fils permanente débit = 512 Kbit/s	35 000	21 550	- 38%
LS 4fils permanente débit = 1 Mbit/s	45 000	31 500	- 30%
LS 4fils permanente débit = 2 Mbit/s	50 000	35 000	- 30%
LS 4fils permanente débit = 34 Mbit/s	500 000	120 000	- 76%
LS 4fils permanente débit = 155 Mbit/s	1 500 000	800 000	- 47%
LS 4fils permanente débit = 4*155 Mbit/s	4 500 000	1 500 000	- 67%

Redevance variable d'entretien mensuelle en DA HT /le KM indivisible			
Type de liaison	**2012 - 2013**	**2014 - 2015**	**Taux évolution**
LS 4fils permanente débit = 64 Kbit/s	70	49	- 30%
LS 4fils permanente débit = 128 Kbit/s	70	49	- 30%
LS 4fils permanente débit = 256 Kbit/s	70	49	- 30%
LS 4fils permanente débit = 512 Kbit/s	70	49	- 30%
LS 4fils permanente débit = 1 Mbit/s	580	150	- 74%
LS 4fils permanente débit = 2 Mbit/s	800	600	- 25%
LS 4fils permanente débit = 34 Mbit/s	8 000	7 000	- 13%
LS 4fils permanente débit=155 Mbit/s	20 000	17 000	- 15%
LS 4fils permanente débit =4*155 Mbit/s	65 000	35 000	- 46%

2.2.3. Encadrement des tarifs des terminaisons d'appel fixe et mobile

L'examen par l'Autorité de régulation des offres d'interconnexion 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 du 9 mai 2002 fixant les conditions d'interconnexion des réseaux et services de télécommunications.

Une orientation progressive des tarifs de la terminaison d'appels vers les coûts réels est constatée dans les réseaux mobiles et fixes algériens pour l'exercice 2014-2015. En effet, les tarifs de la terminaison d'appels sur le réseau fixe se sont relativement stabilisés alors que ceux de la terminaison d'appels sur les réseaux mobiles sont en pleine diminution.

Tableau relatif aux tarifs des terminaisons d'appel fixe et mobile.

Services / Prestations d'interconnexion (DA HT) /minute	2012/2013	2013/2014	2014/2015	Evolution 2012/2014
Terminaison d'appels sur le réseau fixe (AT)				
Interconnexion locale	3	3	3	0%
Interconnexion en transit	4	4	4	0%
Terminaison d'appels sur le réseau mobile				
ATM	2,75	2,70	2,2	- 20%
OTA	1	0,96	0,96	- 4%
WTA	2,75	2,70	2,2	- 20%

Source : ARPT

Outre l'interconnexion, la régulation d'un marché concurrentiel s'intéresse aussi aux tarifs de détail.

2.3. La régulation tarifaire de détail

Toutes les offres présentées par les opérateurs sont examinées par l'ARPT, en tenant compte de la structure du marché, 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 dits de « non discrimination » et de « ciseau tarifaire ».

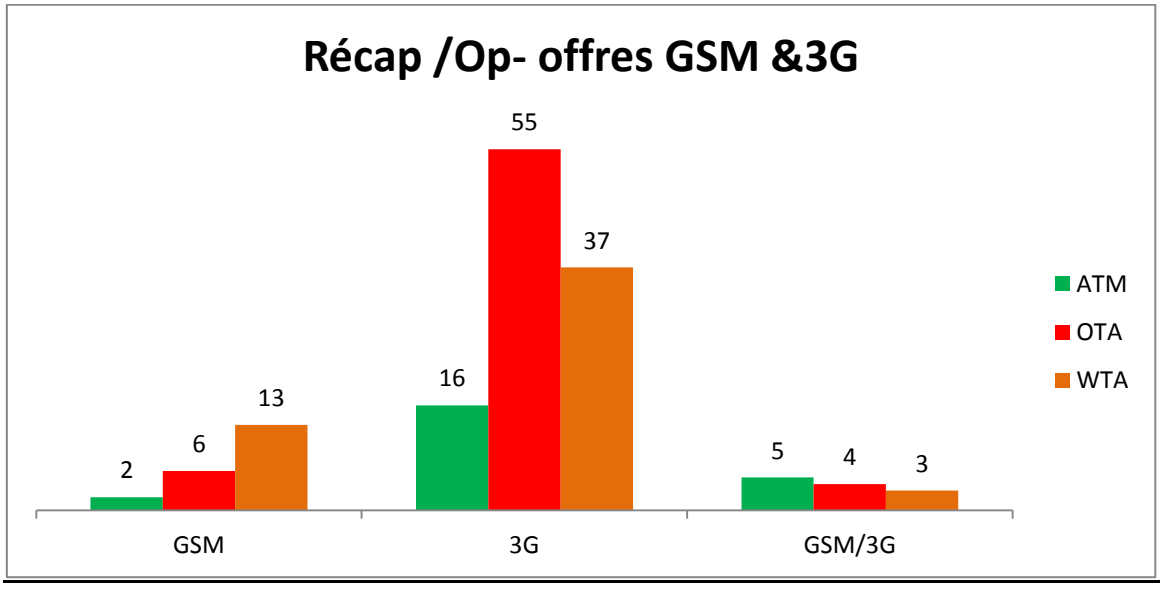
Dans ce cadre et au titre de l'année 2014, l'ARPT a examiné 141 demandes de validation d'offres tarifaires ou de service pour les réseaux GSM et 3G , dont 04 ont été refusées pour non-conformité aux règles de concurrence loyale, principalement le risque d'abus de position dominante.

L'année 2014 a été aussi marquée par le lancement de la 3G chez OTA

2.3.1. État consolidé de toutes les offres GSM & 3G

Opérateur	GSM	3G	GSM/3G	Total
ATM	2	16	5	23
OTA	6	55	4	65
WTA	13	37	3	53
Total	**21**	**108**	**12**	**141**

Source : ARPT



En 2014, l'ARPT a accordé 141 offres aux trois opérateurs, sur 145 proposées par ces derniers, soit 97% d'offres acceptées.

Par rapport au nombre d'offres proposées par les 03 opérateurs au titre de l'année 2013 (88 offres), ce dernier a enregistré une progression 66%, tandis que le nombre d'offre accordées pour la même période (86 offres) a connu une hausse de 65%.

2.3.2. Régulation des offres promotionnelles et des mise en concours

Pour ce qui concerne les offres promotionnelles sur le marché GSM, les décisions de l'ARPT sont venues pour baliser ces dernières dans un calendrier qui fixe les durées maximales des promotions et les délais intra-promotions,

laissant le choix à l'opérateur de les positionner dans ce calendrier tout en respectant la durée maximale et les délais intra-promotions pour chacun de ses produits.

Avec l'introduction de la 3G, une décision spécifique a été introduite limitant le nombre de jour de promotion à 30 au maximum quelque soit le produit.

Ainsi, la décision N° 36 du 17 avril 3013 reconduite en 2014 par la décision n°33 du 05/05/2014 fixant les conditions et les modalités applicables aux offres promotionnelles des opérateurs de téléphonie mobile de norme GSM a continué à favoriser le calendrier pour les offres « postpaid » au détriment des offres « prepaid », en limitant la durée de la promotion sur les offres « prepaid » à 21 jours et celle sur les offres « postpaid » à 28 jours.

Cette décision a repris certaines dispositions de la décision n°10/SP/PC/ARPT/12 du 07 Mars 2012 fixant les conditions et modalités applicables aux offres promotionnelles des opérateurs de téléphonie mobile de norme GSM comme, par exemple, « l'interdiction faite aux opérateurs d'accompagner l'achat d'un appareil téléphonique par un crédit en minutes ou un rabais sur facture pour les abonnés prepaid et son autorisation pour les abonnés postpaid », mais n'a pas reconduit les dispositions relatives aux avantages accordés aux points de vente lors du lancement des challenges qui ont fait objet d'une décision à part .

La décision de l'année 2013 reconduite en 2014 a également pris en charge les promotions lancées durant le mois de Ramadhan, en intégrant à ladite décision des dispositions réglementaires spécifiques au mois sacré.

L'application de la décision n'a pas eu l'effet attendu sur le marché car avec le lancement de la 3G , celle ci ne s'applique pas .

- Le nombre total des promotions a connu donc une croissance de 262 % en passant de 26 en 2013 à 94 en 2014.
- Le nombre de jours de promotion par an a connu une augmentation de 296% entre 2013 et 2014 avec une augmentation de la moyenne de jours par promotion de 8,7%. Ces augmentations s'expliquent par le lancement des promotions spéciales 3G.

	ATM			OTA			WTA			Total		
Année	**2012**	**2013**	**2014**	**2012**	**2013**	**2014**	**2012**	**2013**	**2014**	**2012**	**2013**	**2014**
Types d'offres	9	9	10	7	7	10	8	8	7	24	24	27
Nombre de promotions par an	13	5	27	9	7	33	8	14	34	30	26	94
Nombre de jours par an	137	130	538	181	173	949	192	300	900	510	603	2387
Nombre de jours par promotion	11	26	20	20	25	29	24	21	26	19	23	25

Source : ARPT

- Sur les deux années 2013 et 2014, le taux d'augmentation des promotions a été significatif et cette augmentation a été matérialisée également par une augmentation des jours de promotions induisant un nombre moyen de jours plus grand par promotion (23 jours en 2014 contre 25 jours en 2013).
- Le nombre de promotions dédiées aux offres prepaid est passé de 12 en 2013 à 46 en 2014, soit une croissance de **300%**.
- Le nombre de promotions dédiées aux offres postpaid est passé de 14 en 2013 à 48 en 2014, soit une croissance de **243%**.

Répartition par type d'offre	2013			2014		
	Prepaid	Postpaid	Total	Prepaid	Postpaid	Total
Promotion	12	14	26	46	48	94
Jours	271	332	603	1 195	1 192	2 387
Jour /Promotion	23	24	23	26	25	25

Source : ARPT

La décision n°37 PC/ARPT/2013 du 17 avril 2013 reconduite par la décision n°32 du 05/05/2014, fixant les règles applicables à « *la mise en concours des points de vente* » par les opérateurs de téléphonie mobile de norme GSM a été prise par l'ARPT afin de réguler les opérateurs sur leurs pratiques vis a vis des points de vente. Ainsi, l'ARPT a défini « les actions incitatives organisées par un opérateur de téléphonie mobile de norme GSM en vue de mettre en compétition les points de vente de son réseau de distribution (grossiste et détaillant) à l'exception de ses centres de service, dans le but de les inciter à la vente massive de ses produits de télécommunications, sans que cela procure un avantage direct ou indirect pour le client final » comme pratiques pouvant influer sur la concurrence entre les opérateurs et créer un déséquilibre sur le marché.

L'instauration de cette nouvelle décision a eu pour effet de limiter les challenges à une moyenne d'une seule opération de mise en concours, pour une durée moyenne de 30 jours, par opérateur pendant l'année 2014 et ce, à partir de la date de notification de la décision.

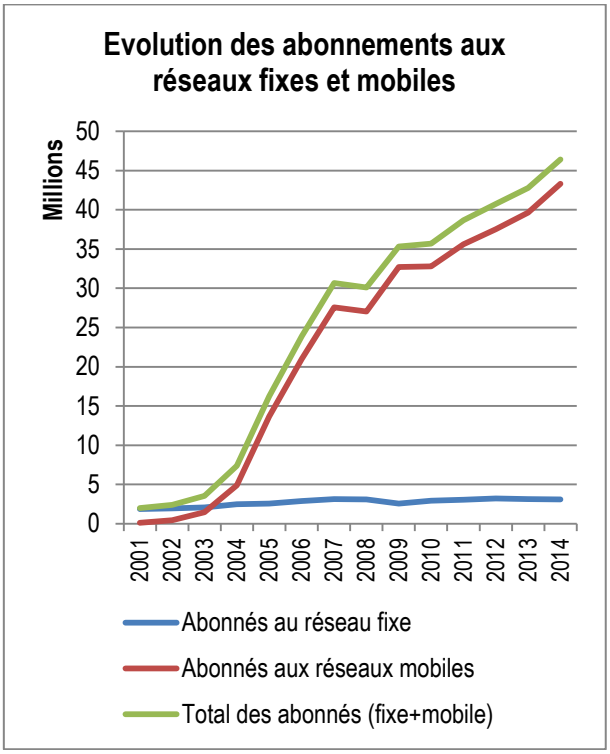
3. La matière régulée : le marché des télécommunications

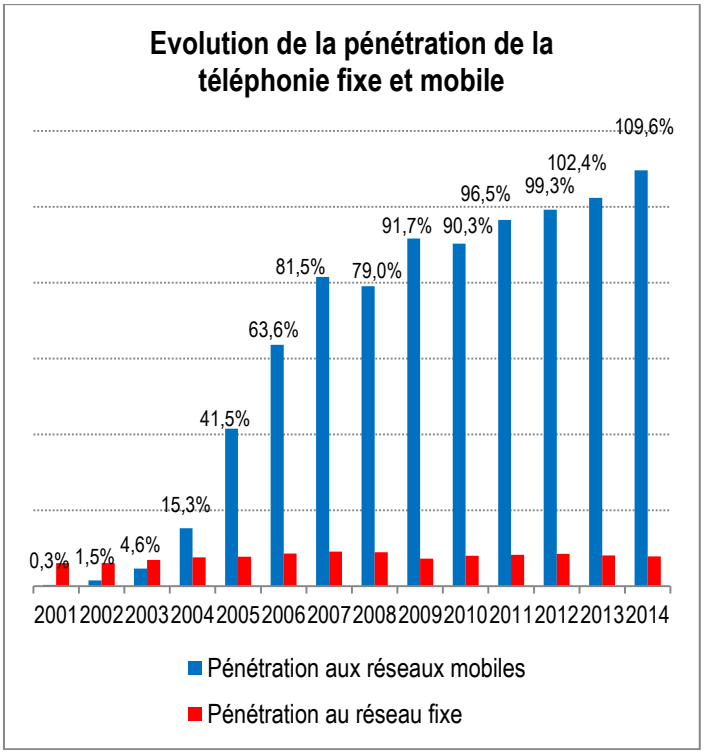
3.1. Les indicateurs du marché

Le marché des télécommunications ne cesse d'enregistrer une forte croissance d'une année à une autre, laquelle croissance est essentiellement axée sur les segments de la téléphonie où le nombre de clients des opérateurs fixes et mobiles est passé de 42,76 millions en 2013 à 46,39 millions d'abonnés en 2014, soit une progression de l'ordre de **8%.**

La croissance du parc d'abonnés a eu pour résultat d'atteindre le taux de pénétration de **117,46%** dont **109,62%** pour le segment mobile. Par ailleurs, le trafic échangé entre les abonnés des réseaux fixes et mobiles n'a pas enregistré un changement majeur. Il est passé de 90,601 milliards de minutes en 2013 à 91,528 Milliards de minutes en 2014, soit une augmentation de **0,01%** environ par rapport à 2013.

Les histogrammes ci-dessous illustrent l'évolution considérable du nombre d'abonnés du marché des télécommunications ainsi que sa pénétration. En effet, la densité téléphonique représentée par le nombre d'abonnés par 100 habitants a atteint, en 2014, les **117,46%,** soit l'équivalent de 117 abonnés pour 100 habitants (109 sont dotés d'un téléphone mobile contre 8 de téléphone fixe).





3.1.1. Récapitulatif du nombre d'opérateurs et de prestataires

La liste exhaustive des opérateurs et prestataires vers la fin de l'exercice de l'année 2014 est comme suit :

Opérateurs et prestataires	Année 2011	Année 2012	Année 2013	Année 2014
Téléphonie fixe	1	1	1	1
Téléphonie mobile GSM	3	3	3	3
Téléphonie mobile 3G	0	0	3	3
VSAT	3	3	3	3
GMPCS	3	3	3	2
VOIP	3	3	3	3
FAI (ISP)	19	19	17	23
Audiotex	7	6	6	8
Centres d'Appels	75	71	61	69

Source : ARPT

3.1.2. Un chiffre d'affaires à forte croissance

Pour le compte de l'année 2014, le chiffre d'affaires réalisé dans le secteur des télécommunications est estimé à 499 milliards DA contre 459 milliards DA en 2013, soit une croissance de plus de **8,65%** par rapport à celui enregistré au titre de l'exercice 2013.

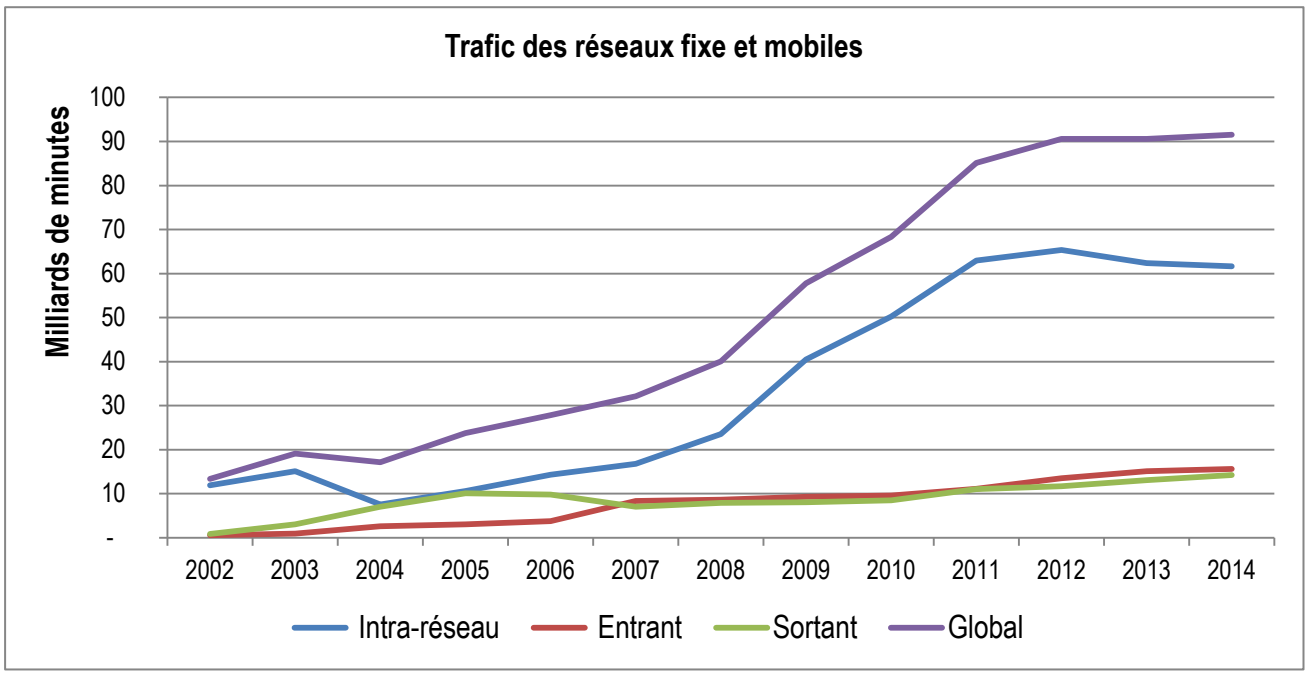
Il convient de signaler que les revenus générés par les opérateurs de la téléphonie fixe et mobile pour la même période est de plus de 416 milliards DA, ce qui représente environ **85%** des produits consolidés du secteur.

S'agissant de la contribution du secteur des télécommunications au produit intérieur brut (PIB) pour l'année 2014, il est estimé à **2,91%.**

3.1.3. Evolution du trafic global des réseaux fixe et mobiles

Trafic en millions de minutes	2011	2012	2013	2014
Trafic intra-réseau (on-net)	62 982	65 353	62 378	61 664
Trafic Entrant	11 097	13 520	15 139	15 631
Trafic Sortant (off-net)	11 021	11 722	13 083	14 233
Total	**85 100**	**90 595**	**90 601**	**91 528**

Source opérateurs



Le trafic total échangé entre les abonnés des réseaux fixe et mobiles a vu une très faible augmentation estimé à **1,02%** pour l'année 2014.

La répartition du trafic est à **67%** pour le trafic On-net, **17%** pour le trafic entrant et **16%** pour le trafic sortant.

Répartition du trafic entre réseaux fixe et mobiles

L'essentiel du trafic s'échange entre les réseaux mobiles ; soit **95,78%** contre **4.22%** dans le réseau fixe.

Trafic international des réseaux fixe et mobiles

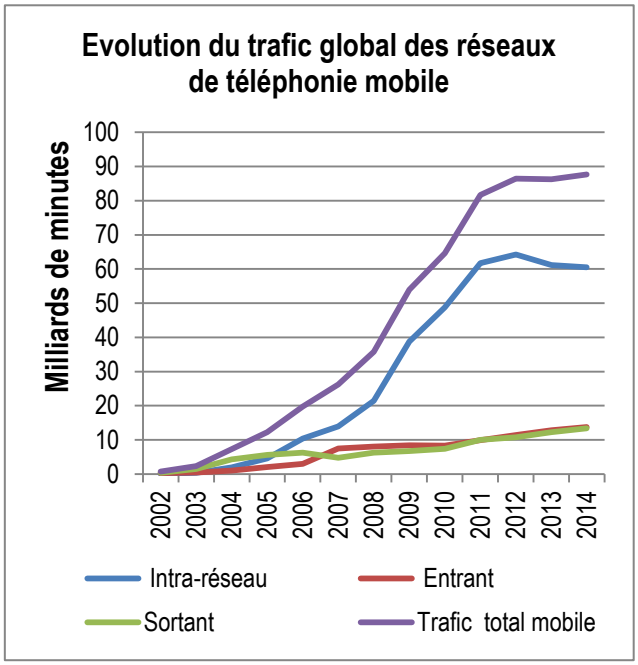
En 2014, le trafic international, tous réseaux confondus, est de 2,904 milliards de minutes, soit une réduction de **10,9%** par rapport à 2013 où il a été de l'ordre de 3,258 milliards.

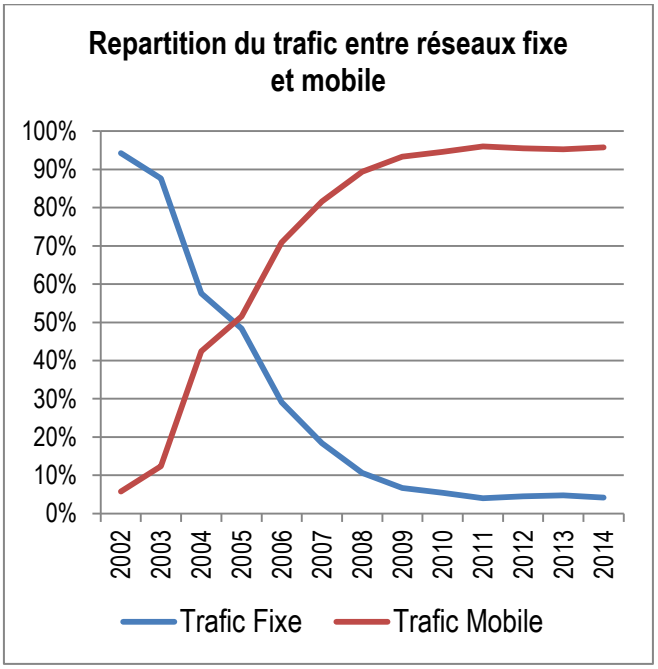
3.2. La téléphonie fixe

A la fin de l'année 2014, le nombre d'abonnés au réseau fixe enregistré est de 3,098 millions, soit une diminution de **1%** par rapport à l'année 2013 qui enregistrait 3,138 millions d'abonnés. Le taux de pénétration, au terme de l'année 2014, est de **7,85%.**

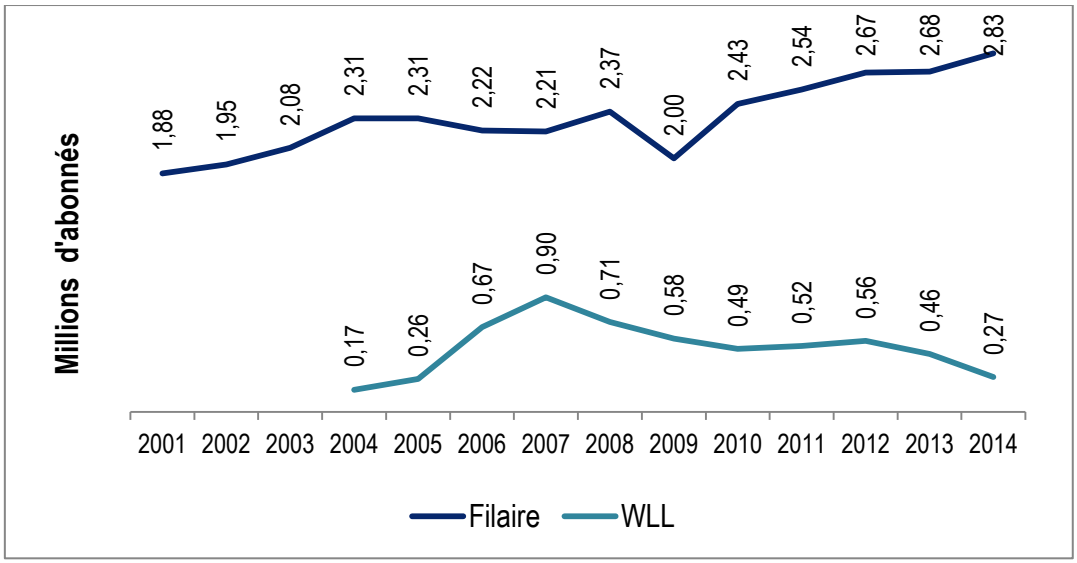
3.2.1. Evolution et pénétration de la téléphonie fixe

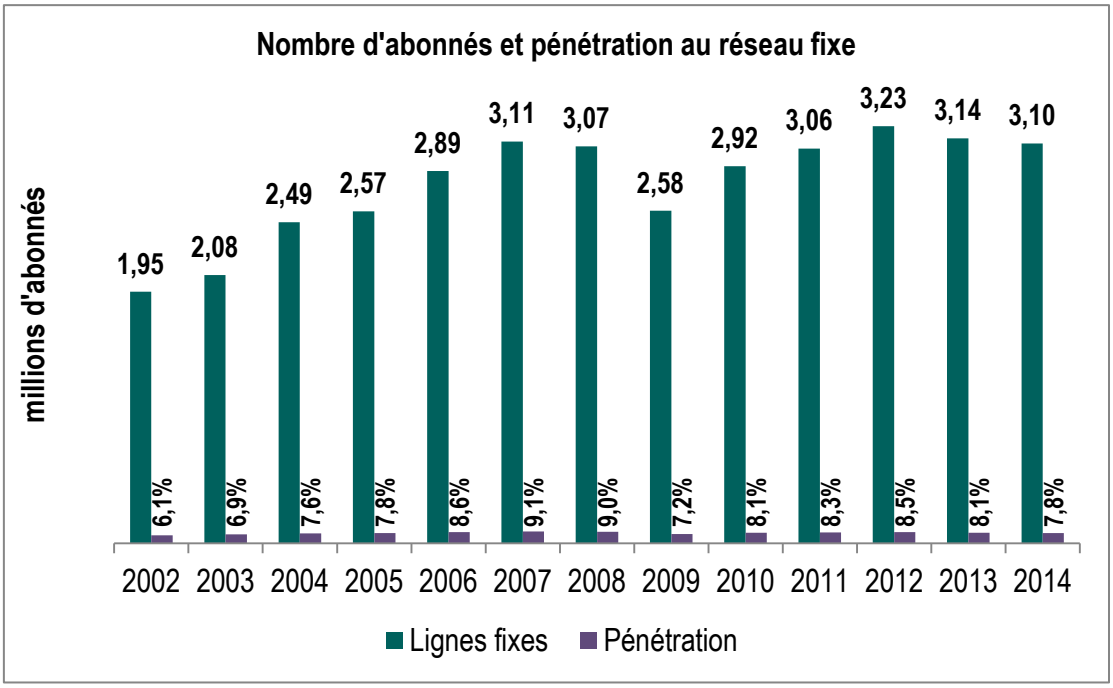
Le nombre d'abonnés au réseau fixe reste relativement stagnant depuis l'ouverture du marché de la téléphonie mobile. Cette dernière en effet répond mieux aux exigences du marché grâce à ses nombreux avantages (mobilité, SMS, services à valeur ajoutée, Internet mobile).





En 2014, les abonnés au réseau filaire représentent **91%** du total des clients du réseau de la téléphonie fixe en 2014.





Au terme de l'année 2014, sur les 6,7 millions de ménages algériens recensés, **40,04%** disposent d'une ligne téléphonique fixe ; ce taux était de **41,23%** durant l'année 2013.

Année	2012	2013	2014
Lignes fixes (1)	3 231 332	3 138 914	3 098 787
Ligne fixes résidentiels (2)	2 711 486	2 692 264	2 669 241
Nombre total de Ménages(3)	6 397 862	6 530 614	6 665 614
Pénétration des ménages	**42,38%**	**41,23%**	**40,04%**

Source (1): AT ;
Source (2) : AT;
Source (3) : 2012 – 2013- 2014 : estimation ARPT.

3.2.2. Le trafic du réseau fixe

En 2014, le trafic total du réseau fixe a enregistré une diminution de **11%**.

Trafic en millions de minutes	2011	2012	2013	2014
Trafic intra-réseau	1 229	1 132	1 238	1 191
Trafic Entrant	1 197	2 062	2 302	1 853
Trafic Sortant	997	919	805	818
Total	**3 423**	**4 113**	**4 345**	**3 862**

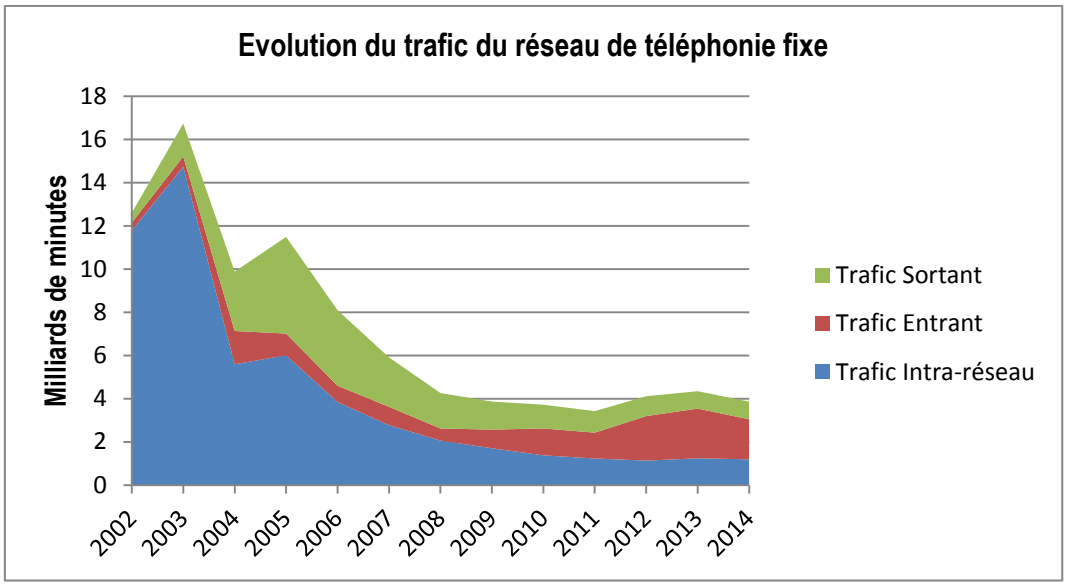
Source : Algérie Télécom

Le trafic international du réseau fixe est de 1716 millions de minutes dont **90%** représente un trafic entrant. Le trafic entrant a connu une diminution de **22%** en 2014.

Le trafic international fixe représente **44%** du trafic total fixe en 2014 contre **48%** en 2013.

En millions de minutes	2 011	2012	2013	2014
Entrant international	873	1 736	1 988	1 549
Sortant International	67	90	82	167
Total international	**940**	**1 826**	**2 070**	**1 716**

Source Algérie Télécom



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

MOU en minutes	2011	2012	2013	2014
MOU intra-réseaux	34	30	32	32
MOU Entrant	33	55	60	49
MOU Sortant	28	24	21	22
MOU (intra +sortant)	62	54	53	54
MOU total mensuel	**95**	**109**	**114**	**103**

Source : ARPT

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.

En comparaison avec l'année 2013, l'année 2014 a enregistré une diminution du volume moyen mensuel des communications par abonné.

Durant l'année 2014, le volume moyen mensuel des communications d'un abonné au réseau fixe est de 103 minutes (1h 43 mn), soient 32 minutes en appel On-net, 22 minutes en appels sortant et 49 minutes en appel entrant.

Dans ce contexte, le volume moyen des appels sortants relatifs à un abonné au réseau fixe est de 54 minutes par mois et celui des communications reçues est de 49 minutes.

Au cours de l'année 2014, le volume des appels On-net mensuel d'un abonné au réseau fixe est resté stable par rapport à l'année 2013. Les appels entrants mensuels ont diminué de **18%** et les appels sortants ont augmenté de **3,7%.**

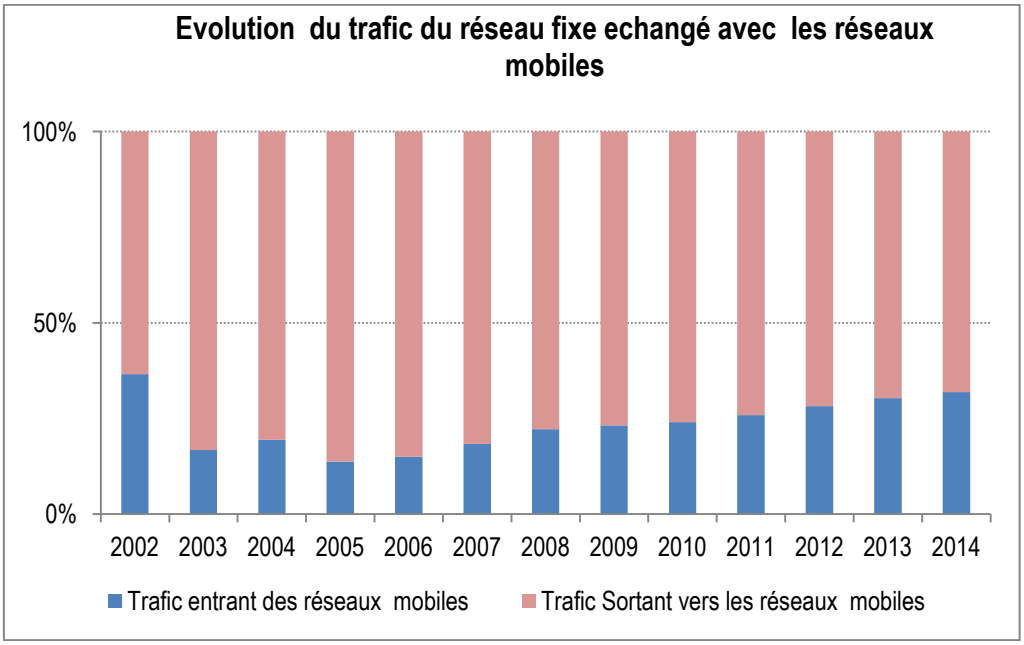
3.2.4. Le volume des communications entre les lignes fixes et les réseaux mobiles

Le volume des communications entre les lignes fixes et les réseaux mobiles est de 955 milliards de minutes dont 305 millions « Entrant » et 650 millions « Sortant » en 2014.

Comparativement à l'année 2013, l'année 2014 a enregistré une baisse considérable des appels avec les réseaux mobiles avec un taux qui avoisine les **8%**. Ceci est dû essentiellement au comportement des consommateurs.

En millions de minutes	2011	2012	2013	2014
Trafic entrant des réseaux mobiles	324	326	314	305
Trafic Sortant vers les réseaux mobiles	929	828	723	650
Total trafic avec les réseaux mobiles	**1 253**	**1 154**	**1 037**	**955**

Source : Algérie Télécom



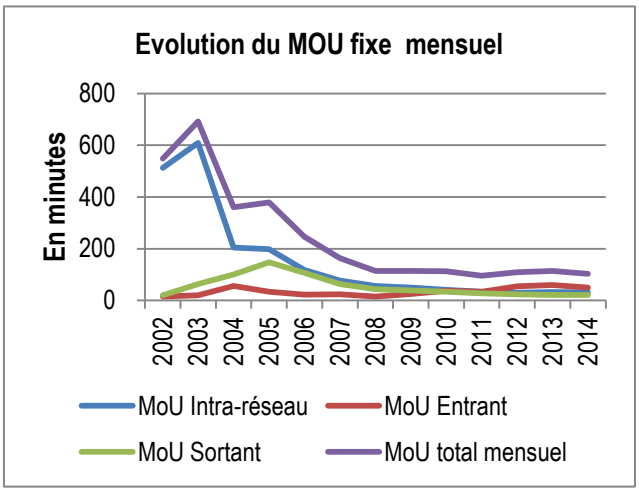
Le MOU[1] (Minute of Usage) du réseau fixe avec les réseaux mobiles

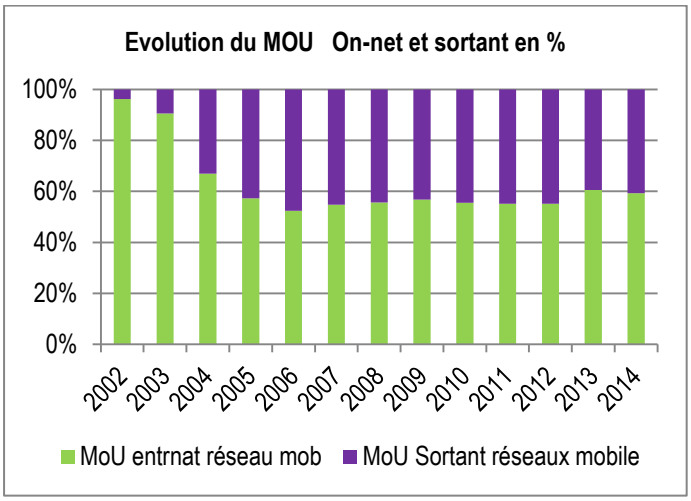
MOU en minutes	2011	2012	2013	2014
MOU fixe avec mobiles	35	32	29	26
MOU entrant des Réseaux mobiles	9	9	9	8
MOU sortant vers les Réseaux mobiles	26	23	20	18

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

Sur les 103 minutes de communication mensuelles d'un abonné au réseau fixe, 26 minutes se font avec un abonné du réseau mobile, ce qui représente une part de **25%**, cette dernière étant composée de 18 minutes en appel sortant et 8 minutes en appel entrant.

Comparativement à l'année 2013, l'année 2014 a enregistré une baisse considérable du volume des appels sortant « réseau fixe vers les réseaux mobiles ». En effet, celui-ci est passé de 20 minutes en 2013 à 18 minutes en 2014.





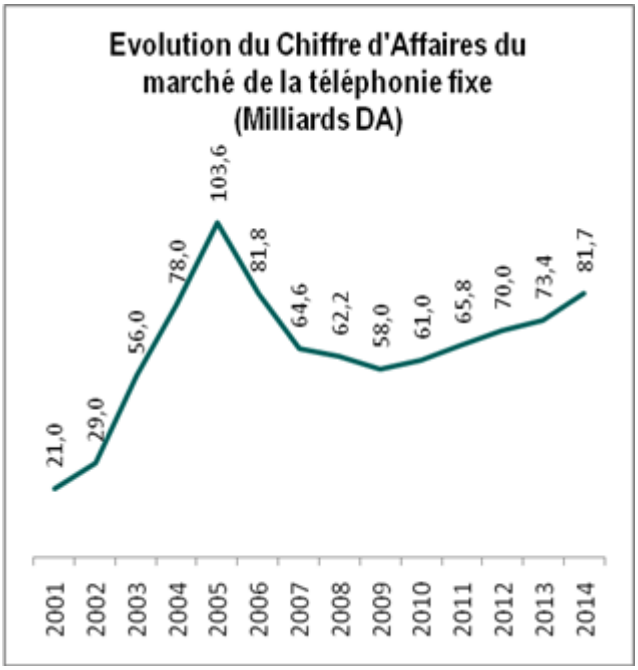
3.2.5. Les revenus du réseau fixe

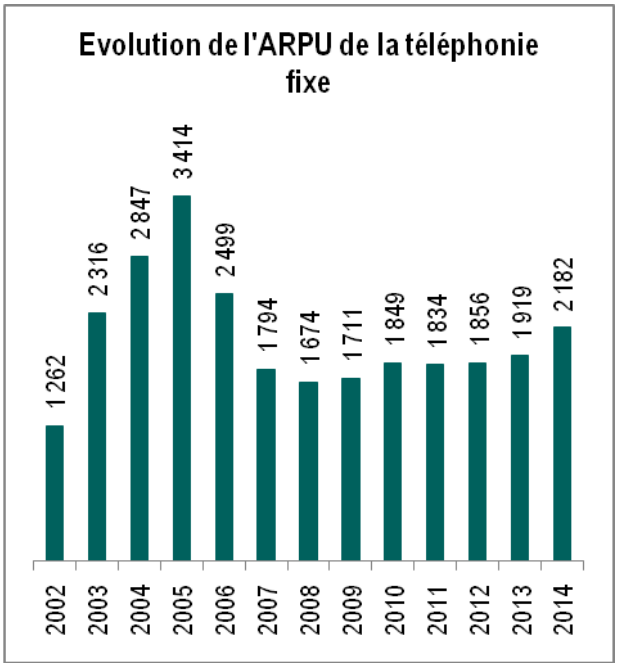
Pour le compte de l'exercice 2014, l'opérateur historique, Algérie Télécom en l'occurrence, a généré plus de 81 milliards DA de chiffre d'affaires, soit un taux de croissance de **11%** par rapport à celui réalisé au titre de l'exercice précédent. S'agissant du revenu par abonné et par mois, il est passé de 1919 DA en 2013 à 2178 DA en 2014.

Année	2011	2012	2013	2014
Abonnés au réseau fixe (en milliers)	3 059	3 231	3139	3099
ARPU du fixe en DA / mois	1 783	1 855	1 919	2178
ARPU du fixe en USD/Mois	23,8	23,75	24,16	24,77
Chiffre d'affaires Millions USD	855,8	896,6	923,5	927,1
Cotation $	**74,78**	**78,12**	**79,43**	**87,92**

Chiffre d'affaire et abonnés : source Algérie Telecom *ARPU : source ARPT*

[1] MOU : Minute Of Usage est le nombre moyen mensuel de minutes par abonné





3.3. Téléphonie mobile

3.3.1. Situation du parc global des abonnés (GSM&3G)

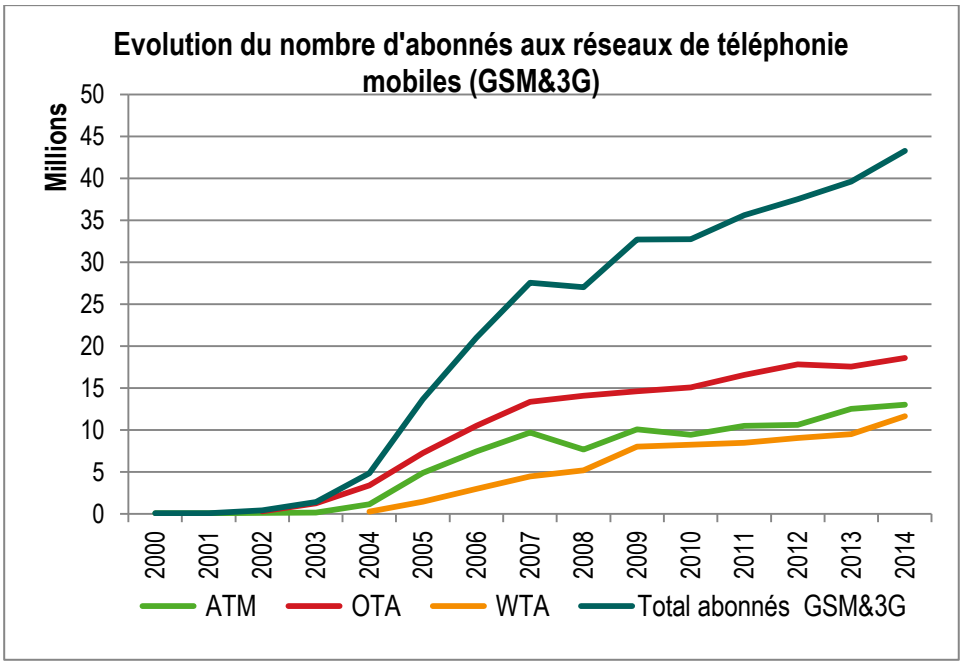
3.3.1.1. Pénétration de la téléphonie mobile

Durant l'année 2014, le marché de la téléphonie mobile a connu une croissance de **9,26%** en passant de 39,630 millions d'abonnés en 2013 à 43,298 millions abonnés. Cette croissance est due essentiellement au lancement de la 3G.

La densité téléphonique mobile (GSM & 3G) a vu une évolution nette de **7,22%** en passant de **102,40%** à **109,62%.**

Opérateurs Mobiles	2012	2013	2014
ATM	10 622 884	12 538 475	13 022 295
OTA	17 845 669	17 585 327	18 612 148
WTA	9 059 150	9 506 545	11 663 731
Total abonnés	**37 527 703**	**39 630 347**	**43 298 174**
Pénétration aux réseaux mobiles	**99,28%**	**102,40%**	**109,62%**

2012-2013 : source : opérateurs
2014 : source ARPT (parc Audité par l'ARPT)

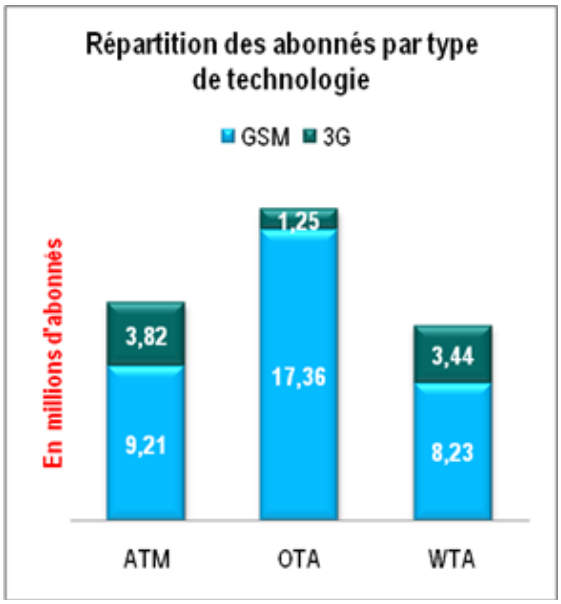


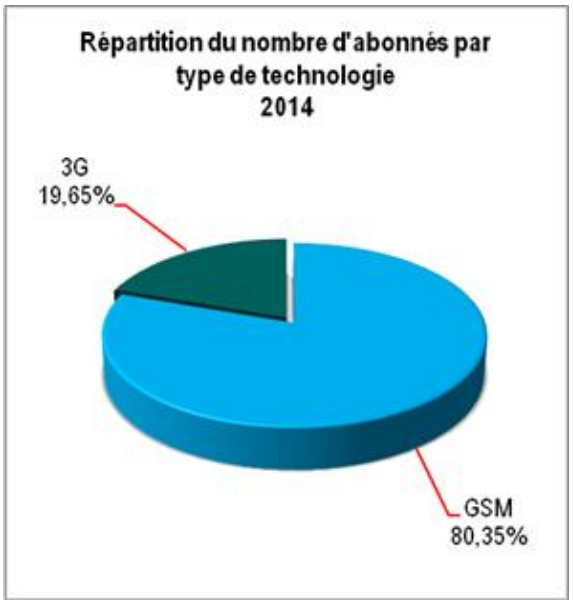
3.3.1.2. Répartition des abonnés par type de technologie

	GSM	3G	Global
ATM	9 205 983	3 816 312	13 022 295
OTA	17 357 898	1 254 250	18 612 148
WTA	8 225 240	3 438 491	11 663 731
Total	**34 789 121**	**8 509 053**	**43 298 174**

2014 : source ARPT (parc Audité par l'ARPT)

Sur les 43 millions d'abonnés, 34,79 millions sont des abonnés au réseau GSM soit **80,35%,** contre 8,51 millions d'abonnés au réseau de troisième génération (3G) soit **19,65%.**





Concernant la situation des principaux équipements de réseau installés sur le territoire national par les opérateurs de téléphonie mobile à la fin de l'année 2014, elle se présente comme suit :

Part de marché	2014
BTS	18 840
BSC	472
MSC	61
NODE B	63

Source : opérateurs

3.3.1.3. Les parts de marchés des opérateurs mobiles

Part de marché	2012	2013	2014
ATM	28,31%	31,64%	30,08%
OTA	47,55%	44,37%	42,99%
WTA	24,14%	23,99%	26,94%

Source : ARPT

En termes de parts de marché, l'opérateur OTA arrive en tête sur le marché de la téléphonie avec **42,99%**, suivi respectivement d'ATM et de WTA avec **30,08%** et **26,94%.**

3.3.1.4. Les parts de marché de la téléphonie mobile prepaid et postpaid

Les clients détenteurs de cartes prépayées représentent **88,92%** du total des usagers de la téléphonie mobile GSM&3G en 2014.

Le nombre des usagers du postpayé a vu une augmentation de **33,98%** en 2014 contre seulement **6,80%** en prepaid.

Répartition des abonnés	2012	2013	2014
Prepaid	34 914 236	36 050 727	38 502 333
	(93,04%)	**(90,97%)**	**(88,92%)**
Postpaid	2 613 467	3 579 620	4 795 841
	(6,96%)	**(9,03%)**	**(11,08%)**

2012-2013 : source : opérateurs
2014 : source ARPT (parc Audité par l'ARPT)

3.3.1.5. Situation du parc abonnés GSM

A. Pénétration de la téléphonie mobile GSM

En 2014, le parc d'abonnés GSM compte 34,789 millions d'abonnés, soit une baisse de 11,53% par rapport à l'année précédente. Cette baisse est due essentiellement à la migration vers les réseaux de troisième génération (3G).

Opérateurs Mobiles	2013	2014
ATM	12 451 373	9 205 983
OTA	17 585 327	17 357 898
WTA	9 285 628	8 225 240
Total abonnés	**39 322 328**	**34 789 121**
Pénétration aux réseaux mobiles	**101 ,61%**	**88,07%**

Source : opérateurs pour 2013 et audit ARPT pour 2014

B. Les parts de marchés des opérateurs mobiles pour le GSM

Part de marché	2013	2014
ATM	31,66%	26,46%
OTA	44,72%	49,89%
WTA	23,61%	23,64%

Source : ARPT

Au 31/12/2014, l'opérateur OTA avec **49,89%** reste le leader sur le marché du GSM suivi respectivement d'ATM et de WTA avec **26,46%** et **23,64%.**

C. Les parts de marché de la téléphonie prepaid et postpaid pour le GSM

Les clients détenteurs de cartes prépayées représentent **90,29%** du total des usagers de la téléphonie mobile GSM en 2014.

Répartition des abonnés	2013	2014
Prepaid	35 798 183	31 412 381
	(91,04%)	(90,29%)
Postpaid	3 524 145	3 376 740
	(8,96%)	(9,71%)

2013 : source : opérateurs
2014 : source ARPT (parc Audité par l'ARPT)

3.3.1.6. Situation du parc abonnés 3G

A. Pénétration de la téléphonie mobile 3G

La commercialisation de la 3G a débuté le 15/12/2013. En 2014, le parc abonné 3G, s'élève à 8,5 millions d'abonnés.

Opérateurs Mobiles	2013	2014
ATM	87 102	3 816 312
OTA	/	1 254 250
WTA	220 917	3 438 491
Total abonnés	308 019	8 509 053
Pénétration aux réseaux mobiles	0,80%	21,54%

2013 : source : opérateurs
2014 : source ARPT (parc Audité par l'ARPT)

B. Les parts de marchés des opérateurs mobiles pour la 3G

Part de marché	2013	2014
ATM	28,28%	44,85%
OTA	0,00%	14,74%
WTA	71,72%	40,41%

Source : ARPT

Au 31/12/2014, selon l'audit de l'Autorité de Régulation, l'opérateur ATM avec **44,85%** est le leader sur le marché de la 3G suivi respectivement d'OTA et de WTA avec **40,41%** et **14,74%.**

C. Les parts de marché de la téléphonie prepaid et postpaid pour la 3G

Les clients détenteurs de cartes prépayées représentent **83,32%** du total des usagers de la téléphonie mobile 3G en 2014.

Répartition des abonnés	2013	2014
Prepaid	252 544	7 089 952
	81,99%	**83,32%**
Postpaid	55 475	1 419 101
	18,01%	**16,68%**

2013 : source : opérateurs
2014 : source ARPT (parc Audité par l'ARPT)

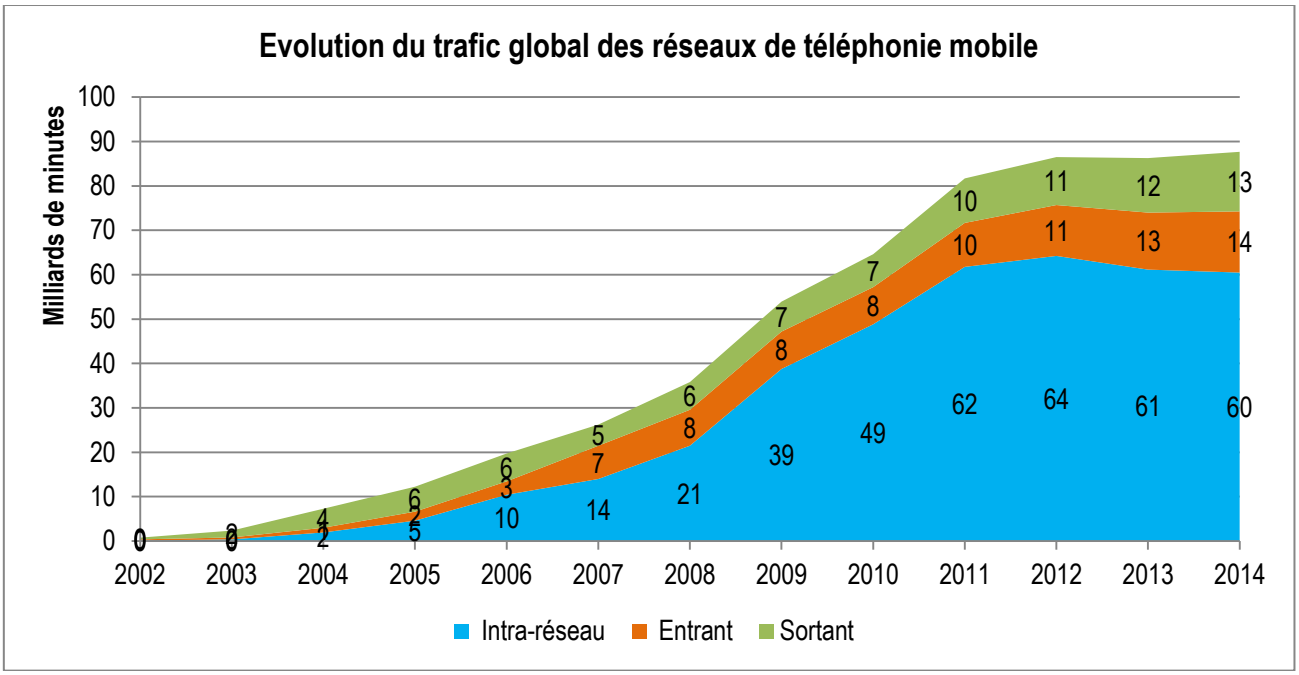
3.3.2. Trafic sur les réseaux mobiles

Le trafic global des réseaux mobiles est passé de 86,256 milliards à 87,666 milliards de minutes, ce qui correspond à une diminution de **1,64%** entre 2013 et 2014.

Sur le total de 87,666 milliards de minutes, 69% correspondent à un trafic au sein du même réseau.

Trafic Voix (en millions de minutes)	2011	2012	2013	2014
Trafic intra-réseau	61 753	64 222	61 140	60 473
Entrant	9 900	11 458	12 838	13 778
Sortant	10 024	10 803	12 278	13 415
Total	**81 677**	**86 483**	**86 256**	**87 666**

Source : Opérateurs



3.3.2.1. Trafic international des réseaux mobiles

Le trafic international des réseaux mobiles est de 1188 millions de minutes dont **50%** est un trafic entrant. Le trafic international mobile représente **1,4%** du trafic total mobile en 2014.

En million de minutes	2011	2012	2013	2014
Entrant international	1 312	690	616	597
Sortant International	895	557	573	591
Total international	**2 207**	**1 247**	**1 189**	**1 188**

Source : Opérateurs

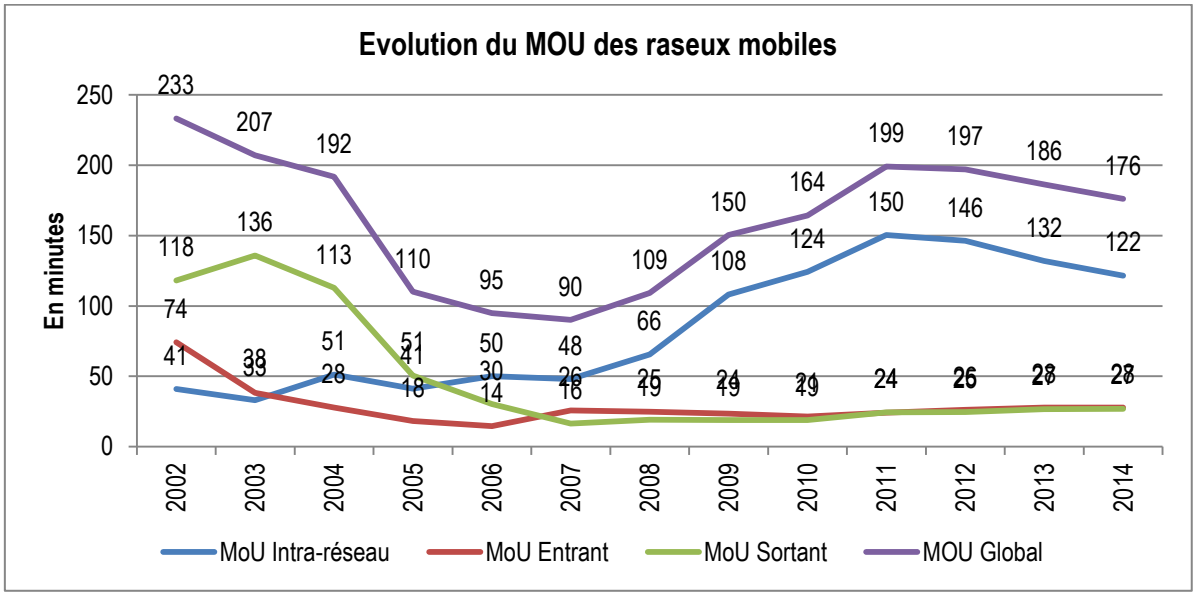
3.3.2.2. Le MOU (Minute Of Usage) des réseaux mobiles

MOU en minutes	2011	2012	2013	2014
MOU Intra-réseau	151	146	132	122
MOU Entrant	24	26	28	28
MOU Sortant	24	25	27	27
MOU Total	**199**	**197**	**187**	**177**

Source : ARPT

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

Le graphe ci-dessous illustre l'évolution du MOU des réseaux mobiles :



3.3.3. Dynamique Mobile/Fixe

En termes de parts de marché, la téléphonie mobile représente près de **93,32%** du parc téléphonique national, contrairement au fixe qui ne représente que 6 ,68%. L'apport des deux segments de téléphonie permet d'assurer une télé-densité totale de **117,46%.**

Parc des abonnés en millions	2012	2013	2014
Abonnés au réseau fixe	3,231	3,139	3,099
Abonnés aux réseaux mobiles	37,528	39,630	43,298
Total abonnés fixe et mobile	40,759	42,769	46,397
% Mobile/fixe	**1161%**	**1263%**	**1397%**

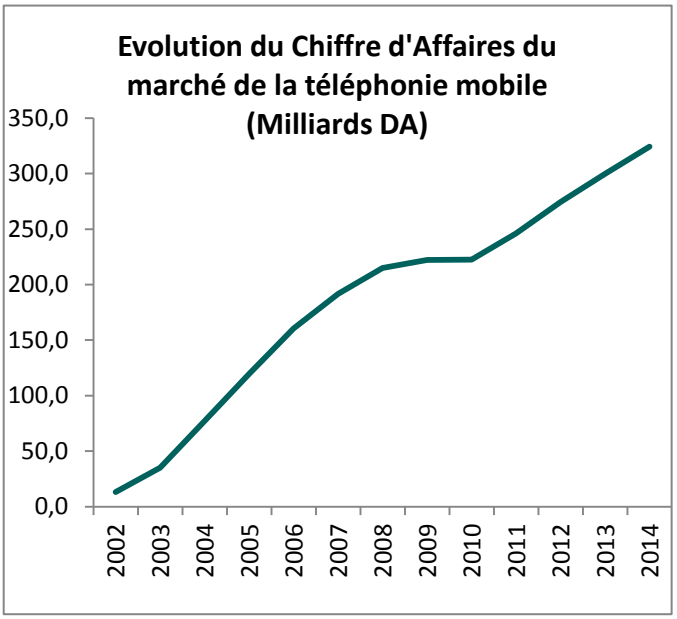
2012-2013 : source : opérateurs
2014 : source ARPT (parc Audité par l'ARPT)

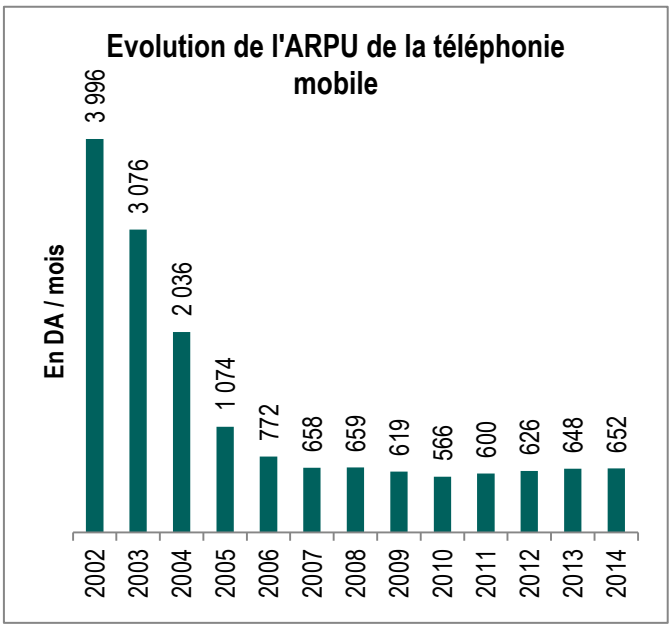
3.3.4. Revenus des réseaux mobiles

L'ARPU, qui représente le revenu engendré par abonné sur un réseau mobile a augmenté de **0,64%** en passant de 648 DA/mois en 2013 à 652 DA/mois en 2014, ce qui est relativement faible par rapport à l'année 2013 où il a enregistré une progression de **3,51%.**

Année	2011	2012	2013	2014
ARPU DA / mois	600	626	648	652
Chiffre d'Affaires (Milliards DA)	246,1	274,3	299,8	324,3
ARPU USD/ Mois	8,02	8,01	8,29	7,41
Chiffre d'Affaires (Millions USD)	3 290,53	3 511,57	3 836,06	3 689,15
Cotation du Dollars	74,78	78,12	78,15	87,9

Chiffre d'affaire : source opérateurs,
ARPU : source ARPT





4. Le contentieux de la régulation des télécommunications

Celui-ci englobe tant les réclamations des usagers que les recours judiciaires des opérateurs. Il comprend aussi les arbitrages rendus par l'Autorité de régulation conformément à l'article 13 de la loi qui lui octroie cette prérogative.

4.1. Concernant les recours devant le Conseil d'Etat

L'article 17 de la loi 2000-03 dispose dans ce sens que « *les décisions prises par le Conseil de l'autorité de régulation peuvent faire l'objet d'un recours auprès du Conseil d'Etat dans le délai d'un mois à compter de leur notification. Le recours n'est pas suspensif.* »

Usant de ce droit, l'opérateur Wataniya Télécom Algérie a introduit un recours en annulation contre la décision n°86/SP/PC/ARPT/2014 du 7 juillet 2014 portant certaines mesures de sauvegarde de la concurrence sur le marché de la téléphonie mobile de troisième génération (3G). Le Conseil d'Etat n'a pas encore tranché sur cette requête de l'opérateur tendant à voir censurée par le Conseil d'Etat la disposition de cette décision de l'Autorité de régulation déclarant l'opérateur Wataniya Télécom Algérie du fait de son non respect avéré des dispositions de la décision n°86 précitée obligeant les opérateurs au respect de l'identification des abonnés et de leur souscription d'un contrat écrit, comme auteur de pratique anticoncurrentielle en s'accordant ainsi unilatéralement un avantage indu dans la compétition relativement à ses concurrents qui ont observé pour leur part, un respect dûment constaté des procédures édictées par une telle décision.

A fin 2014, ce recours est toujours pendant devant le Conseil d'Etat.

4.2. Les réclamations

L'Autorité de régulation a eu à traiter des réclamations introduites par des particuliers et portant sur divers sujets, notamment le cas du déploiement des antennes-relais de téléphonie mobile, la qualité de couverture réseau et l'accès à internet.

Les réclamations introduites à l'ARPT pour l'année 2014 sont au nombre de 70 dont 30 concernent le réseau troisième génération (3G), ces dernières ont été essentiellement réceptionnées au niveau de la boite électronique : info3g@arpt.dz, créée et dédiée à cet effet lors du lancement des services de 3eme génération.

Aussi, afin d'assurer une meilleure prise en charge des réclamations des usagers, l'Autorité de Régulation prévoit la mise en place d'un centre d'appels pour réceptionner les réclamations des usagers, plus enclins sans doute à exposer leurs réclamations de vive voix.

4.3. Arbitrage

Durant l'exercice 2014, le Conseil de l'Autorité de Régulation a rendu diverses décisions d'arbitrage concernant des saisines introduites par les différents opérateurs, à savoir :

- La Décision n°34/SP/PC/ARPT/2014 du 14/05/2014 relative au litige opposant l'opérateur Algérie Télécom Mobile SPA à l'opérateur Wataniya Télécom Mobile SPA ayant pour objet le SPOT publicitaire « OPTION 2000 ».
- La Décision n°35 /SP/PC/ARPT/2014 du 14/05/2014 relative au litige opposant l'opérateur Algérie Télécom Mobile SPA à l'opérateur Wataniya Télécom Algérie SPA ayant pour objet le SPOT publicitaire « BLA'G ».
- La décision n° 99/SP/PC/ARPT/2014 du 06/08/2014 relative au litige opposant l'opérateur Orascom Télécom Algérie à l'Opérateur Wataniya Télécom Algérie ayant pour objet le non respect par l'opérateur WTA de ses obligations réglementaires en matière de numérotation 2G/3G.
- Le Conseil de l'Autorité de Régulation a également joué le rôle de conciliateur dans un litige opposant l'opérateur Orascom Télécom Algérie à l'opérateur Algérie Télécom, relatif à l'implantation des équipements de l'opérateur Orascom Télécom Algérie sur le site Benchicao et le paiement de la facture de la colocalisation. Ce litige a été réglé à l'amiable entre les parties.

Chapitre 2 : La régulation postale

1. L'activité régulatrice

Celle-ci se décompose en deux types désormais bien connus : la régulation *ex ante* et la régulation *ex post*

1.1. La régulation *ex ante*

Celle-ci a consisté uniquement cette année dans la mission consultative confiée par la loi 2000-03 du 5 Août 2000 en son article 13 à l'Autorité de régulation

1.1.1. Consultation sur la révision de la redevance annuelle payée par les opérateurs du courrier accéléré international

L'ARPT a été destinatrice d'un projet de décret modifiant et complétant le décret exécutif 02-44 du 14 janvier 2002 fixant le montant de la redevance annuelle applicable aux operateurs titulaires d'autorisations d'exploitation des prestations postales.

Après analyse du document, l'ARPT avait formulé une proposition dans laquelle deux scénarios ont été retenues. Les deux propositions ont été transmises au MPTIC.

Il convient de retenir que le paragraphe relatif à l'exemption d'Algérie Poste du paiement de la redevance annuelle a été supprimé. La raison avancée est que le régime de l'autorisation (courrier accéléré international) est du ressort de la filiale EMS Champion Post qui, elle, paie cette redevance.

1.1.2. Consultation dans le cadre des travaux sectoriels

Dans le cadre des négociations pour l'adhésion de l'Algérie à l'OMC, le MPTIC a sollicité l'ARPT sur des questions ayant trait aux services postaux et aux télécommunications figurant dans le document initial devant être présenté aux pays membres de cette organisation.

Il y a lieu de signaler que plusieurs réunions ont été organisées par le MPTIC en collaboration de l'ARPT et les opérateurs concernés (Algérie Poste et Algérie Télécom) pour clarifier la position Algérienne et fournir ainsi une proposition globale concertée.

1.2. La régulation *ex post*

Dans le domaine de la régulation postale, l'année 2014 a été riche en événements dans la mesure où plusieurs actions ont été entreprises par l'ARPT pour instaurer une concurrence effective, saine et loyale sur les marchés postaux. En effet, l'ARPT a proposé de réviser le système de calcul de la redevance annuelle payée par les opérateurs soumis au régime de l'autorisation. Ce levier de régulation permettrait de rééquilibrer les marchés postaux et encouragerait lesdits opérateurs à maintenir et développer leurs activités.

De plus, un contrôle national des opérateurs postaux a été réalisé par l'Autorité de régulation suivi d'une opération de contrôle du respect des dispositions du cahier des charges relatif au service universel qui a été effectuée durant cette période.

Par ailleurs, une mesure des délais d'attente au niveau des guichets des bureaux de poste a été effectuée par les éléments de l'ARPT.

Ces initiatives et autres actions menées durant cette période sont décrites ci-dessous.

1.2.1. Evaluation des coûts du service universel postal

L'ARPT, pour la quatrième année consécutive, évaluera le déficit supporté par l'opérateur désigné Algérie poste pour la fourniture du service universel postal (exercice 2013). Le déficit est compensé par un fonds spécial, dédié au financement du service universel de la poste et des télécommunications.

Algérie Poste a déjà été compensé durant les années 2012, 2013 et 2014.

Année	2012	2013	2014
Compensation financière en Milliards DA	1,820	1,415	2,469

1.2.2. Délivrance de nouveaux certificats d'enregistrement

Le Conseil de l'ARPT a délivré les certificats d'enregistrement à 9 nouveaux opérateurs, à savoir :

El Mounakassa, Brya Express, Horizon Courrier Express, El Yamama Express, Tonnerre Express, Dehbia Express, Chrono Letter Express, SH Express Délivery, Maya Express

1.2.3. Retrait de certificats d'enregistrement

Le Conseil de l'ARPT a retiré les certificats d'enregistrement à un seul opérateur pour le motif d'inactivité. Il s'agit de Alkama Express.

L'entrée en lice de neuf nouveaux opérateurs et le retrait du certificat d'enregistrement à l'opérateur Alkama Express, porte le nombre total d'opérateurs exerçant sous le régime de la simple déclaration à 55.

1.2.4. Renouvellement des autorisations

Les demandes de renouvellement des autorisations des opérateurs DHL, UPS et Falcon et AGEM ont reçue un avis favorable de l'ARPT.

1.2.5. Contrôle du respect des dispositions du cahier des charges du service universel de la poste

Une enquête sur le respect des dispositions du cahier des charges relatif au service universel postal a été effectuée par l'ARPT. L'enquête réalisée sur terrain et qui a duré deux mois (Juin/Juillet 2014), concernait un échantillon de bureaux de poste (53 bureaux de poste répartis sur seize wilayas, de centres de distribution (trois centres de distribution) et deux centres de traitement des réclamations.

Après la réalisation d'une analyse de contenu qui consiste à retranscrire les données qualitative (élaboration d'une grille d'analyse, Codage des informations recueillies, traitement des informations), une analyse statistique des données a été effectuée en deux temps :

- Une analyse statistique descriptive, qui consiste en un tri à plat (effectifs et proportions) des informations recueillies pour chaque point du questionnaire. Ce tri permet d'avoir une lecture brute des résultats de l'échantillon étudié, pour chacune des questions posées.
- Une analyse statistique explicative, qui consiste en un tri croisé (traitement de deux questions simultanément) des informations recueillis, et ce afin de pouvoir étudier l'existence d'une relation entre deux questions.

Le résumé des principaux résultats de l'enquête est donné ci-dessous :

- Fréquence de la levée des boîtes aux lettres : la plus grande proportion des bureaux (toutes classes confondus) fait une ou deux (2) levées par jour. Ce qui répond aux exigences du cahier des charges.
- La distribution du courrier : mis à part les bureaux reliés aux CDD, le reste des bureaux de poste assurent au moins une distribution par jour. Remplissant ainsi les exigences du cahier des charges.
- L'amplitude horaire (ouverture des bureaux de poste) : L'amplitude est conséquente (Algérie Poste est la seule institution qui ouvre à des heures tardives, jusqu'à 19h pour certains grands bureaux) ce qui répond aux exigences du cahier des charges.
- Indemnisation en cas de perte ou vol d'un objet postal : pour tous les bureaux de poste enquêtés, l'indemnisation se fait au niveau de la direction générale et ce, après ouverture d'enquête, ce qui est conforme aux exigences du cahier des charges.

- L'affichage des tarifs et des procédures de recours au niveau des bureaux de poste : uniquement 11 bureaux de poste (de l'échantillon choisi) affichent les tarifs des prestations. La procédure de recours quant à elle, n'est affichée dans aucun bureau. Ce qui est non conforme aux exigences du cahier des charges.
- Les mandats sociaux : la prestation des mandats sociaux est assurée au niveau de tous les bureaux de poste.
- Mesures d'accessibilité pour les handicapés : presque 70% des bureaux de poste ne disposent pas de mesures d'accessibilité pour les handicapés. Ce qui n'est pas conforme au cahier des charges. Toutefois la prise en charge de ces clients reste prioritaire au niveau de tous les bureaux.
- Le traitement des réclamations au niveau des bureaux de poste : conformément aux exigences du cahier des charges, le traitement des réclamations se fait au niveau de tous les bureaux de poste.
- Produits du service universel postal : la fourniture de toutes les prestations du SUP est assurée par tous les bureaux de poste, ce qui concorde avec le cahier des charges.
- Protection des installations contre les agressions : la majorité des bureaux de poste enquêtés (plus de 71%) dispose d'une installation contre les agressions. Ce qui correspond aux exigences du cahier des charges.
- Conditions d'accès au réseau par les autres opérateurs : l'accès au réseau d'Algérie Poste n'a été fourni à aucun opérateur tiers (faute de demandes dans ce sens). Seulement, il faut savoir que les opérateurs privés appliquent le système de distribution accéléré tandis qu'Algérie Poste possède un réseau lourd qui ne permet pas de fournir la rapidité désirée. Cependant, l'opérateur EMS Champion Post utilise le réseau d'Algérie Poste (112 bureaux).
- Assurance : tout établissement d'Algérie Poste est assuré contre les différents risques (incendie ou autres). Ce qui concorde avec le cahier des charges. De même, Algérie Poste possède un nombre important de véhicules blindés ainsi que des véhicules renforcés pour le transport des fonds.

1.2.6. Contrôle national des opérateurs postaux

Un programme de contrôle des opérateurs postaux, qui a concerné tout le territoire national, a été effectué par l'ARPT et ce, conformément à ses missions. Il en est ressorti de ce contrôle que onze opérateurs postaux sont inactifs pour une période de plus d'une année à compter de la date de délivrance de leurs certificats d'enregistrement. A cet effet, il sera procédé au retrait de leur certificat d'enregistrement.

1.2.7. Mesure des délais d'attente au niveau des guichets des bureaux de poste

L'ARPT a effectué une étude qui vise à mesurer le temps d'attente moyen des clients d'Algérie Poste au niveau de ses bureaux de poste.

L'étude qui a duré trois semaines (durant le mois de janvier 2014) consiste en une mesure faite au niveau de (27) bureaux de poste répartis sur quatre (4) wilayas, à savoir ALGER, BLIDA, BOUMERDES et TIPAZA.

Afin de mesurer le délai d'attente moyen d'un client dans la file d'attente, avec le plus de précision possible, tout en évitant la sensibilité de la moyenne arithmétique aux valeurs les plus élevées d'une série de données, les cadres de l'ARPT ont opté pour une loi dite la « loi de Little ». En liant la taille de la file d'attente avec le nombre moyen de client arrivant dans la file par minute, la loi de Little permet de calculer le temps moyen d'attente (délai d'attente moyen dans une file d'attente). Cette loi est définie par :

$W_s = L_s / \lambda_{eff}$, où :

LS : nombre moyen de clients dans la file d'attente.

W_s : temps moyen passé par chaque client dans la file d'attente.

λ_{eff} : taux d'entrée moyen des clients dans la file d'attente (nombre moyen de clients entrant dans la file d'attente par minute).

- Les informations recueillies permettent d'affecter une moyenne à chaque paramètre de ladite loi, comme suit :

  L_s : nombre moyen de clients dans la file d'attente s'élève à 11 clients.

  λ_{eff} : taux d'entrée moyen des clients dans la file d'attente est de 0.486 par minute.

Ce qui nous donne un temps moyen d'attente pour un client dans une file d'attente (W_s) s'élevant à presque 23 minutes. Cependant, cette loi est valable dans le cas où les prestations fournies sont identiques en nature et en temps d'exécution. Ce qui n'est pas le cas dans la mesure qui nous concerne.

C'est ainsi qu'une autre méthode de calcul (moyenne arithmétique) a été opérée par les enquêteurs afin de faire ressortir le résultat escompté. Il en ressort ce qui suit :

- En utilisant la donnée « le temps d'attente de l'enquêteur », il a été calculé une moyenne pondérée[2] reflétant seulement l'attente d'un seul client (l'enquêteur lui-même). Cette moyenne est de l'ordre de **34** minutes.
- Ce résultat nous permet d'évaluer le temps d'attente moyen d'un client quelconque dans la file d'attente Car, l'échantillonnage adopté (nombre de bureau et sa répartition géographique ainsi que le nombre de mesures et les dates étalées sur un mois) permet de dire que le délai d'attente de l'enquêteur est celui d'un client quelconque. D'autant plus que l'enquêteur mesure le délai d'attente réel au niveau des guichets qui fournissent plusieurs prestations différentes en nature et en temps d'exécution.

En parallèle à ce résultat, l'étude à fait ressortir d'autres résultantes caractérisant la situation des files d'attente au niveau des différents bureaux de poste. Ces dernières sont illustrées comme suit :

- En moyenne, le nombre de guichets en service est de **74%** du nombre total de guichets dans le bureau de poste.
- Le nombre moyen de personnes servis est de 2 clients par unité de temps (cinq minutes).

1.2.8. Stratégie de lutte contre le marché informel

Poursuivant sa politique de lutte contre le marché informel, l'ARPT a entamé des réunions avec le Ministère des Transports qui ont donné lieu à la diffusion d'une circulaire à l'adresse des transporteurs les informant de l'illégalité de la distribution du courrier/Colis. De plus, une réunion avec la Sogral a été tenue afin de permettre aux opérateurs postaux de disposer de locaux au niveau des gares routières. Cette proposition a été soutenue par les responsables de la Sogral.

1.2.9. Observatoire du courrier accéléré international

L'ARPT a une obligation de communication qui lui est imposée par la loi n°2000-03 du 5 Août 2000 pour garantir la transparence de ses actes et décisions.

L'article 13, alinéa 11 de cette loi stipule que : « L'Autorité de Régulation a pour missions de produire des rapports et statistiques publiques ainsi qu'un rapport annuel comportant la description de ses activités, un résumé de ses décisions, avis et recommandations sous réserve de la protection de la confidentialité et des secrets d'affaires ainsi que le rapport financier et les comptes pour le service universel ».

Elle est aussi « …… *habilitée à requérir des opérateurs, prestataires des services et de toute personne concernée, tout document ou information utile pour l'accomplissement des compétences qui lui sont dévolues* ».

C'est en application de ces dispositions que l'ARPT a crée un observatoire du marché postal et un autre pour les tarifs du régime de l'autorisation qui sont publiés sur le site de l'ARPT afin que les acteurs du secteur aient une vision continue du marché du CAI.

❖ ***L'observatoire du marché contient les principaux agrégats suivants :***

- Le chiffre d'affaires par opérateur.
- Le volume du trafic de chaque opérateur.
- Les parts de marché de chaque opérateur
- Le déploiement.

❖ ***L'observatoire des tarifs, quant à lui, est consacré aux points suivants :***

- Les tarifs appliqués par les opérateurs CAI.
- Les évolutions faites sur le marché du CAI.
- Un tableau comparatif (Benchmark) des tarifs.

2. La matière régulée : les indicateurs du marché postal

2.1. Analyse des marchés postaux pour l'année 2014

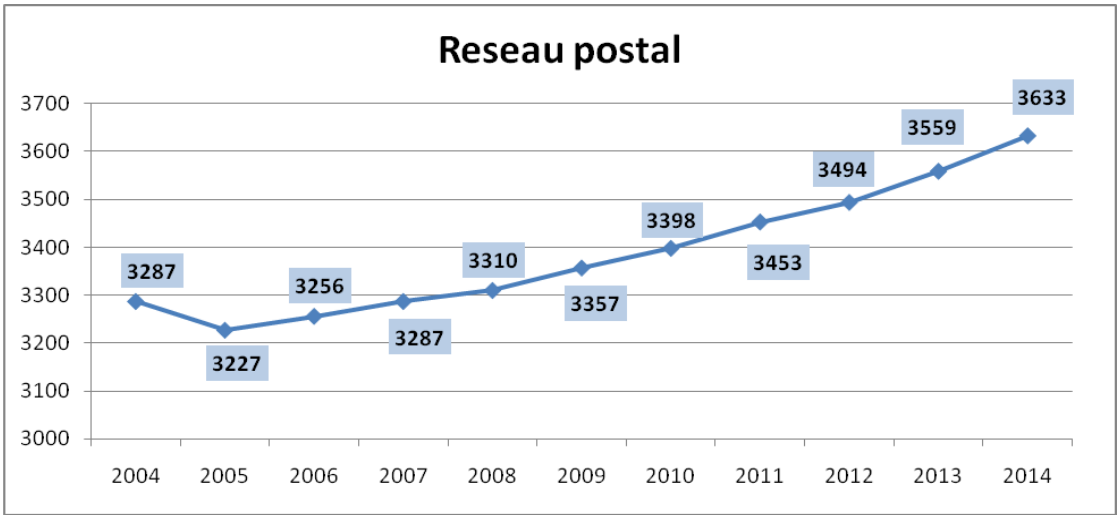
L'opérateur Algérie Poste bénéficie du régime de l'exclusivité qui lui a été accordé par la loi 2000-03 du 05 août 2000. De plus, il assure la fourniture du service universel qui lui a été confié par l'Etat. Dans ce chapitre, seront analysés ces segments de l'activité postale.

2.1.1. Le Réseau postal

2.1.1.1. Présence postale

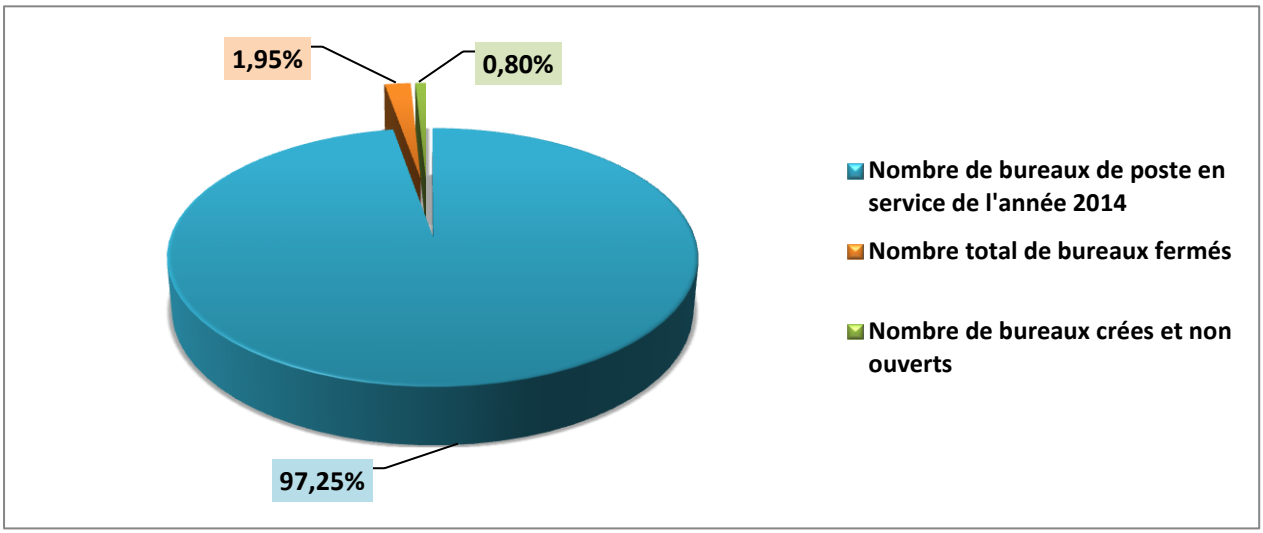
Le nombre total des bureaux de poste sur le territoire national en 2014 a atteint le chiffre de 3633 contre 3559 en 2013, soit une progression de **2,07%.**

Le graphique suivant illustre l'évolution du nombre des bureaux de poste depuis l'année 2004.



Source : Algérie Poste.

Il y a lieu de noter que parmi ce nombre de bureaux existants, 3533 bureaux activent réellement, soit plus de **97,25%,** contre 3451 en 2013, 82 bureaux ont donc ouvert leurs portes aux clients durant cette période contre 41 bureaux en 2013.



Source : Algérie Poste.

Moins de **3%** des bureaux ne sont pas encore opérationnels. Ces bureaux sont soit fermés ou bien crées et non ouverts.

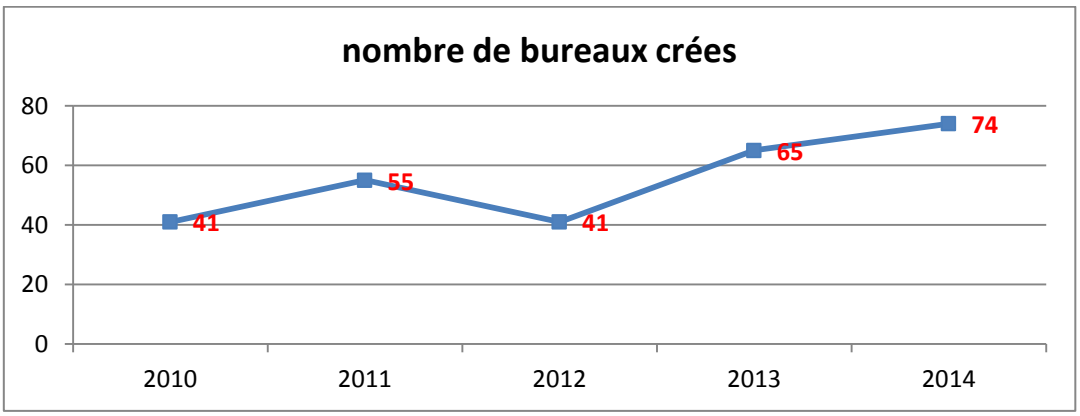
De plus, sur les 3533 bureaux de poste en service, 3495 sont raccordés au réseau informatique en 2014, soit **98%** des bureaux en service, contre 3414 bureaux raccordés en 2013, enregistrant ainsi une progression de **2,37%.**

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.

Remarque :

Le nombre de bureaux fermés, communiqué par Algérie Poste, est de 71 bureaux contre 75 en 2013, soit 4 bureaux ont été rouverts au public.

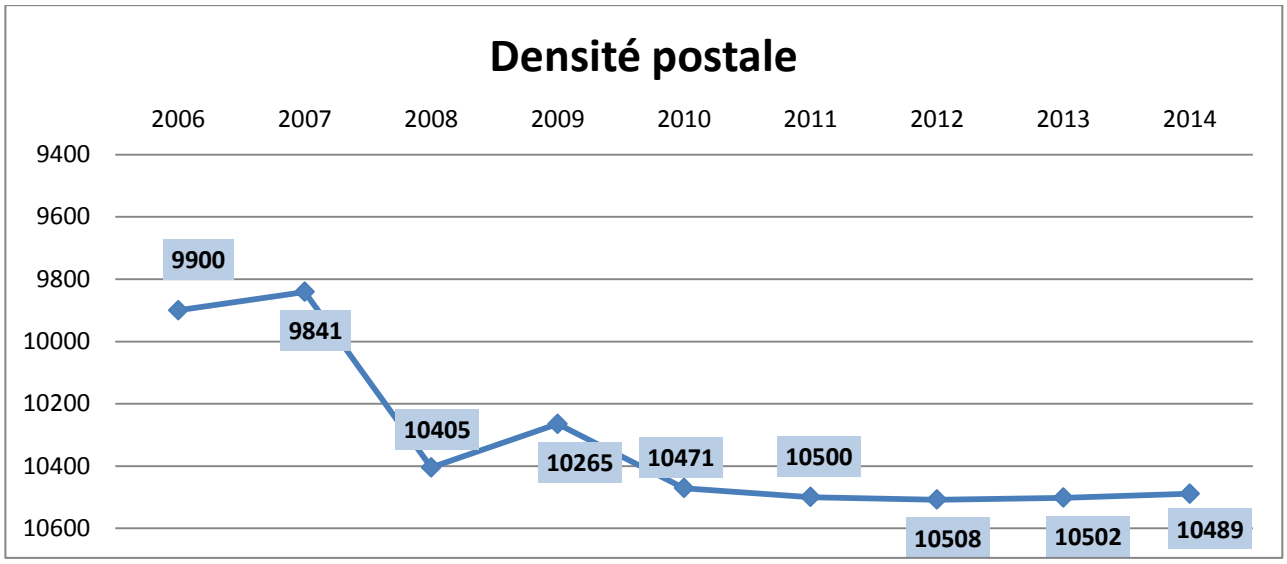
Le nombre de bureaux n'a pas cessé d'augmenter depuis 2010 à raison de 55 bureaux en moyenne par an.



2.1.1.2. Densité postale

La densité postale déclarée est d'un (1) bureau pour 10.489 habitants, alors qu'elle était de 1 bureau pour 10.502 habitants en 2013.

La densité postale par guichet est estimée à un (1) guichet pour 4783 habitants contre 4741 habitants en 2013.



Source : Algérie Poste.

Remarque

La densité postale déclarée prend en compte le nombre de bureaux existant qui est de 3633 bureaux. Il aurait été plus juste de prendre en compte les bureaux en service, c'est à dire 3533 bureaux. Dans ce cas la densité aurait été de 1 bureau pour 11.180 habitants (en considérant les chiffres de l'ONS qui ont estimé la population algérienne à 39,1 millions d'habitants au 1er Janvier 2014).

L'ARPT a fait l'analyse actualisée suivante :

Pour maintenir la densité postale autour du nombre actuel (environ 1 bureau pour 10.000 habitants), Algérie Poste doit fournir plus d'efforts pour la création de nouveaux bureaux de poste. Il doit au moins suivre l'évolution annuelle de la population. C'est-à-dire, dans l'éventualité où la population augmente annuellement de **2,1%**, le nombre de bureaux doit croître de la même manière. Ce qui revient à dire que pour 2014, Algérie Poste devait créer 71 bureaux supplémentaires (74 bureaux ont été crées durant cette période, soit un surplus de 3 bureaux). Ce chiffre a été atteint pour la 1ère fois depuis la création d'Algérie Poste. Si cette tendance continue, la densité postale se maintiendrait à hauteur de 1 bureau pour 10.000 habitants.

Les normes de l'UPU (union postale universelle) précisent qu'un bureau de poste doit offrir ses services pour 3 000 à 6 000 habitants.

2.1.2. L'activité postale d'Algérie Poste

2.1.2.1. Chiffre d'affaires global

Le chiffre d'affaires global réalisé par Algérie Poste, durant l'année 2014, est estimé à 28,8 milliards DA contre 25,4 milliards DA en 2013 enregistrant ainsi une forte augmentation de **13,4%.**

Chiffre d'affaires par type d'activité :

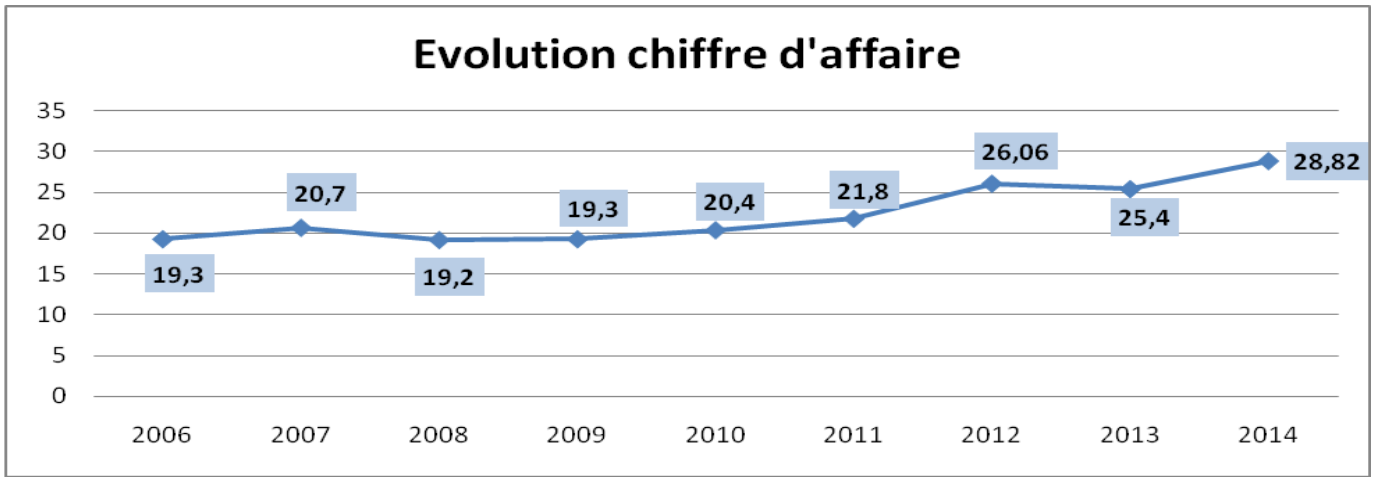
Rubrique	Montant (U = MDA)
Chiffre d'affaires global généré par les services postaux	8,416
Chiffre d'affaires global généré par les services financiers	19,053
Réseau ventes	1,358

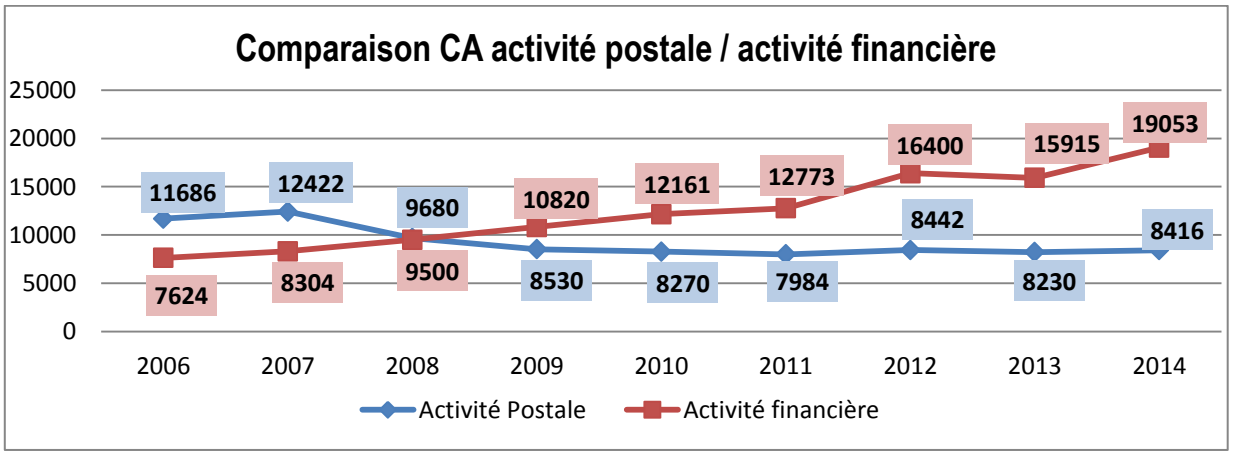
Il convient de signaler que le chiffre d'affaires généré par l'activité postale pour l'année 2014 est estimé à 8,4 milliards DA contre 8,2 milliards DA en 2013, soit une évolution de **2,43%.** Celui de l'activité financière est de l'ordre de 19,05 milliards DA contre 15,9 milliards DA en 2013, soit une augmentation considérable évaluée à plus de **19,81%.**

Cette augmentation est le fruit de l'augmentation du chiffre d'affaires des rubriques suivantes :

- CCP : 9,6% d'augmentation par rapport à l'année 2013.
- Rémunération sur carte de paiement CCP : 2,2 Milliards DA. (100%)
- CNEP : 35,7% d'évolution en comparaison avec l'année 2013.

Le graphe ci-dessous montre l'évolution du chiffre d'affaires des activités financières en comparaison avec les activités postales.

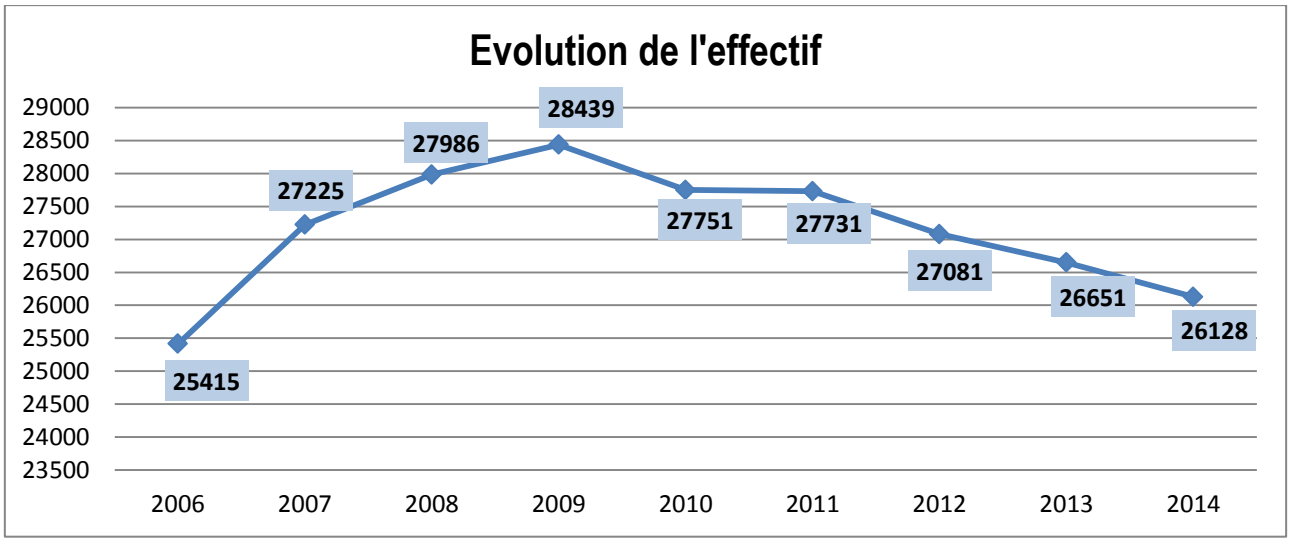




Il est constaté, d'après ce graphique, que le chiffre d'affaires de l'activité postale a connu une petite hausse en 2014, par rapport à l'année 2013, tandis que le chiffre d'affaire de l'activité financière a connu une hausse considérable, par rapport à l'année 2013, atteignant les 19 milliard de DA.

A. L'effectif

L'effectif d'Algérie Poste connait une diminution, et ce depuis l'année 2009, ceci peut être expliqué par les sorties en retraite ou le licenciement.

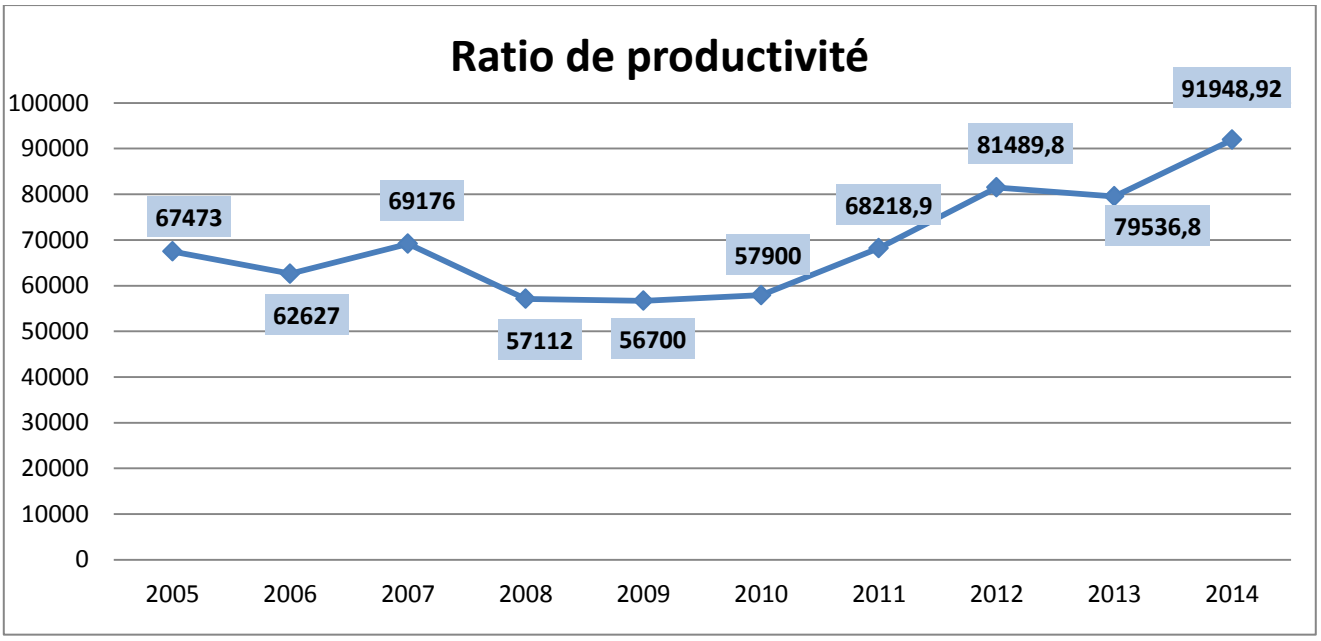


Source : Algérie Poste.

B. Ratios de productivité

Algérie Poste a réalisé 28,82 milliards DA de chiffre d'affaires pour un effectif de 26128 agents, chaque agent réalise mensuellement 91.948,9DA contre 79.536,8 DA en 2013, soit une hausse de productivité estimée à **15,61%.**

De plus, si on divise le chiffre d'affaires réalisé par Algérie Poste en 2014 sur le nombre de bureaux de poste en service, on constate qu'en moyenne un bureau de poste réalise, annuellement, un chiffre d'affaires de 8,16 millions DA contre 7,14 millions DA en 2013, soit une hausse de **14,28%.**



Source : Algérie Poste.

2.1.2.2. Volume de trafic global

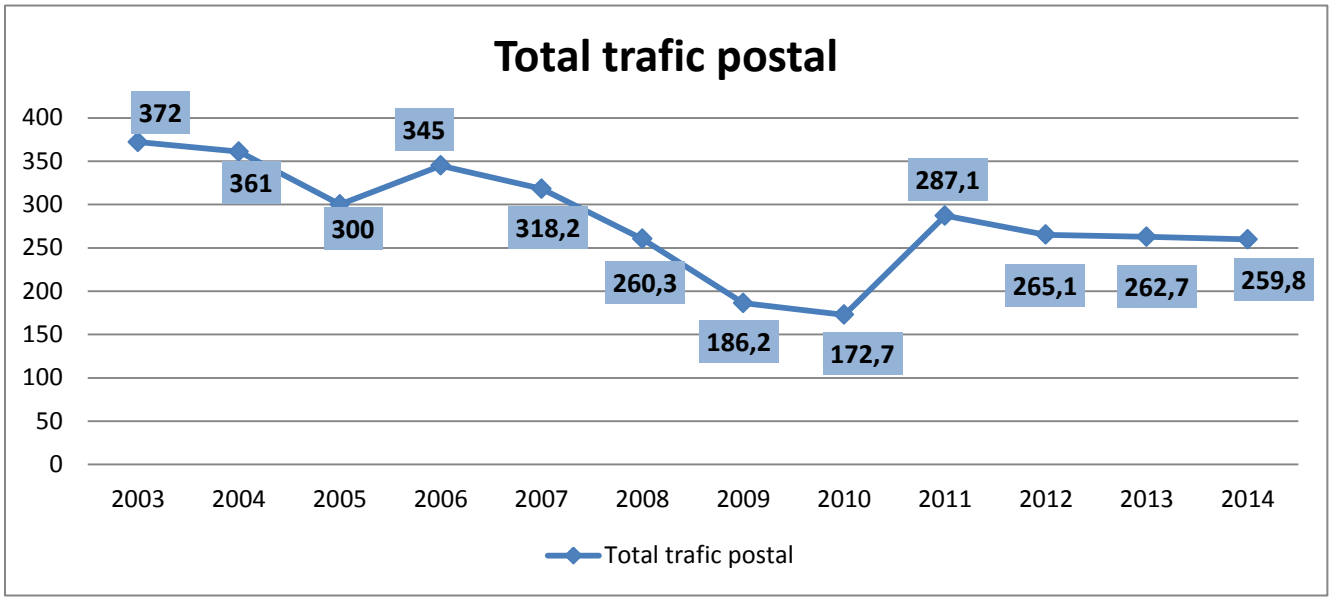
Les objets postaux concernent le courrier ordinaire, recommandé, envois avec valeur déclarée, plis de service, plis en franchise postale, les colis postaux, paquets postales, plis CCP ainsi que les mandats. Ce volume de trafic concerne aussi bien le régime intérieur que le régime international.

Année / Rubrique	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Total trafic postal	372	361	300	345	318,2	260,3	186,2	172,7	287,1	265,1	262,7	259,8
Evolution (%)	3,3	-3	-16	15	-7,8	-18	-28,5	-7,2	65,9	-7,7	-0,9	-1,1

Source : Algérie Poste

Tableau représentant le trafic d'Algérie Poste (en millions d'objets)

Le nombre d'objets postaux traités en 2014 est estimé à plus de 259 millions d'objets contre 262 millions d'objets en 2013, enregistrant ainsi une diminution de **1,1%.**



Source : Algérie Poste

Graphe de l'évolution du trafic postal

Il est à remarquer une régression du trafic depuis l'année 2011. Celle-ci peut être expliqué par le fait que la tendance mondiale du trafic postal est en baisse et ce depuis l'avènement des nouvelles technologies de communication.

Commentaire :

Cette baisse du trafic n'a pas été suivie de la baisse des recettes. En effet, le chiffre d'affaires des services postaux a augmenté de **2,4%** passant de 8,2 Milliards DA en 2013 contre 8,4 Milliards DA en 2014. Cette contradiction ne peut être expliquée que par l'absence de statistiques fiables au niveau d'Algérie Poste.

La statistique 540 (statistique relative au trafic de la poste aux lettres), demandée à maintes reprises par l'ARPT n'a jamais été communiquée par l'opérateur historique. Ce qui laisse à penser qu'elle n'est pas utilisée pour les statistiques annuelles. La méthode de calcul utilisée ne peut donc être, à notre sens, qu'aléatoire, ce qui donne des résultats en contradiction avec le chiffre d'affaires réalisé.

Il faut savoir que l'essentiel des recettes postales parviennent de la dispense d'affranchissement (courrier Ministères) et le trafic de cette catégorie de courrier a diminuée en 2014 en comparaison avec l'année 2013. En revanche le chiffre d'affaires à augmenté de presque **9%**. Ce qui renforce notre supposition.

U : KDA

Désignation	2014	2013	Variations	Taux
PRESTATIONS POSTALES	**8 416 613**	**8 230 298**	**186 315**	**2,26%**
Ventes figurines / Produits philatéliques	908 014	909 199	- 1 185	- 0,13%
Affranchissement en numéraire	230 624	229 645	979	0,43%
Location machines a affranchir Intelligent	253 096	317 660	-64 564	-20,32%
Taxes Accessoires des Colis postaux	1 417	1 595	-178	-11,15%
Comptes postaux internationaux	18 724	50 297	-31 573	-62,77%
Dispense d'affranchissement	6 679 487	6 129 389	550 098	8,97%
Timbres Fiscaux/Timbres Amendes/Timbres télégraphiques etc	28 317	21 230	7 087	33,38%
Publipostage	37 018	283 367	-246 349	-86,94%
Courrier hybride	9 358	7 752	1 606	20,72%
Autres	250 557	280 163	-29 606	-10,57%

Source Algérie Poste

Détails de chaque catégorie d'objets

A. Régime intérieur

Sur les 259,8 millions d'objets traités durant l'année 2014, le courrier destiné à l'intérieur est évalué à 253,6 millions d'objets, soit **97,61%** du total. Le reste, soit **2,39%,** est le courrier destiné à l'international.

Le nombre total de plis CCP est estimé à 19,14 millions de plis contre 29,4 millions de plis en 2013, enregistrant ainsi une diminution de **34,89 %.** Cependant, ce chiffre représente **7,37%** du trafic global.

La voie ordinaire connait une augmentation, passant de **43,59%** en 2013 à **45,31 %** en 2014, soit une augmentation de **3,94%.**

La voie recommandée, quant à elle connait une réelle progression en 2014, avec plus de 104 millions d'objets, enregistrant ainsi une augmentation de **7,21%** par rapport à l'année 2013.

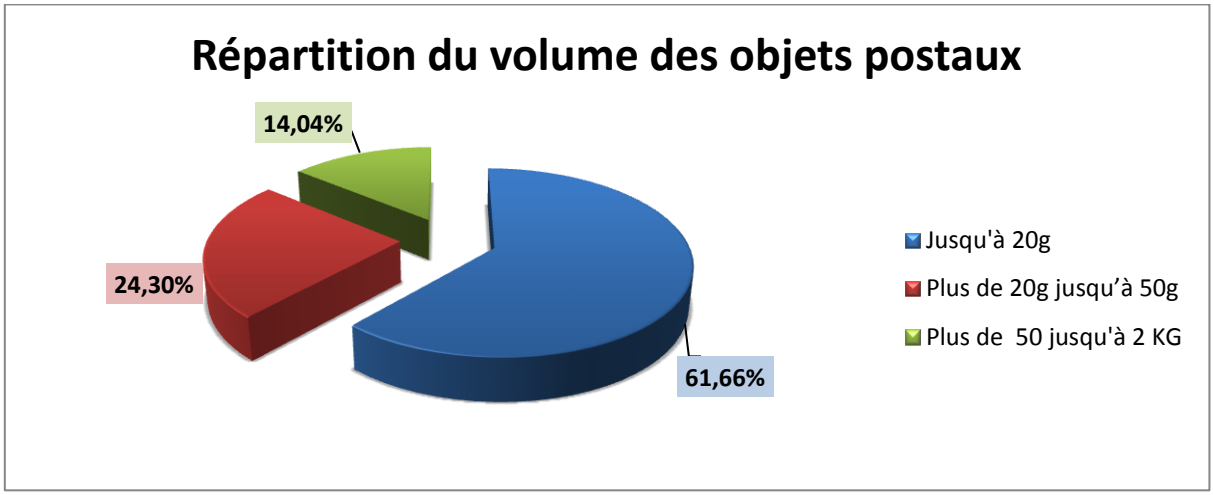
B. Trafic du régime de l'exclusivité

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

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

Rubriques	Catégories d'objets (millions)			Total
	- 20g	+ 20g jusqu'à 50g	Plus de 50 jusqu'à 2 KG	
Volume objets	157,79	62,18	35,93	255,90
Part de chaque catégorie	61,66%	24,30%	14,04%	100 %

Il est constaté que le volume de trafic relevant du régime de l'exclusivité de l'année 2014 représente **84,67 %** du volume global d'Algérie Poste avec 219,97 millions d'objets, soit une diminution de volume de **3,44%** par rapport à l'année 2013.



Source : Algérie Poste.

Il convient de noter que le volume de trafic du courrier de moins de 20g représente à lui seul **61,66%** du volume total, soit 157,79 millions d'objets.

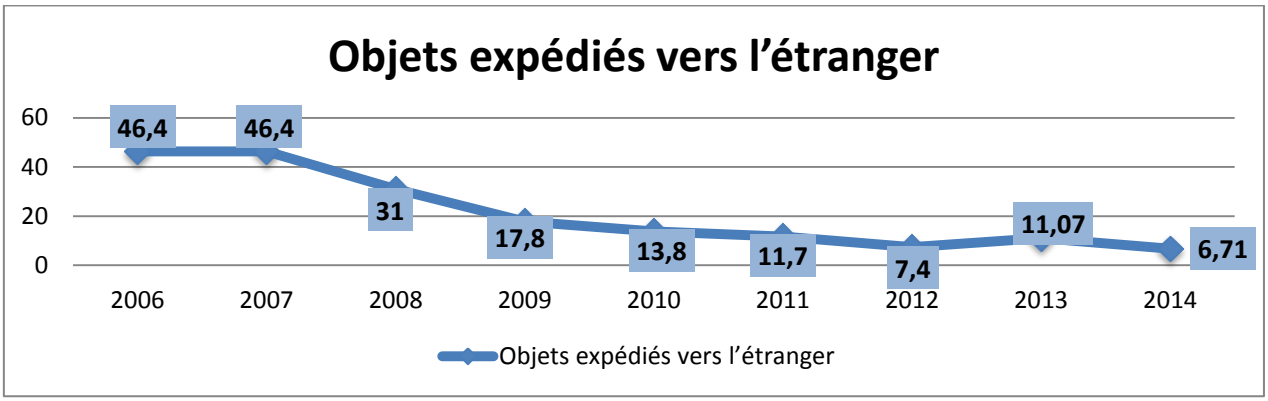
C. Régime international

Le nombre d'envois expédiés à l'étranger avoisine les 7 millions d'objets, contre 11,07 millions d'objets en 2013, réalisant ainsi une baisse de **39,38%**. Les envois reçus de l'étranger sont de l'ordre de 6,51 millions d'objets contre 9,2 millions d'objets en 2013, soit une diminution de **29,23%.**

Le tableau ci-dessous nous renseigne sur le volume d'objets expédiés vers l'étranger :

Rubrique	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Objets expédiés vers l'étranger	46,4	46,4	31	17,8	13,8	11,7	7,4	11,07	6,71

Source : Algérie Poste



Source : Algérie Poste

Il faut noter que les envois à destination de l'étranger représentent **2,39%** du volume total traité par Algérie Poste en 2014. Ce taux était de **4,2%** en 2013, soit une diminution de presque 2 points.

Le tableau ci-dessous nous renseigne sur le volume d'objets reçus de l'étranger :

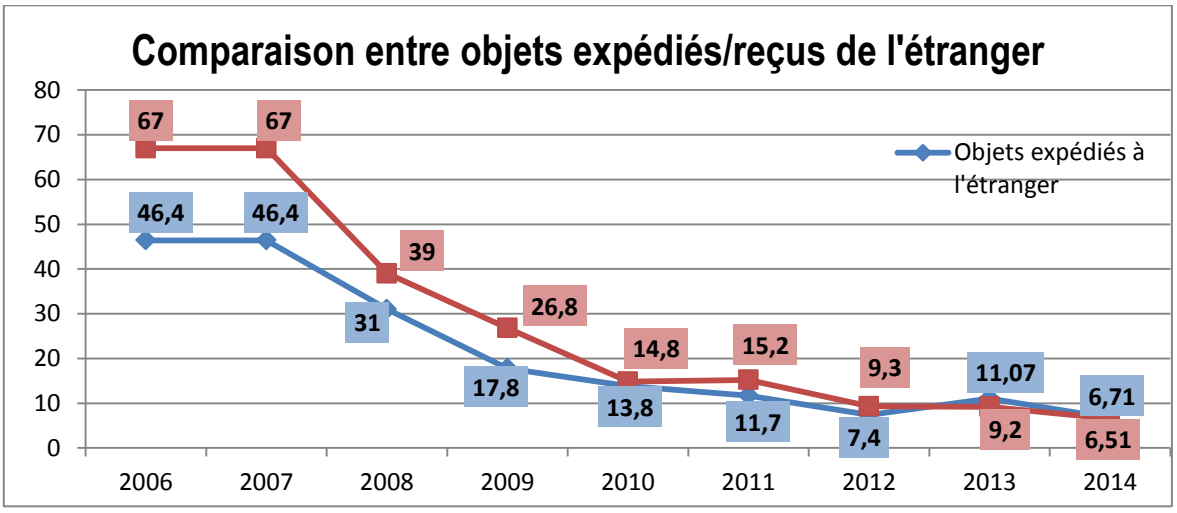
Rubrique	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Objets reçus de l'étranger	67	67	39	26,8	14,8	15,2	9,3	9,2	6,51

Source : Algérie Poste

- **Comparaison entre les objets expédiés et les objets reçus de l'étranger :**

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Objets expédié à l'étranger	46,4	46,4	31	17,8	13,8	11,7	7,4	11,07	6,71
Objets reçus de l'étranger	67	67	39	26,8	14,8	15,2	9,3	9,2	6,51

Source : Algérie Poste



Source : Algérie Poste

Il est à constater que le volume des objets expédiés à l'étranger et les objets reçus de l'étranger sont en baisse depuis l'année 2008, avec une petite augmentation en 2011 pour les objets reçus et en 2013 pour les objets expédiés.

Remarque :

Si la situation du déséquilibre international en faveur des autres pays continue, Algérie Poste prendrait en charge le paiement des frais terminaux, alors, qu'elle percevait le bénéfice de ces frais auparavant.

2.1.2.3. Les colis postaux

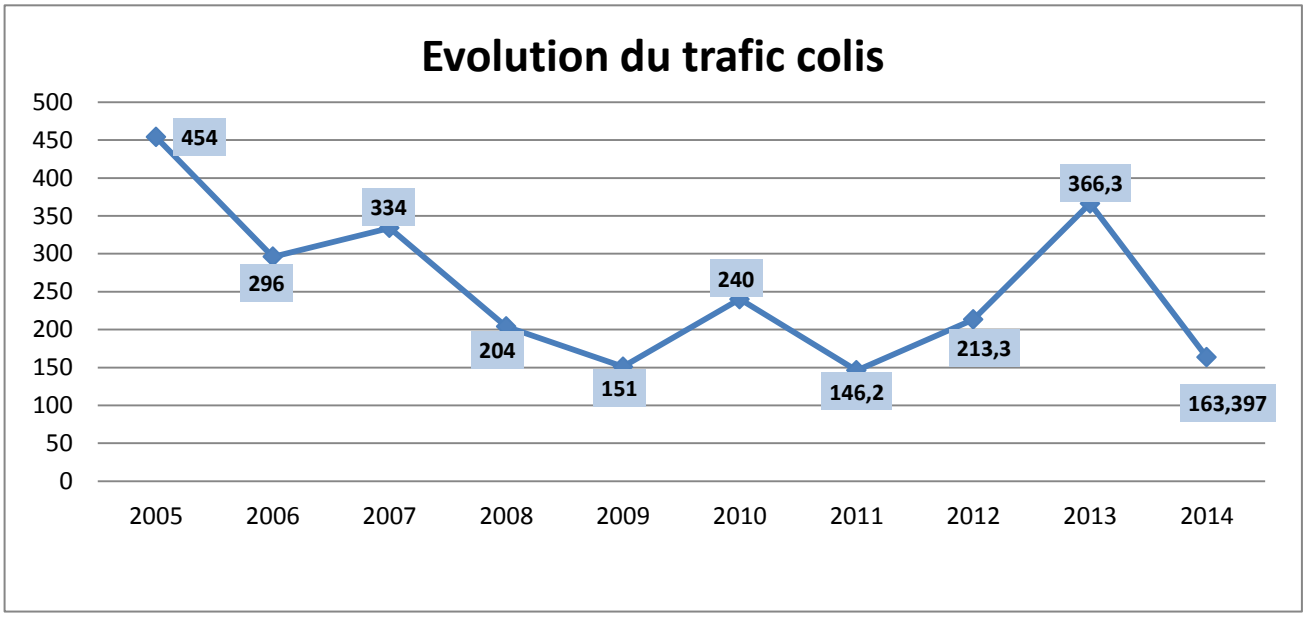
A. Trafic global

Tableau représentant le trafic des colis postaux (en milliers) :

Rubrique	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Total trafic colis	454	296	334	204	151	240	146,2	213,3	366,3	163,397
Evolution (%)	-20,6	-34,8	12,9	-39,1	-25,5	58	-39	46,1	71,72	-53,39%

Source : Algérie Poste

Le trafic des colis postaux en 2014 (régimes intérieur et international) est évalué à 163.397 Colis contre 366.335 Colis en 2013, soit une forte diminution de plus de **53 %**. Cette baisse est alarmante, dans la mesure où la tendance mondiale de ce segment est en expansion.

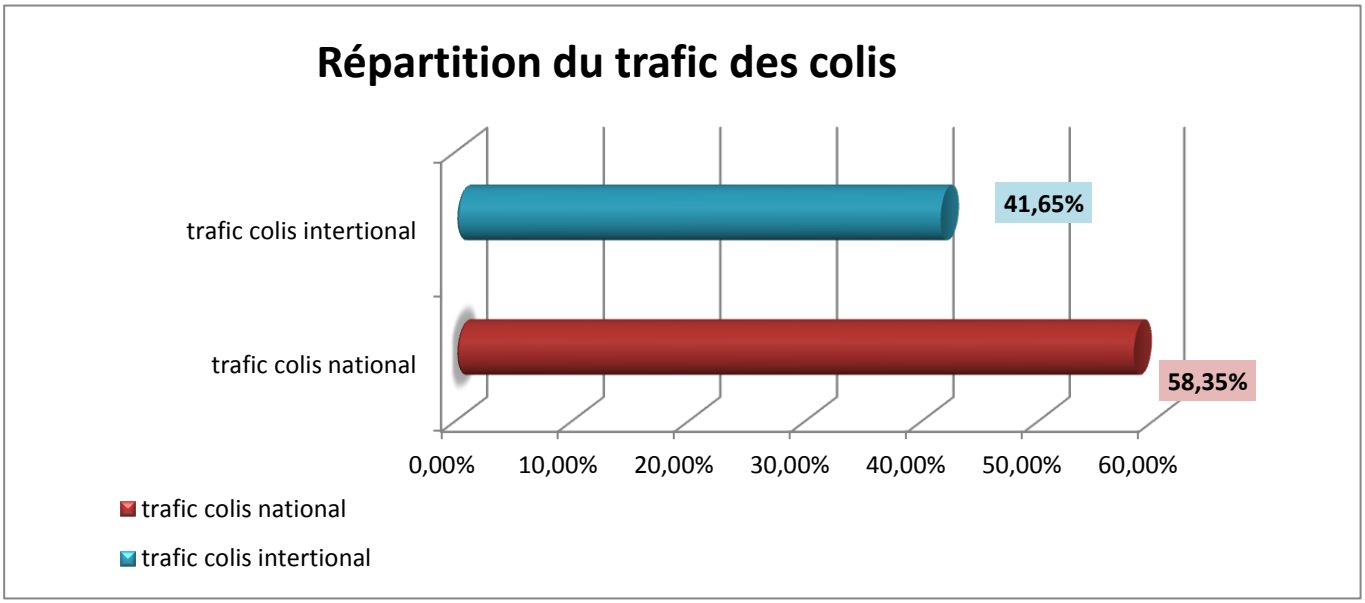


Source : Algérie Poste

Graphe illustrant l'évolution du trafic des Colis

B. Répartition du trafic des colis

Sur un total de 163.397 colis, le nombre de colis du régime intérieur est estimé à 95.345 objets et celui de l'international est de 68.052 objets. Ainsi **58.35%** (**80,4%** en 2013) du volume de trafic des colis est destiné à l'intérieur et **41,65%** (**19,6%** en 2013) à l'international.

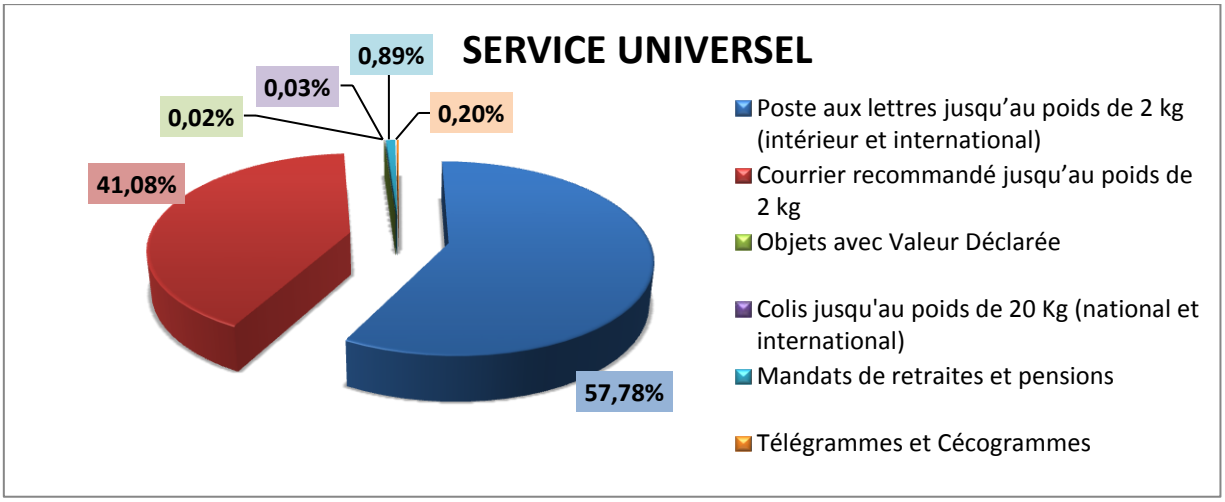


2.1.3. Le service universel postal

En 2014, le contenu du service universel est constitué de 254,26 millions d'objets, soit **97,87 %** du trafic global, une diminution par rapport à l'année 2013, où le service universel constituait **99%** du trafic global.

Rubriques	Nombre d'objets	%
Poste aux lettres jusqu'au poids de 2 kg (intérieur et international)	146 923 361	57,78%
Courrier recommandé jusqu'au poids de 2 kg	104 461 875	41,08%
Objets avec Valeur Déclarée	44 210	0,02%
Colis jusqu'au poids de 20 Kg (national et international)	80 318	0,03%
Mandats de retraites et pensions	2 254 295	0,89%
Télégrammes et Cécogrammes	498 305	0,20%
Total	254 262 364	100%

Source : Algérie Poste



Source : Algérie Poste

Il est constaté que la poste aux lettres a la plus grande part du service universel, avec un taux avoisinant les **99%**.

2.1.4. Indicateurs de la qualité de service pour le service postal

A. Délais d'acheminement (courrier)

Nous allons, dans cette partie, analyser les délais d'acheminement déclarés par l'opérateur historique Algérie Poste pour le service postal.

Délai d'acheminement	National	
	Intra wilaya	Inter wilaya
J + 1	80%	62,50%
J + 2	10%	22,50%
J + 3	10%	5%
J + 4	0%	5%
J + 5	0%	5%
J > 5	0%	0%

Source : Algérie Poste

Dans une même wilaya (intra wilaya), **80%** du courrier est distribué à J+1. Ce taux est identique par rapport à l'année 2013. Pour l'inter wilaya, on constate que plus de **85%** du courrier est distribué à J+2.

Délai d'acheminement	International							
	France	Europe	Maghreb	Pays arabes	Afrique	Asie	Amérique	Reste du monde
J + 1	10%	10%	10%	0%	0%	0%	0%	0%
J + 2	35%	35%	22,50%	15%	15%	10%	10%	10%
J + 3	15%	15%	15%	20%	15%	10%	10%	10%
J + 4	15%	15%	12,50%	22,50%	32,50%	22,50%	15%	10%
J + 5	15%	15%	22,50%	17,50%	20%	25%	27,50%	17,50%
J > 5	10,00%	10,00%	17,50%	25,00%	17,50%	32,50%	37,50%	52,50%

Source : Algérie Poste

A travers tous les pays du monde la distribution du courrier n'atteint les **100%** qu'au-delà le **j+5**.

B. Délais d'acheminement (Colis) :

Délai d'acheminement	National	
	Intra wilaya	Inter wilaya
J + 1	80%	70%
J + 2	10%	10%
J + 3	10%	10%
J + 4	0%	5%
J + 5	0%	5%
J > 5	0%	0%

Source : Algérie Poste

Délai d'acheminement	International							
	France	Europe	Maghreb	Pays arabes	Afrique	Asie	Amérique	Reste du monde
J + 1	10%	10%	5%	0%	0%	0%	0%	0%
J + 2	20%	20%	20%	15%	15%	10%	10%	10%
J + 3	20%	20%	15%	10%	15%	10%	10%	10%
J + 4	20%	20%	20%	20%	25%	20%	10%	5%
J + 5	15%	15%	20%	30%	25%	20%	20%	10%
J > 5	15%	15%	20%	25%	20%	40%	50%	65%

Source : Algérie Poste

Les colis sont acheminés avec les mêmes délais que le courrier au niveau national et international.

2.1.5. Levée des boites aux lettres et tournées de distributions :

2.1.5.1. Fréquence de la levée des boites aux lettres

Zone \ fréquence	Quotidienne	1 jour /2	1 jour / 3	Plus
Zone urbaine	95%	3,5%	1%	1%
Zone rurale	83%	13%	2,5%	1,5%

Source : Algérie Poste

Il est constaté que **95%** des levées sont quotidiennes (zone urbaines) et **83%** en zone rurale. Les autres levées se font soit, un jour sur deux ou plus.

2.1.5.2. Tournées de distribution

Nombre total de tournées	
Urbaines	Rurales
2599	1753

Nombre de tournées (en détail)			
A pied	A vélo	Motocyclettes	Autres (Autos, …)
2926	0	1381	45

Source : Algérie Poste

Les tournées de distribution sont au nombre de 2599 tournées en zone urbaines en 2014 contre 2705 en 2013 et de 1753 en zones rurales pour l'année 2014 contre 1693 en 2013.

L'amplitude horaire d'ouverture des bureaux de poste varie de 6 heures (petits bureaux) à 10 heures (grands bureaux).

2.1.6. Indicateurs de la qualité de service pour les services financiers

Dans cette partie, nous allons analyser les délais d'acheminement déclarés par l'opérateur historique Algérie Poste pour le service financier.

2.1.6.1. Les mandats

Délai d'acheminement	National		International			
	Intra wilaya	Inter wilaya	France	Europe	Maghreb	Pays arabes
J + 1	20,37%	14,37%	6,24%	9,22%	7,69%	0%
J + 2	19,15%	14,80%	3,46%	4,21%	0%	0%
J + 3	14,36%	10,43%	3,34%	6,83%	0%	0%
J + 4	13,34%	15,13%	4,57%	4,89%	0%	0%
J + 5	11,68%	11,08%	2,42%	2,28%	0%	0%
J > 5	21,11%	34,19%	79,97%	72,58%	92,31%	100%

Source : Algérie Poste

Dans une même wilaya (intra wilaya), **20,37%** des mandats sont distribués à J+1 en 2014 contre **35,79%** en 2013, un taux en baisse et relativement faible.

Pour l'inter wilaya, on constate que seulement **14,37%** des mandants sont distribués à J+2 en 2014. Ce taux a été de **22,22 %** en 2013.

A travers tous les pays du monde la distribution du courrier n'atteint les 100% qu'au-delà le j+5.

2.1.6.2. Réclamations

Année 2014	Nombre de réclamations déposées par les clients	Nombre de réclamations traitées effectivement	Délais de traitement des réclamations (Jours)	Pourcentages de réclamations traitées
Courrier régime national	4864	4289	15 jours	**88,18%**
Courrier régime international	2833	2763	25 jours	**97,53%**
Total Courrier Nat/Inter	**7697**	**7052**	**91,62%**	
Colis régime national	569	563	15 jours	**98,95%**
Colis régime international	3741	3635	25 jours	**97,17%**
Total Colis Nat/Inter	**4310**	**4198**	**97,40%**	
CCP	57008	52516	J+7	**92,12%**
Mandats (Régime Nat)	15370	12595	J+11	**81,95%**
Mandats (Régime Interna)	1568	1547	J+13	**98,66%**
Total CCP/ Mandats	**73946**	**66658**	**90,14%**	
Nombre de réclamations déposées par les pays expéditeurs durant l'année 2014 (courrier)				**4052**
Nombre de réclamations déposées par les pays expéditeurs durant l'année 2014 (Colis)				**53**

Source : Algérie Poste

Pour l'année 2014, **91,62%** des réclamations de courrier ont été traitées, soit 7052 parmi les 7697 réclamations de courrier déposées (intérieur et international), contre 5573 réclamations de courrier traitées parmi les 6227 réclamations déposées en 2013, marquant une augmentation de **23,60%.**

Le nombre de réclamations des colis postaux est nettement plus inférieur que celui du courrier, 4198 réclamations ont été traitées durant l'année 2014, contre 1085 réclamations traitées durant l'année 2013.

Pour ce qui est de l'activité financière, le nombre de réclamations s'élève à 73946 (CCP, Mandats internationaux et nationaux), 66658 ont été traitées, soit un taux de **90,14%.** En 2013, le nombre de réclamations était de 75685 (CCP, Mandats international et national), 73073 ont été traitées, soit un taux de **96,54%.**

- Les délais de traitement des réclamations dépendent du type de service ainsi que le régime (national ou international). Ces derniers varient de sept **(7)** jours à trois **(25)** jours.

2.1.7. L'activité financière

Les services financiers postaux sont à l'origine de presque deux tiers de la croissance de la poste. Ils représentent **66,11%** du chiffre d'affaires global de la poste en 2014.

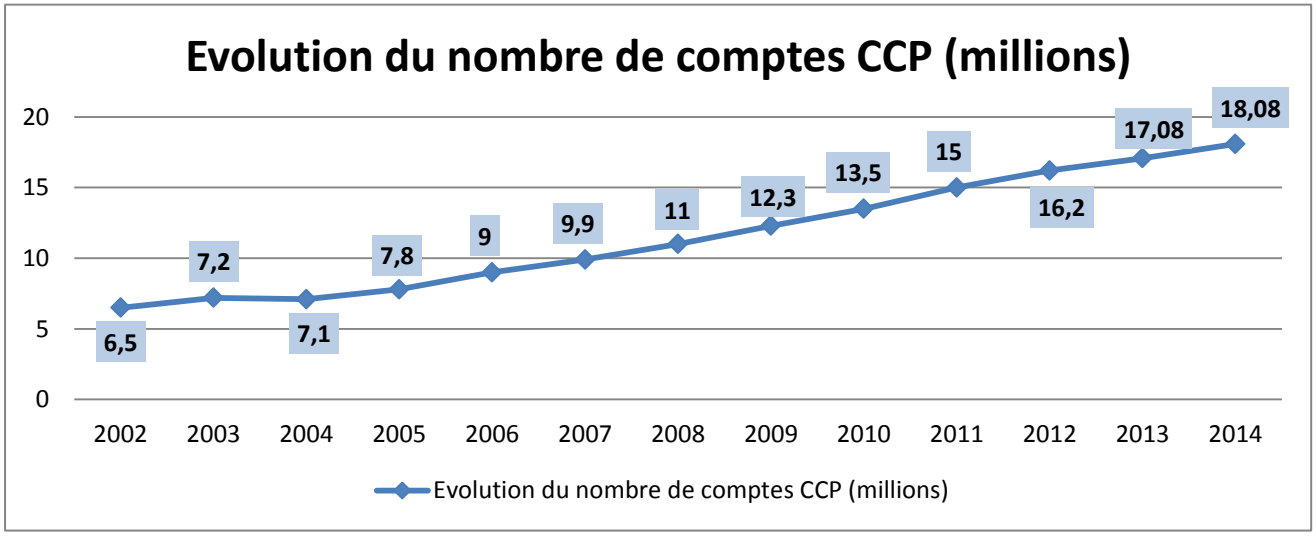
Ils offrent des modes de paiements efficaces à travers plusieurs services, tels que le service des chèques postaux, le service des mandats, et les services des opérations pour compte (CNEP).

2.1.7.1. Le service des chèques postaux

L'opérateur historique Algérie Poste dispose de **07** centres CCP répartis à travers le territoire national.

En 2014, l'opérateur gérait **18,080 millions** de comptes CCP contre **17,082 millions** en 2013, soit une progression de **5,84%.**

Le graphe suivant illustre l'évolution du nombre des comptes CCP :



Source : Algérie Poste

Le montant total des avoirs CCP au **31/12/2014** est de l'ordre de **592,044 milliards DA,** contre **578,7 milliards DA** en 2013, soit une progression de **2,30%**.

Il importe de signaler que le nombre de transactions effectuées par les clients avoisine les **152,33 millions** d'opérations (paiement à vue, versement, virement) durant l'année 2014, contre **146,9 millions** d'opérations en 2013, soit une progression de **3,69%.**

2.1.7.2. L'activité des mandats

Algérie Poste dispose de **08** centres de contrôle des mandats à travers le territoire national assurant ainsi le contrôle de cette prestation.

Au cours de l'année 2014, le volume des mandats émis (régime intérieur et international ainsi que les pensions) avoisine les **7,76 millions** contre en **4,2 millions 2013**, soit une augmentation de **84,76%.**

Par ailleurs, le nombre de mandats émis en **2014** à l'international est de **29.164** contre **31.810** en 2013**,** soit une baisse de **8,31%.**

2.1.7.3. Le Publipostage (l'insert)

Le chiffre d'affaires réalisé par Algérie Poste sur ce segment d'activité, en 2014, est estimé à **4,31 millions DA** contre **5,2 millions DA** pour l'année 2013, soit une baisse de **17,11%.** Le nombre de clients est passé à **16** contre **43** en 2013.

Le volume d'inserts réalisé durant cette période s'élève à **577.225** contre **8,1 millions** d'insertions en **2013**, soit une très forte diminution de **1311%.**

Conclusion :

Le chiffre d'affaires réalisé par Algérie Poste, durant l'année 2014, a connu une augmentation de prés de **13,4%**. Tandis que le volume du trafic a connu une légère diminution de l'ordre de **1,1%.** Cette situation ne peut être expliquée que par l'absence de statistiques fiables au niveau de l'opérateur historique.

Par ailleurs, la part de l'exclusivité reste élevée, elle est estimée à **84,67 % (86,70%** en 2013**)** du volume du trafic global réalisé par l'opérateur.

Il faut cependant attirer l'attention sur la diminution alarmante du trafic des Colis de 53% en comparaison avec l'année 2013. Sachant que la tendance mondiale est à l'évolution de cette catégorie d'envois qui est boostée par le développement de la vente en ligne.

Pour l'année 2014, **91,62%** des réclamations de courrier ont été traitées (intérieur et international)**.** Quant aux délais de traitement, ils dépendent du type de service et de régime (national ou international). Ces derniers varient de sept **(7)** jours à trois **(25)** jours.

Les services financiers postaux sont à l'origine de presque deux tiers de la croissance de la poste. Ils représentent **66,11%** du chiffre d'affaires global de la poste en 2014. Ils représentaient **62,57%** du chiffre d'affaires global de la poste en **2013**. En 2014, l'opérateur gérait presque **18,1 millions** de comptes CCP contre **17,1 millions** en 2013, soit une progression de **5,8%.**

2.2. L'évolution du marché postal relevant du régime de la simple déclaration

En 2014, neuf (09) nouveaux certificats d'enregistrement ont été délivrés à :

CHRONO LETTRE, EURL DEHBIA EXPRESS, TONNER COURRIER EXPRESS, EL YAMMAMA EXPRESS, BRYA EXPRESS, SH DELIVERY, EL MOUNAKASSA, MAYA EXPRESS, HORIZON COURRIER EXPRESS.

Le Conseil de l'ARPT a procédé au retrait d'un seul certificat d'enregistrement pour inactivité, il s'agit de l'opérateur « Alkama Express ».

Il convient de signaler cependant, que sur les **55** opérateurs enregistrés à la fin de 2014, certains opérateurs n'ont pas encore lancés leurs activités, tandis que d'autres n'ont pas transmis leurs canevas annuels.

2.2.1. Chiffre d'affaires global (Courrier et Colis) domestique

En 2014, le marché de la simple déclaration a réalisé un chiffre d'affaires de **575 759 224,43 DA**, enregistrant une hausse de 10.40% par rapport à l'année 2013.

Il est à noter que ce montant concerne les chiffres d'affaires réalisés par seulement 16 opérateurs sur les **55** enregistrés en 2014.

Il importe de signaler que certains opérateurs ont été mis en demeure par l'ARPT en raison de l'absence d'informations relative à leurs activités pour l'année 2014, il s'agit de :

KAZI TOURS, FAST LIVRAISON, EECT ZINE, MBCC, ALIVEX, IKHTEAH DJAFER, RAPIDE MESSAGERIE, MEMMOU NABIL et SPEED MAIL.

Par ailleurs, dans un marché où la concurrence se fait de plus en plus rude certains opérateurs peinent de se faire une place sur le marché, ou pour la garder.

Tableau N°01 : Part de marché en termes de chiffre d'affaires.

Opérateurs	Chiffre d'affaires 2013(DA)	Chiffre d'affaires 2014(DA)	Parts (%)	Evolution (%)
AGEM (TNT)	48 219 884,26	79 949 244,01	**13,89**	**65,80**
EMS	100 460 000,00	111 871 581,24	**19,43**	**10,20**
ANEP	43 707 045,30	44 647 390,96	**7,75**	**2,15**
DHL	47 567 018,00	57 730 561,00	**10,03**	**21,37**
DIRECT EXPRESS	1 180 000,00	588 326,00	**0,10**	**-50,14**
FEDEX	91 376 959,76	64 933 227,00	**11,28**	**-28,94**
HSD	2 491 023,00	9 441 924,00	**1,64**	**279,04**
HCDS	480 072,45	425 385,50	**0,07**	**-11,39**
LA COLOMBE	5 117 700,00	6 137 000,00	**1,07**	**19,92**
MICHKAT YAF	5 885 674,00	7 840 851,72	**1,36**	**33,22**
GREEN MESSAGERIE EXPRESS	30 000,00	120 000,00	**0,02**	**300,00**
SERVICES 24 H ALGERIE	9 710 050,00	9 167 380,00	**1,59**	**-5,59**
WIFAK CONSULTANCY	9 278 555,94	7 741 168,00	**1,34**	**-16,57**
TESLIM EXPRESS	638 300,00	524 050,00	**0,09**	**-17,90**
UPS	143 000 000,00	112 370 000,00	**19,52**	**-21,42**
FAST MAIL	**-**	62 271 135,00	**10,82**	**-**
AIGLE EXPRESS & SERVICES	2 933 370,00	**-**	**-**	**-**
ARAMEX ALGERIE	9 006 682,92	**-**	**-**	**-**
MEMMOU NABIL COURRIER	240 000,00	**-**	**-**	**-**
SPEED MAIL	189 000,00	**-**	**-**	**-**
TOTAL	**521 511 335,63**	**575 759 224,43**	**100**	**10,40**

Commentaire :

Pour la deuxième année consécutive l'opérateur **« UPS »** occupe la première place sur le marché postal domestique et a enregistré un chiffre d'affaires de 112 370 000,00DA, soit une part de marché de **19.52 %,** suivi de l'opérateur « EMS Champion Post », qui détient une part de **19.43% %** et d'« AGEM (TNT) » avec une part de **13.89%.**

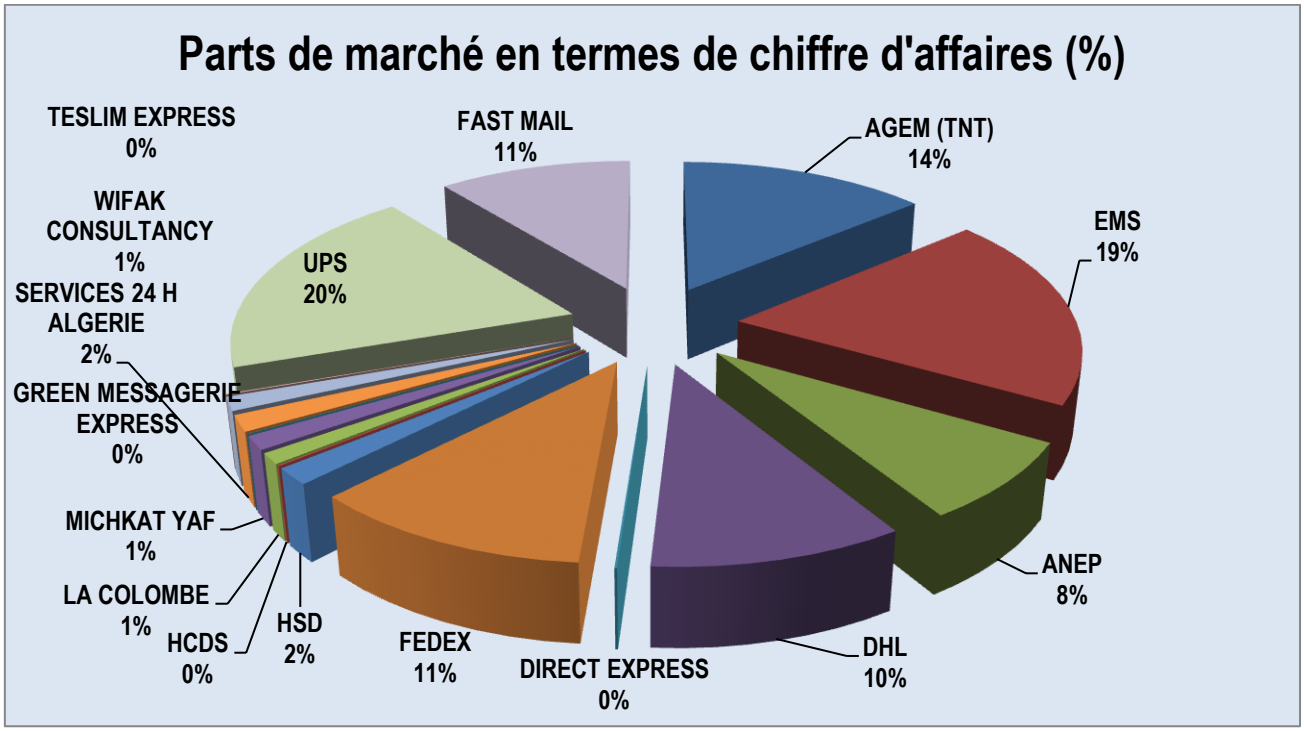
Quant à la quatrième place elle est occupée par l'opérateur « FAST MAIL » avec une part de marché de **10.96**% et un chiffre d'affaires qui s'élève à 62 271 135,00 DA, un résultat qui se révèle satisfaisant pour une première année d'exercice.

Au regard des résultats réalisés en 2014, il est apparu que les chiffres d'affaires de certains opérateurs ont subi une baisse remarquable, particulièrement l'opérateur FALCON ALGERIE (FedEx) avec un taux de **28.94%.** Cette diminution est expliquée par la résiliation des contrats de deux de leurs principaux clients. Le chiffre d'affaires de

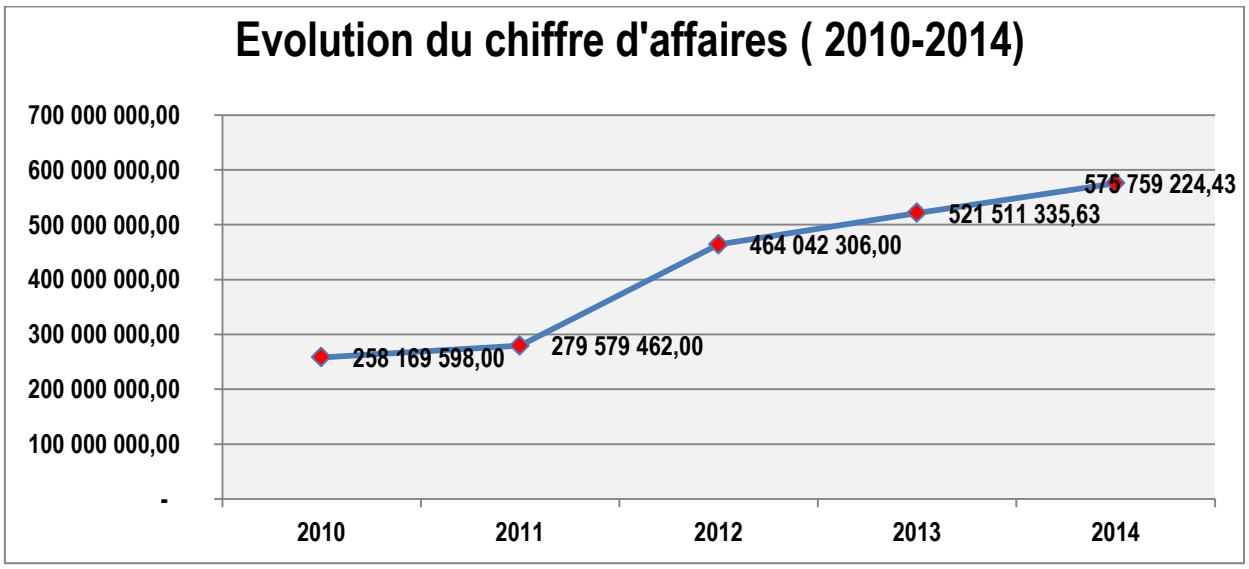
l'opérateur DIRECT EXPRESS a connu, lui aussi, une diminution de **50%**, conséquence de l'augmentation de la demande sur « les courses » dont les tarifs sont relativement bas par rapport au « courrier ».

Quant à l'opérateur ARAMEX, il a arrêté temporairement son activité dans le régime de la simple déclaration, qui se révèle moins rentable suite à la cessation de son activité dans le régime de l'autorisation.

Par ailleurs, le chiffre d'affaires de l'opérateur AGEM (TNT) continue sa progression avec une augmentation de **65.80%** en comparaison avec l'année 2013. De même que le chiffre d'affaires de l'opérateur HSD qui a relancé son activité en 2014 après avoir suspendu son activité durant l'année 2013. Ce dernier a donc enregistré une hausse d'environ **280%**. Il convient de noter également l'accroissement remarquable du chiffre d'affaires de l'opérateur GREEN MESSAGERIE EXPRESS de **300%** par rapport à l'année 2013.



Le graphe ci-dessous illustre l'évolution du chiffre d'affaires du marché postal relevant du régime de la simple déclaration entre 2010 et 2014. Sur cette période, le chiffre d'affaires n'a cessé de prospérer pour atteindre un taux d'évolution de l'ordre de **123%**.



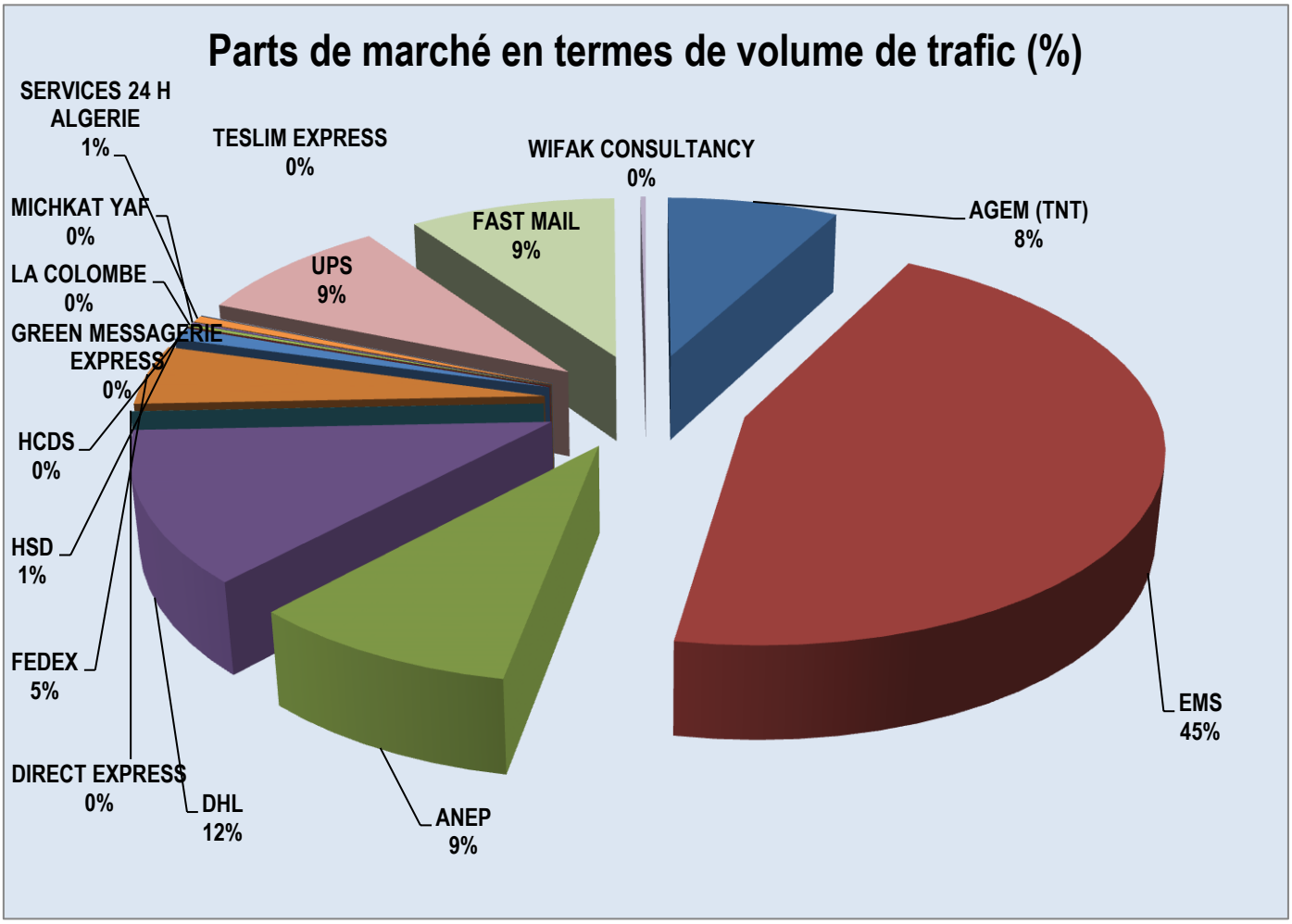
2.2.2. Volume du trafic global :

Durant l'année 2014, le volume du trafic global du marché de la simple déclaration est évalué à 795 245 objets, contre 685 368 objets traités en 2013, soit une progression de l'ordre de **16.03 %**.

Tableau N°02 : Parts de marché en termes de volume du trafic.

Opérateurs	Total 2013	Total 2014	Parts (%)	Evolution (%)
AGEM (TNT)	23 722	62 378	**7,84**	**162,95**
EMS	335 003	358 031	**45,02**	**6,87**
ANEP	75 907	72 378	**9,10**	**-4,65**
DHL	31 389	98 425	**12,38**	**213,57**
DIRECT EXPRESS	520	70	**0,01**	**-86,54**
FEDEX	54 246	39 255	**4,94**	**-27,64**
HSD	2 166	8 210	**1,03**	**279,04**
HCDS	209	111	**0,01**	**-46,89**
LA COLOMBE	960	1 760	**0,22**	**83,33**
MICHKAT YAF	1176	1032	**0,13**	**-12,24**
GREEN MESSAGERIE EXPRESS	33	42	**0,01**	**27,27**
SERVICES 24 H ALGERIE	4 370	4 224	**0,53**	**-3,34**
TESLIM EXPRESS	317	273	**0,03**	**-13,88**
UPS	142 798	72 000	**9,05**	**-49,58**
MEMMOU NABIL COURRIER	10	**-**	**0,00**	**-100,00**
FAST MAIL	**-**	75 194	**9,46**	**-**
WIFAK CONSULTANCY	1 632	1 862	**0,23**	**14,09**
AIGLE EXPRESS & SERVICES	2 659	**-**	**-**	**-**
ARAMEX ALGERIE	8251	**-**	**-**	**-**
TOTAL	**685 368**	**795 245**	**100**	**16,03**

Il ressort clairement du tableau ci-dessus que l'opérateur « EMS Champion Post » demeure premier sur le marché de la simple déclaration en termes de volume du trafic avec une part de marché de **45.02%** avec 358 031 objets traités. Suivi de « DHL » avec 98 425 objets traités soit une part de **12.38%.** Vient en troisième position l'opérateur « FAST MAIL » avec 75 194 objets traités et une part de marché de **9.46%.**



Commentaire :

La comparaison faite entre le chiffre d'affaires et le volume de trafic réalisés par les opérateurs nous donne des résultats contradictoires. En effet, à la lecture des chiffres communiqués par certains opérateurs qui réalisent des scores respectables en volume, il est constaté que leur chiffre d'affaires est en deçà des résultats réalisés en termes de trafic. Il s'agit particulièrement de l'opérateur « EMS CHAMPION POST » qui détient **45.02%** de parts de marché en termes de trafic et seulement **20%** de parts en termes de chiffres d'affaires. Cette situation est la conséquence des tarifs appliqués par l'opérateur. En effet, l'« EMS Champion Post » pratique des tarifs relativement bas par rapport aux restes des opérateurs.

Il convient de signaler aussi l'évolution du volume de trafic des opérateurs « DHL ALGERIE » avec un taux de **213.57%** et « AGEM /TNT » avec un taux de **162.95%** suite à la signature de nouveaux contrats.

Le graphe ci-dessous illustre l'analyse de l'évolution du volume du trafic global du marché postal relevant du régime de la simple déclaration au cours des cinq dernières années (2010-2014). Sur les cinq dernières années la croissance moyenne annuelle des volumes est de l'ordre de **33%**.

2.2.3. Chiffre d'affaires et volume de trafic par nature

Il faut noter que les opérateurs (FEDEX, HSD, La COLOMBE et MICHKAT YAF) ont communiqué des données agrégées sur le chiffre d'affaire et le volume du trafic, ce qui peut donner des résultats imprécis sur les valeurs réelles du chiffre d'affaire et le volume de trafic des (document / colis), mais il n'en reste pas moins que les chiffres transférés par le reste des opérateurs nous donnent une estimation approximative desdites valeurs.

2.2.3.1. Le chiffre d'affaires par nature

L'analyse détaillée du chiffre d'affaires global fait ressortir que le chiffre d'affaires généré par la distribution des documents dépasse largement celui des colis. Le taux est de **80%** les documents, contre 15% pour les colis.

Tableau N°03 : Le chiffre d'affaires par nature

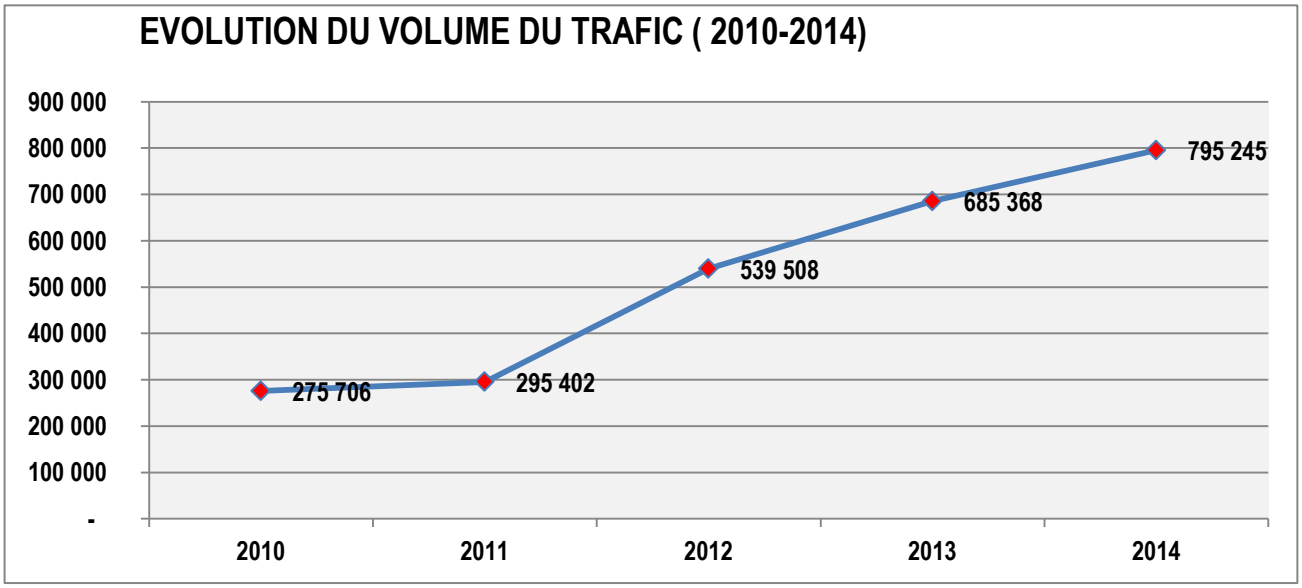
Opérateurs	Documents	Colis	TOTAL
AGEM (TNT)	66 565 740,56	13 383 503,45	79 949 244,01
EMS	107 034 300,00	4 837 281,24	111 871 581,24
ANEP	43 500 284,63	1 147 106,33	44 647 390,96
DHL	29 922 225,50	27 808 335,50	57 730 561,00
DIRECT EXPRESS	588 326,00	-	588 326,00
FEDEX	NC	NC	64 933 227,00
HSD	NC	NC	9 441 924,00
HCDS	140 035,50	285 350,00	425 385,50
LA COLOMBE	NC	NC	6 137 000,00
MICHKAT YAF	NC	NC	7 840 851,72
GREEN MESSAGERIE EXPRESS	-	120 000,00	120 000,00
SERVICES 24 H ALGERIE	9 167 380,00	-	9 167 380,00
TESLIM EXPRESS	472 750,00	51 300,00	524 050,00
UPS	75 600 000,00	36 770 000,00	112 370 000,00
FAST MAIL	62 165 835,00	105 300,00	62 271 135,00
WIFAK CONSULTANCY	NC	NC	7 741 168,00
TOTAL	**395 156 877,19**	**84 508 176,52**	**575 759 224,43**

2.2.3.2. Volume du trafic par nature

Le volume global réalisé par l'ensemble des opérateurs sur les Colis s'élève à 71 226 objets traités, soit **9%** du volume global contre plus de **85%** pour les documents.

Tableau N°04 : Le volume de trafic par nature de courrier

Opérateurs	Documents	Colis	Total
AGEM (TNT)	43 779	18 599	62 378
EMS	356 781	1 250	358 031
ANEP	70 822	1 556	72 378
DHL	70 423	28 002	98 425
DIRECT EXPRESS	70	-	70
FEDEX	NC	NC	39 255
HSD	NC	NC	8 210
HCDS	72	39	111
LA COLOMBE	NC	NC	1 760
MICHKAT YAF	NC	NC	1 032
GREEN MESSAGERIE EXPRESS	-	42	42
SERVICES 24 H ALGERIE	4 224	-	4 224
TESLIM EXPRESS	252	21	273
UPS	50 400	21 600	72 000
FAST MAIL	75 077	117	75 194
WIFAK CONSULTANCY	NC	NC	1 862
TOTAL	**671 900**	**71 226**	**7955**



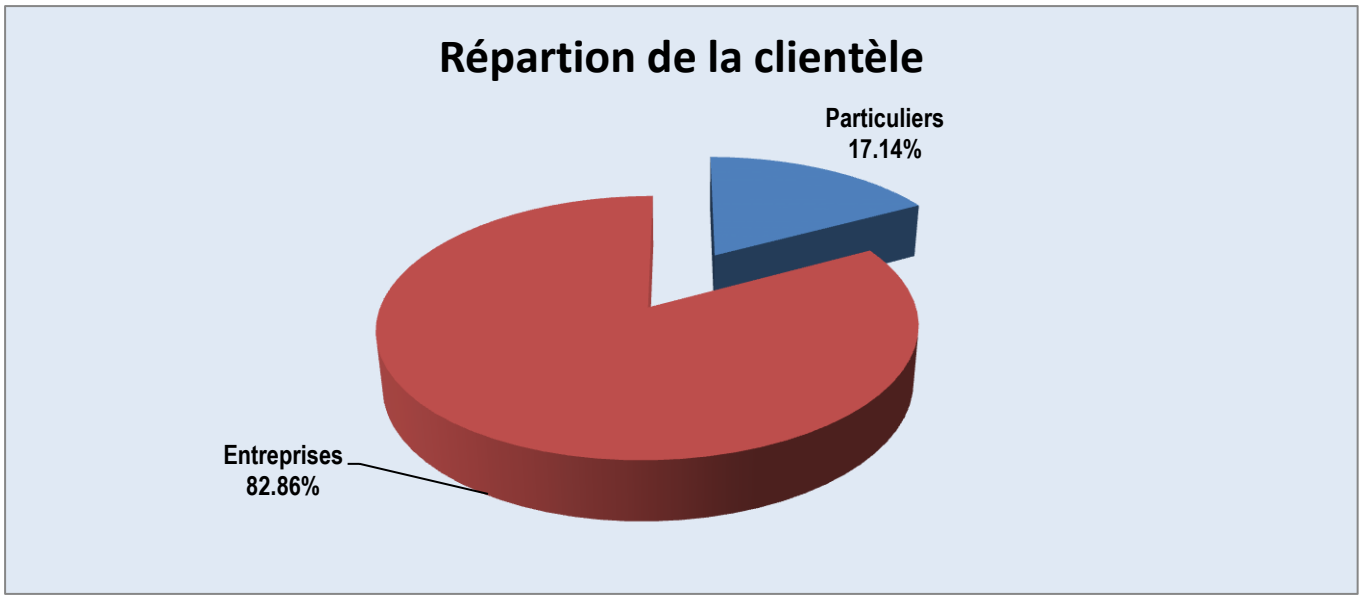
2.2.4. La clientèle des opérateurs :

Les chiffres transmis par les opérateurs font ressortir que la clientèle des opérateurs est constituée en grande majorité d'entreprises (privées et publiques) avec un taux de **82.8%,** le reste représente les administrations et les particuliers.

Tableau N°05 : La clientèle des opérateurs

Opérateurs	Taux Clientèle (%)	
	Entreprises	Particuliers
AGEM (TNT)	100	-
EMS	99,9	0,1
ANEP	95	5
ARAMEX ALGERIE	100	-
DHL	93	7
DIRECT EXPRESS	100	-
FEDEX	55	45
HSD	100	-
HCDS	32	68
LA COLOMBE	100	-
MICHKAT YAF	95	5
GREEN MESSAGERIE EXPRESS	-	100
SERVICES 24 H ALGERIE	100	-
SPEED MAIL	100	-
TESLIM EXPRESS	100	-
UPS	99,5	0,5
FAST MAIL	-	-
WIFAK CONSULTANCY	100	-
Taux (%)	**82,86**	**17,14**

Le graphique ci-dessous montre clairement que la clientèle des opérateurs est composée essentiellement des entreprises.



2.2.5. La sous-traitance :

La sous-traitance consiste en la remise du courrier collecté par un opérateur à un autre opérateur dûment autorisé par l'ARPT afin de l'acheminer et de le distribuer dans les zones où le premier n'est pas présent. Cette manière de faire permet aux différents acteurs postaux de couvrir une zone géographique plus grande.

En 2014, Le nombre d'objets collecté par le biais de la sous-traitance s'élève à 16 840, ce qui représente **2%** du trafic global. Par contre, le nombre d'objets distribué s'élève, quant à lui, à 162 558, soit **20%** du trafic global.

Opérateurs	Nombre de sous traitants	Nbre d'envoi collecté	Nbre d'envoi distribué	Chiffre d'affaires (Acheminement)	Chiffre d'affaires (distribution)
EMS	1	16027	107 785	-	-
DHL	3	816	816	12 992 923,00	2 989 851,00
FEDEX	2	-	-	-	-
FAST MAIL	1	-	53 957	-	31 087 067,00
Total	**7**	**16 843**	**162 558**	**12 992 923,00**	**34 076 918,00**

2.2.6. Délais de livraison

Les délais d'acheminement et de distribution sont, en général, satisfaisants. En intra wilaya, La majorité du courrier est distribuée à J+1 (**91,3%** du courrier) et au plus tard à J+2 (**100%** du courrier). Il est à noter que la majorité des opérateurs (**70%**) réalisent des performances appréciables en intra wilaya, l'ensemble de leur courrier est distribué à J+1.

En inter wilaya **67%** du courrier est distribué à J+1, **16.7%** à J+2 et le reste est distribué au plus tard à J+4. Cette disproportion est tout à fait normale du fait de l'étendue du territoire national.

Tableau N°06 : Délais d'acheminement des opérateurs

Opérateurs	Délais de livraison (%)							
	Intra wilaya			Inter wilaya				
	J+1	J+2	J+3	J+1	J+2	J+3	J+4	J+5
AGEM (TNT)	100	-	-	95	3	99	100	-
EMS	92	8	-	79	11	95	98	100
ANEP	100	-	-	100	-	-	-	-
DHL	99,6	0,4	-	99	0,8	0,2	-	-
DIRECT EXPRESS	70	30	-	70	30	-	-	-
FEDEX	100	-	-	95	5	-	-	-
HSD		100	-	-	-	100	-	-
HCDS	100	-	-	-	-	100	-	-
LA COLOMBE	100	-	-	-	100	-	-	-
MICHKAT YAF	100	-	-	30	60	10	-	-
GREEN MESSAGERIE EXPRESS	100	-	-	100	-	-	-	-
SERVICES 24 H ALGERIE	100	-	-	90	10	-	-	-
TESLIM EXPRESS	90	10	-	70	20	5	5	-
FAST MAIL	100	-	-	30	35	34	1	-
UPS	100	-	-	90	8	2	-	-
WIFAK CONSULTANCY	100	-	-	99	1	-	-	-

2.2.7. Traitement des réclamations :

Le nombre de réclamation enregistré par l'ensemble des opérateurs en 2014 est de 4912 sur les 795 245 objets traités, soit **0.61%** du nombre total des objets traités durant l'année 2014. Il convient de signaler que **99.84%** des réclamations ont été traités. Le délai de traitement varie de 1 à 4 jours.

Bien que le nombre des réclamations déposées ai connu une forte augmentation en comparaison avec l'année 2013 (2960 réclamations), il reste quand même négligeable par rapport au volume globale du trafic.

Opérateurs	Trafic global / opérateur	Réclamations			
		Reçues	Traitées	Taux (%)	Taux des réclamations traitées (%)
AGEM (TNT)	62 378	38	38	0,06	100
EMS	358 031	736	728	0,21	98.91
DHL	98 425	26	26	0,03	100
FEDEX	39 255	1100	1100	2,80	100
UPS	72 000	3000	3000	4,17	100
FAST MAIL	75 194	12	12	0,02	100
Total	**705 283**	**4912**	**4904**	**0,61**	**99.84**

2.2.8. Effectifs et niveau de déploiement :

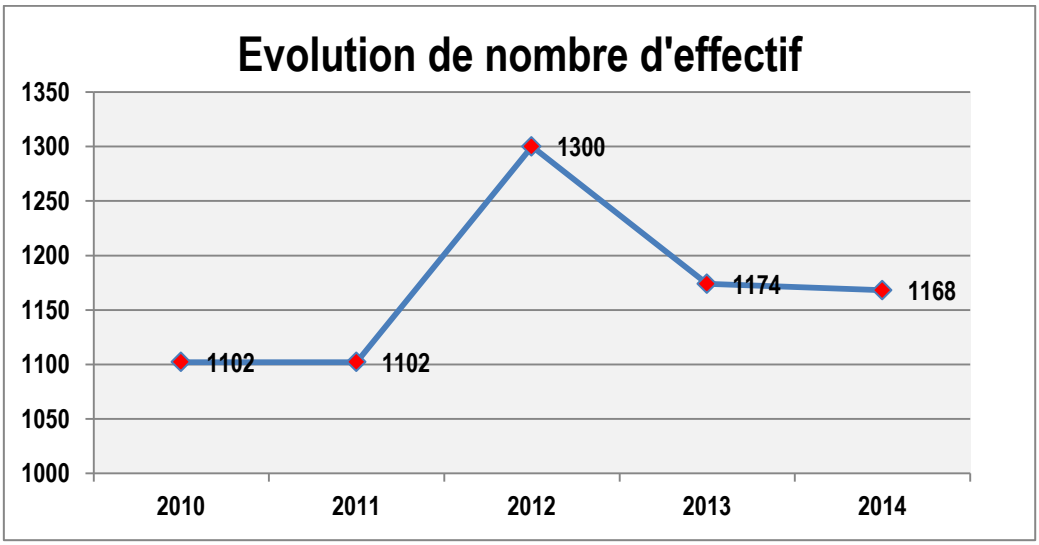
En 2014, le nombre de salariés des opérateurs s'élève à 1168, partagés dans 109 agences commerciales à travers le territoire national.

Par rapport à l'année 2013, le nombre d'effectif a baissé de **0.51%**. Cette baisse peut se traduire par la réduction du nombre d'effectif de certains opérateurs notamment les opérateurs « FALCON EXPRESS », « SERVICES 24H », « HSD », « WIFAK CONSULTANCY » et « EMS CHAMPION POST ».

Il importe de préciser que le retrait de 11 certificats aux opérateurs inactifs a entrainé le licenciement de 26 employés.

Commentaire :

Il ressort de la comparaison établie entre les chiffres d'affaires réalisés par les opérateur et le nombre d'effectif détenu par ces derniers, que la baisse du chiffre d'affaires des opérateurs « FALCON EXPRESS », « SERVICES 24H », « HSD », « WIFAK CONSULTANCY » a engendré une réduction d'effectif de respectivement **37.70%, 54.55%, 40%** et **14.29%** par rapport à l'année 2013.



Conclusion :

En 2014, Le volume du courrier domestique a connu un essor remarquable en enregistrant une augmentation de **16%** par rapport l'année 2013. Le chiffre d'affaires a connu, lui aussi, une hausse de **10.40%.**

En ce qui concerne la qualité de service, les délais d'acheminement ont été globalement respectés avec **91.3%** de courrier livré en J+1 en intra wilaya et **67%** en J+1 en inter wilaya.

Quant aux réclamations, l'évolution du volume de trafic à généré également un nombre plus élevé de réclamations auprès des opérateurs**. 99.42%** de ces réclamations ont été traitées dans des délais raisonnables allant de 1 à 4 jours.

Il est à noter que depuis le début des années 2000, le nombre de sociétés de distribution de courrier en Algérie n'a cessé d'augmenté. A la fin de l'année 2014, on compte 46 opérateurs qui activent dans le segment de la simple déclaration. Ce qui dénote de la confiance que ces derniers placent dans ce secteur postal en constante évolution.

2.3. Le marché postal relevant du régime de l'autorisation

Outre la filiale (EMS Champion Post) de l'opérateur postal historique Algérie Poste, quatre grands intégrateurs internationaux DHL, UPS, Falcon et AGEM/TNT sont également présents et actifs dans le secteur du courrier express en Algérie.

2.3.1. Marché du trafic international

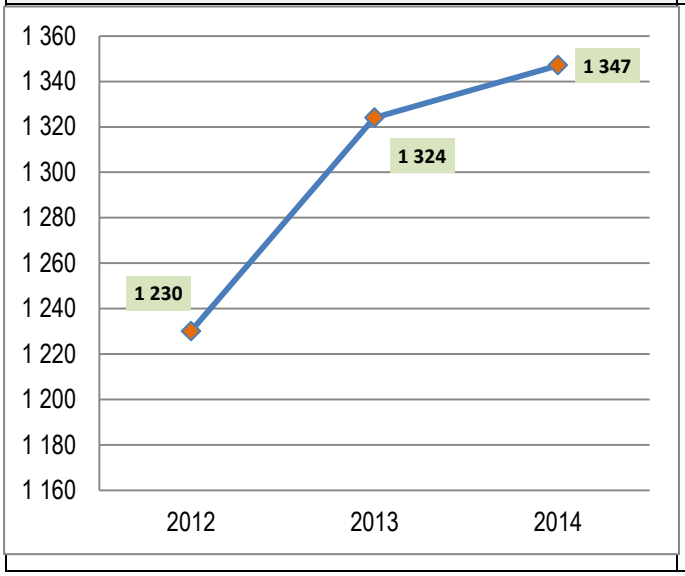
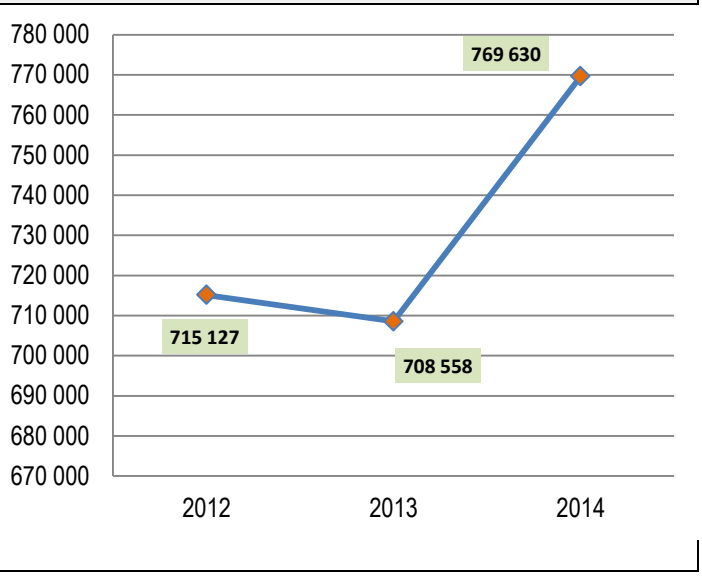
Le revenu du trafic international a augmenté de **1,7 %** en 2014, alors qu'il avait enregistré une croissance de **7,6 %** l'année précédente. Ceci s'explique par les diminutions des revenus des envois exportés **(-1,0%).** Le chiffre d'affaires de DHL à l'export par exemple a régressé de **7%** passant de 729 millions de dinars à 678 millions de dinars, et celui de Falcon de **13%**. Il convient de noter que ces revenus ne comprennent pas la partie prestation magasinage.

En termes de volumes, le nombre d'objets échangés à l'international augmente de **8,6%,** alors que l'évolution était en baisse **(-0,9%)** en 2013. L'augmentation du volume global à l'export de **11,5%** est du précisément à la hausse considérable du volume d'échanges de l'opérateur EMS Champion Post avec 26 966 envois en 2014 contre 12 000 envois en 2013 soit une augmentation de 125%. Par contre le trafic à l'export des autres opérateurs tels que DHL, UPS et Falcon a subi une baissé de **1%, 4% et 3%** respectivement.

Il faut noter que même avec l'augmentation du volume d'échanges de l'opérateur EMS, ce chiffre n'influe pas sur le total chiffre d'affaires de l'ensemble des opérateurs, car les tarifs appliqués par EMS ne sont pas de même grandeur que les tarifs appliqués par les concurrents. Ce qui explique la baisse du revenu Export de 1% et la hausse du volume avec **11,5%.**

Trafic international - Revenus					
millions de dinars	**2012**	**2013**	**2014**	**Evolution**	
				2013/2012	**2014/2013**
Export	754	820	812	8,6 %	-1,0 %
Import	476	504	535	5,9 %	6,2 %
Revenus	**1 230**	**1 324**	**1 347**	**7,6%**	**1,7 %**

Trafic international - Volumes					
Objets	**2012**	**2013**	**2014**	**Evolution**	
				2013/2012	**2014/2013**
Export	133 649	138 820	154 821	3,9 %	11,5 %
Import	581 477	569 738	614 809	-2,0%	7,9 %
Volumes	**715 127**	**708 558**	**769 630**	**-0,9 %**	**8,6 %**

Evolution du revenu (millions de DA)	Evolution du volume
	

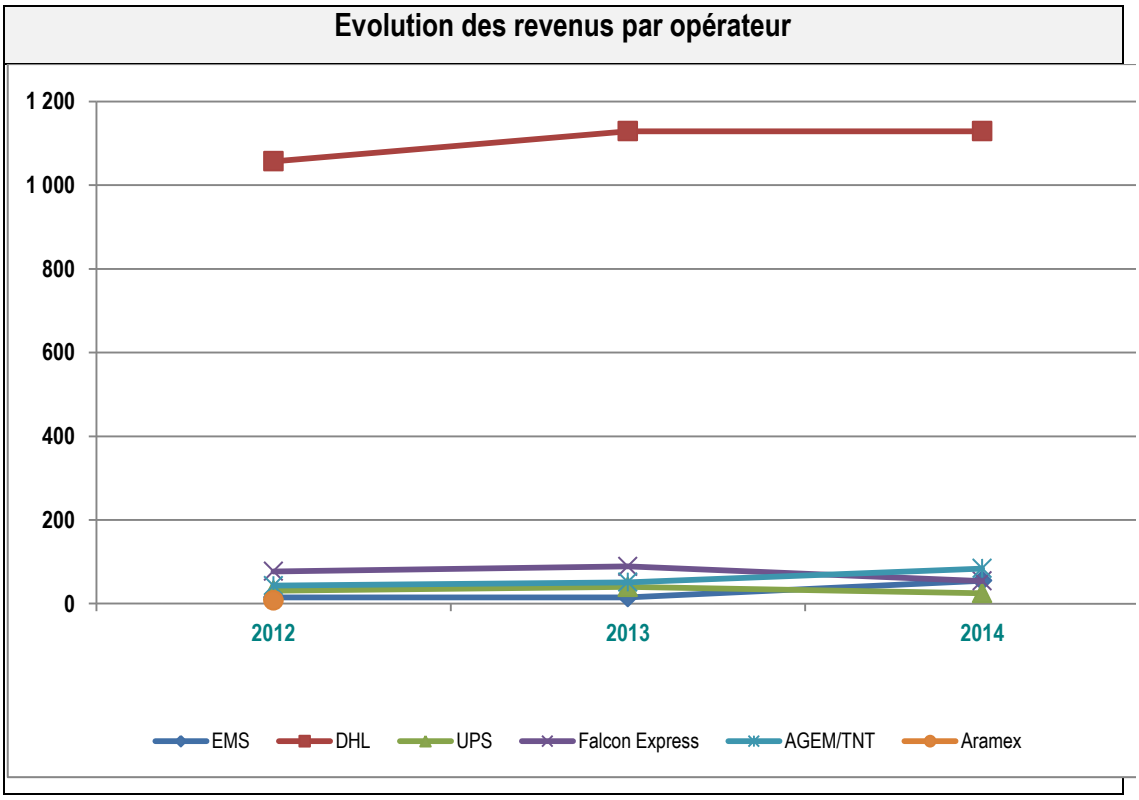
2.3.1.1. Revenu du trafic international par opérateur

Les opérateurs privés sont très actifs en Algérie sur le segment des colis et de l'express, de même que l'opérateur public représenté qui est présent en dehors du marché de l'exclusivité, à travers sa filiale.

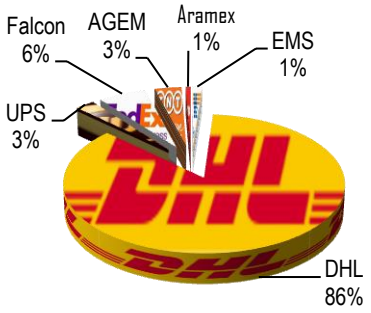
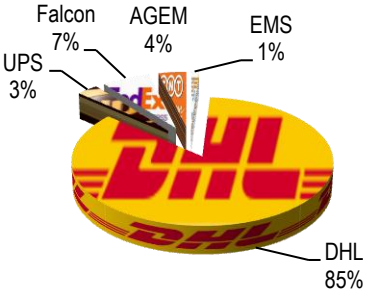
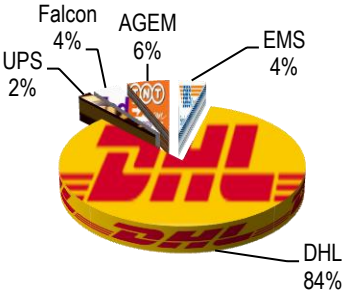
La concurrence est donc intense sur le segment des envois express à l'étranger qui connait un développement dynamique entre 2013 et 2014. Il a été constaté que les revenus des colis et du courrier ont augmenté de **1,7%.** De plus, le revenu du segment Import/Export continu d'augmenter et atteint 1 347 millions de dinars en 2014.

Sur ce segment très concurrentiel, la part de marché d'EMS Champion est en hausse avec **4 %** en 2014. Les 4 opérateurs internationaux, DHL, Falcon, UPS et AGEM/TNT représentent, ensemble, plus de **96%** en valeur de ce marché.

Parts de marché					Revenus en millions de dinars		
Opérateurs	**2012**	**2013**	**2014**		**2012**	**2013**	**2014**
EMS Champion Post	15	15	55		1,2 %	1,1 %	4,1 %
DHL International Algérie	1 057	1 129	1 129		85,9 %	85,3 %	83,8 %
UPS Algérie	31	40	25		2,5 %	3,0 %	1,9 %
Falcon Express Algérie	77	89	54		6,3 %	6,7 %	4,0 %
AGEM/TNT	43	51	84		3,5 %	3,9 %	6,2 %
Aramex	8	-	-		0,6 %	-	-



Le graphique ci-dessous donne un aperçu de l'évolution des parts de marché en revenu :

Année 2012	Année 2013	Année 2014
		

Commentaire :

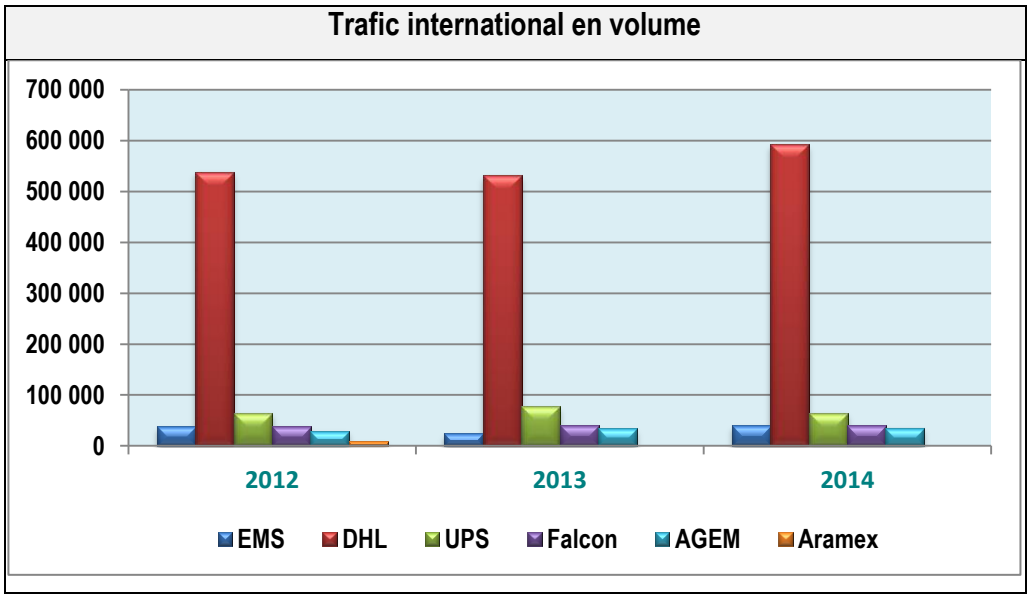
Après avoir quasiment stagné en 2013, l'opérateur EMS Champion a gagné 3 points pour atteindre **4 %** de part de marché en revenu. DHL a vu sa part de marché diminuer de 1 point, passant de **85 %** de parts à **84%**. AGEM/TNT augmente de 2 points par rapport à 2013, il s'établit à **6 %,** les opérateurs Falcon et UPS ont enregistré une baisse.

2.3.1.2. Trafic international – Volumes

Évolution des flux par opérateur					
Opérateurs	2012	2013	2014	Evolution	
				2013/2012	2014/2013
EMS Champion Post	38 059	24 592	39 231	-35 %	60 %
DHL International Algérie	537 997	531 789	591 941	-1 %	11 %
UPS Algérie	64 224	77 770	64 368	21 %	-17 %
Falcon Express Algérie	37 501	40 286	39 203	7 %	-3 %
AGEM/TNT	28 958	34 121	34 887	18 %	2 %
Aramex	8 388	-	-	-	-

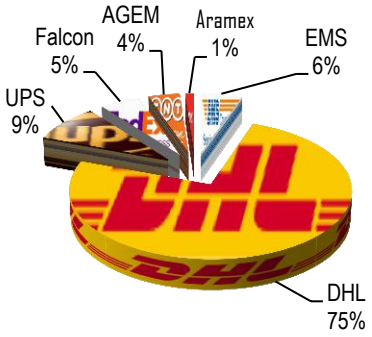
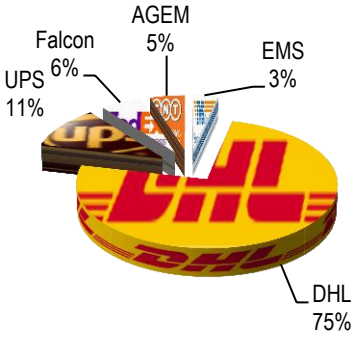
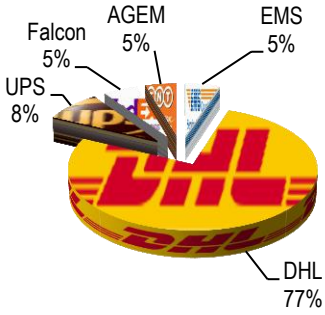
Le trafic international en volumes est en croissance en 2014 avec une hausse de **9 %**, alors que l'évolution était en baisse **(-1%)** en 2013. L'opérateur public a réalisé une progression considérable de **60 %**. DHL et AGEM/TNT ont aussi connu une progression en termes de volume d'échanges. Les opérateurs UPS et Falcon ont enregistré une baisse de **3 %** et **17 %**.

Le schéma suivant donne une idée de l'évolution du trafic international en volume des opérateurs durant les trois dernières années :



2.3.1.3. Evolution des parts de marché en volume

D'après les graphes retraçant l'évolution des parts de marché relatives au trafic international en volume, en 2014, DHL et EMS ont gagné chacun 2 points par rapport à 2013. L'opérateur AGEM/TNT a stagné avec **5 %** de part de marché. Falcon et UPS ont subi respectivement une diminution d'un point et de 3 points. DHL conserve sa supériorité sur le marché du courrier accéléré international avec 77% de part de marché.

Année 2012	Année 2013	Année 2014
		

2.3.1.4. Évolution des flux Export/Import par destination

	Export					Import				
	2012	2013	2014	Evolution		2012	2013	2014	Evolution	
				13/12	14/13				13/12	14/13
Europe	81 801	80 481	98 023	-2%	22%	357 960	399 435	385 470	12%	-3%
Pays arabes	22 113	19 959	17 280	-10%	-13%	74 328	19 569	76 853	-74%	293%
Asie	14 081	15 951	15 299	13%	-4%	114 065	113 759	108 836	-0,3%	-4%
Afrique	2 697	3 210	5 419	19%	69%	7 830	4 537	17 747	-42%	291%
Amérique	8 741	10 918	17 128	25%	57%	19 151	24 377	22 620	27%	-7%
Océanie	4 216	8 301	1 672	97%	-80%	8 143	8 061	3 283	-1%	-59%
Total trafic	**133 650**	**138 820**	**154 821**	**4%**	**12%**	**581 477**	**569 738**	**614 809**	**-2%**	**8%**

En 2014, le trafic international à l'export a enregistré un volume de 154 821 objets, soit une progression de **12%**. Pour les objets exportés, le continent Européen reste le plus fréquent avec 98 023 objets, soit une hausse de **22 %**, suivi de la destination des pays arabes avec 17 280 objets, malgré une baisse de (**13%**) et le continent américain avec 17 128 objets exportés **(+57%).**

Pour les envois importés, la part des envois en provenance de l'Europe, reste la plus importante malgré une baisse de **(3 %),** suivi des envois en provenance des pays asiatiques avec 108 836 objets.

En termes de volumes importés, le nombre d'objets reçus a augmenté de **8 %** par rapport à 2013, avec 614 809 objets.

2.3.1.5. Evolution des flux par destination

Le tableau ci-après illustre les variations constatées sur le volume global des échanges selon les destinations :

	2012	2013	2014	Evolution (Nombre d'objets)		Evolution (%)	
				2013/2012	2014/2013	13/12	14/13
Europe	445 649	479 915	483 493	34 266	3 577	8 %	1 %
Pays arabes	92 727	39 529	94 133	-53 198	54 605	-57 %	138 %
Asie	122 808	129 710	124 135	6 902	-5 575	6 %	-4 %
Afrique	14 644	7 747	23 166	-6 897	15 419	-47 %	199 %
Amérique	26 813	35 295	39 748	8 482	4 453	32 %	13 %
Océanie	12 486	16 362	4 955	3 876	-11 407	31 %	-70 %
Total trafic	**715 127**	**708 558**	**769 630**	**-6 569**	**61 072**	**-1 %**	**9 %**

Commentaire :

La grande majorité du trafic postal international est à destination ou en provenance des pays Européens avec 483 493 objets traités, soit **63 %** du volume global. En deuxième position, l'Asie avec 124 135 objets échangés.

Les échanges avec les pays arabes sont en nets progression en 2014, avec 94 133 objets traités soit une hausse considérable de **138 %**.

2.3.1.6. Répartition du volume global par nature

En termes de volumes, la part des envois (document) échangés en 2014 est de **84 %** du volume total, le reste, soit **16 %**, sont des envois en forme de colis. Les envois échangés en Document où en Colis ont connu respectivement une hausse de **8%** et **11%** par rapport à l'année antérieure.

	2012		2013		2014	
	Document	Colis	Document	Colis	Document	Colis
Europe	385 247	60 402	416 047	63 868	420 122	63 371
Pays arabes	76 786	15 941	29 518	10 011	77 906	16 227
Asie	99 646	23 162	104 769	24 941	99 185	24 950
Afrique	10 672	3 972	6 090	1 657	15 458	7 708
Amérique	19 876	6 937	26 157	9 138	27 938	11 810
Océanie	9 416	3 070	12 633	3 730	3 729	1 226
Total trafic	**601 643**	**113 484**	**595 214**	**113 345**	**644 338**	**125 292**

2.3.1.7. Trafic postal international par opérateur et par destination

Opérateurs	Export						
	Europe	Pays arabes	Asie	Afrique	Amérique	Océanie	Total
EMS Champion	19 503	2 727	757	196	3 728	55	**26 966**
DHL International Algérie	62 087	10 119	8 887	4 088	6 342	120	**91 653**
UPS Algérie	9 180	1 025	1 050	300	1 675	270	**13 500**
Falcon Express Algérie	3 080	2 300	3500	785	5050	1 198	**15 913**
AGEM/TNT	4 163	1 109	1 105	50	333	29	**6 789**
Total	**98 023**	**17 280**	**15 299**	**5 419**	**17 128**	**1 672**	**154 821**

Opérateurs	Import						
	Europe	Pays arabes	Asie	Afrique	Amérique	Océanie	Total
EMS Champion Post	3 777	4 637	40	3 767	44	0	**12 265**
DHL International Algérie	332 980	58 599	95 553	2 832	12 124	200	**500 288**
UPS Algérie	25 434	7 630	7 070	10 174	2 543	1 017	**50 868**
Falcon Express Algérie	4 950	3 130	4 900	850	7 450	2 010	**23 290**
AGEM/TNT	18 329	2 857	6 273	124	459	56	**28 098**
Total	**385 470**	**76 853**	**108 836**	**17 747**	**22 620**	**3 283**	**614 809**

- **Export** : l'opérateur DHL avec 91 653 objets exportés, représente à lui seul **59 %** du volume global, (**68 %**) de ce volume, est destiné au continent Européen. EMS Champion Post est en deuxième position en termes d'envoi à l'export avec 26 966 objets, devançant les autres opérateurs tels que : Falcon (15 913 objets), UPS (13 500 objets) et AGEM/TNT (6 789 objets).
- **Import** : Avec **81 %** de part de marché en Import, DHL a gagné **13 %** par rapport à 2013. Le trafic le plus important arrive de l'Europe avec 332 980 objets et l'Asie (95 553 objets). EMS filiale de l'opérateur public avec seulement 12 265 objets reçus reste trop loin par rapports à ses concurrents.

2.3.1.8. Les parts du volume d'échanges sur les différentes régions

Opérateurs	Export					
	Europe	Pays arabes	Asie	Afrique	Amérique	Océanie
EMS Champion	19,90%	15,78%	4,95%	3,62%	21,77%	3,29%
DHL International Algérie	63,35%	58,56%	58,09%	75,44%	37,03%	7,18%
UPS Algérie	9,37%	5,93%	6,86%	5,54%	9,78%	16,15%
Falcon Express Algérie	3,14%	13,31%	22,88%	14,49%	29,48%	71,65%
AGEM/TNT	4,25%	6,42%	7,22%	0,92%	1,94%	1,73%

Opérateurs	Import					
	Europe	Pays arabes	Asie	Afrique	Amérique	Océanie
EMS Champion	0,98%	6,03%	0,04%	21,23%	0,19%	0,00%
DHL International Algérie	86,38%	76,25%	85,96%	15,96%	53,60%	6,09%
UPS Algérie	6,60%	9,93%	3,74%	57,33%	11,24%	30,98%
Falcon Express Algérie	1,28%	4,07%	4,50%	4,79%	32,94%	61,22%
AGEM/TNT	4,75%	3,72%	5,76%	0,70%	2,03%	1,71%

A l'Export, DHL est largement présent avec plus de **58%** de parts dans les régions (Europe, Pays arabes, Asie et Afrique), dans le continent américain Falcon et EMS avec respectivement **29% 22%** sont en concurrence avec DHL qui détient **37%** et sur le continent océanique Falcon Express est plus présent avec **72%** de parts par rapport aux autres opérateurs.

A l'import, DHL est plus présent sur les régions Europe, Pays arabes et l'Asie, sur le continent américain DHL avec **54%** et Falcon **33%** sont les plus présents. A l'Océanie on trouve Falcon et UPS qui sont plus présents et sur le continent africain UPS détient la plus grande part de présence avec **57%**.

2.3.2. Qualité de service

2.3.2.1. Délais d'acheminement du courrier express

Il convient de noter que les opérateurs du régime de l'autorisation ne sont pas soumis au contrôle du respect des délais d'acheminement du courrier express et n'ayant pas d'objectifs réglementaires de qualité de service. Néanmoins, cet indicateur représente un véritable indice pour la qualité de service.

Pour l'année 2014, **93%** du volume de courrier acheminé en Europe a été délivré en J+1, pour ce qui concerne les autres destinations, 75 % du volume d'envoi vers l'Asie à été délivré en J+2, **76 %** vers l'Afrique a été délivré en J+3, **88 %** vers l'Amérique a été délivré en J+2 et **81 %** vers les autres pays a été délivré en J+3.

Opérateurs	Délais d'acheminement				
	Europe	Asie	Afrique	Amérique Nord	Autres pays
EMS Champion	(J+2) 84%	(J+4) 53%	(J+4 54%	(J+3) 73%	(J+4) 70%
DHL International Algérie	(J+1) 94%	(J+2) 93%	(J+2) 87%	(J+2) 94%	(J+2) 74%
UPS Algérie	(J+1) 93%	(J+2) 60%	(J+5) 50%	(J+2) 80%	-
Falcon Express Algérie	(J+1) 98%	(J+2) 75%	(J+3) 95%	(J+2) 95%	-
AGEM/TNT	(J+1) 98%	(J+2) 92%	(J+3) 94%	(J+2) 96%	(J+3) 99%

2.3.2.2. Traitement des réclamations

En 2014, environ 2 871 réclamations ont été déposées auprès des opérateurs postaux. Ce volume de plaintes est en hausse, de près **34 %** par rapport à 2013.

Il correspond en majorité à des réclamations relatives au traitement des envois, retard de livraison, des envois égarés ou endommagés. Le taux de réclamations traitées est de **0,37%** par rapport au volume.

Opérateurs	Trafic en volume	Réclamations		
		reçues	traitées	Taux
EMS Champion Post	39 231	786	728	2,00 %
DHL International Algérie	591 941	128	128	0,02 %
UPS Algérie	64 368	1 300	1 300	2,02 %
Falcon Express Algérie	39 203	600	600	1,53 %
AGEM/TNT	34 887	57	57	0,16 %
Total	**769 630**	**2 871**	**2 813**	**0,37 %**

2.3.3. Emploi et niveau de déploiement

2.3.3.1. Effectifs

Avec près de 39 emplois en moins par rapport à 2013, soit une régression d'environ **6%**, la baisse du nombre d'emplois directement liés au secteur postal du courrier accéléré international a touché presque l'ensemble des opérateurs. Falcon Express avec sa nouvelle réorganisation a perdu **38 %** de son effectif.

Chez AGEM/TNT, l'effectif a augmenté durant les deux dernières années, passant de 60 employés en 2012 à 113 employés en 2014.

Opérateurs	Nombre d'employés			Evolution	
	2012	2013	2014	2013/2012	2014/2013
EMS Champion Post	111	158	144	42 %	-9 %
DHL International Algérie	163	160	161	-2 %	1 %
UPS Algérie	133	125	118	-6 %	-6 %
Falcon Express Algérie	65	61	38	-6 %	-38 %
AGEM/TNT	60	109	113	82 %	4 %
Aramex	56	-	-	-	-
Total	**558**	**613**	**574**	**4 %**	**-6 %**

2.3.3.2. Nombre d'agences

Opérateurs	Nombre d'agences		
	2012	2013	2014
EMS Champion Post	9	12	12
DHL International Algérie	12	12	12
UPS Algérie	12	10	10
Falcon Express Algérie	12	3	3
AGEM/TNT	6	8	9
Aramex	1	-	-
Total	**52**	**45**	**46**

En ce qui concerne la partie commerciale, le nombre d'agences qui délivrent et reçoivent les services postaux du courrier express sur l'ensemble du territoire national est de 46, soit un point de service supplémentaire par rapport à 2013.

2.3.3.3. Tarification

Le segment du courrier express international a connu en 2014 des changements au niveau des tarifs à l'export et à l'import pour les opérateurs : DHL, AGEM/TNT et EMS Champion.

DHL a augmenté les tarifs de **4,9 %** par rapport à l'année 2014, l'opérateur AGEM/TNT a révisé ses tarifs pour les services Export et l'import, augmentation de l'export de **3,9%** en moyenne et l'alignement des tarifs import aux tarifs export. Pour EMS Champion, Le tarif des envois régime international a augmenté de 505 DZD en moyenne, soit **36%** pour toutes les destinations.

Conclusion :

En 2014, le nombre d'objets échangés à l'international est en hausse de **9%**, alors que l'évolution était en baisse de **1%** en 2013. L'augmentation du volume du trafic des échanges de flux s'est traduite par une évolution du revenu qui a enregistré une hausse de **2%**.

La part de marché de l'opérateur dominant à savoir DHL, est de **84 %** en revenu et de **77%** en volume.

Les délais d'acheminement du courrier express à l'international est acceptable avec **93 %** du volume de courrier acheminé en Europe en J+1, **88 %** du trafic vers l'Amérique est délivré en J+2.

Il faut noter aussi, en ce qui concerne l'accès aux prestations des opérateurs CAI, que le nombre d'établissements qui délivrent les services postaux de l'express est de 46 agences.

Le nombre d'emploi lié aux activités postales du régime de l'autorisation recule en 2014 **(-6%),** le secteur a perdu 39 employés.

Glossaire

ADSL : Asymmetrical Digital Subscriber Line ou réseau de raccordement numérique asymétrique. L'ADSL fait partie des technologies xDSL qui permettent d'améliorer les performances des réseaux d'accès et en particulier de la ligne d'abonné du réseau téléphonique classique.

Algérie Poste (AP) : Opérateur historique de la poste.

ANF : Agence Nationale des Fréquences.

Appel on-net ou off-net : appel respectivement entre deux clients d'un même réseau mobile ou entre deux clients de réseau 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 (Revenu moyen par usager).

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.

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.

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.

CMILT : Coût Moyen Incrémental à Long Terme.

FAI (ISP) : Fourniture d'Accès Internet.

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.

MOU: Minute Of Usage

OTA : Orascom Télécom Algérie, opérateur de téléphonie mobile.

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.

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).

WTA : Wataniya Télécom Algérie, opérateur de téléphonie mobile**.**