

سلطة الضبط للبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية
Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications



Rapport Annuel 2015

SOMMAIRE

LE MOT DU PRESIDENT DE L'AUTORITE	5
PREMIERE PARTIE : L'AUTORITE DE REGULATION.....	7
Chapitre 1: présentation de l'ARPT	8
1. Missions	8
2. Organisation.....	8
2.1. Le Conseil.....	9
2.2. La Direction Générale.....	9
2.3. Organigramme de l'ARPT.....	10
Chapitre 2 : les ressources.....	11
1. Les ressources humaines de l'ARPT	11
1.1. Situation des effectifs de l'ARPT au 31/12/2015.....	11
1.2. Recrutement au cours de l'année 2015 :.....	11
1.3. Répartition du personnel actif par poste de travail :.....	11
1.4. Evolution de l'effectif de 2001 à 2015:.....	12
2. Les ressources financières.....	12
Chapitre 3 : Un autre levier de régulation, l'action communicationnelle de l'Autorité de régulation.....	14
1. Les supports de communication.....	14
1.1. Le site web de l'ARPT	14
1.2. Le portail Intranet de l'ARPT.....	14
2. Le site web d'AREGNET	14
DEUXIEME PARTIE : L'ACTION REGULATRICE DE L'ARPT.....	16
Chapitre 1 : la régulation des télécommunications.....	17
1. L'action régulatrice	17
1.1. La régulation <i>ex ante</i>	17
1.1.1. Missions consultatives de l'Autorité de régulation.....	17
1.1.1.1. Consultations pour le renouvellement de licences d'établissement de réseau ouvert au public et de fourniture de services de télécommunications.....	17
1.1.1.2. Les licences GSM.....	17
1.1.1.3. Approbation de licences GMPCS et VSAT.....	17
1.1.2. La mission réglementaire de l'Autorité de régulation.....	18
1.2. La régulation <i>ex post</i>	18
1.2.1. Agrément des équipements	18
1.2.1.1. Agrément des équipements terminaux de télécommunications et des installations radioélectriques.....	18
1.2.1.2. Traitement des demandes de conformité par les services de douanes.....	21
1.2.2. Gestion des autorisations d'exploitation pour l'année 2015.....	22
1.2.2.1. Assignation des fréquences	23
1.2.2.2. Réforme des équipements radioélectriques.....	24
1.2.2.3. Participation aux événements internationaux en relation avec les radios fréquences	24
1.2.2.4. Activités au sein de la Commission d'Attribution des bandes de Fréquences	24
1.2.2.5. Autorisations de géolocalisation des flottes attribuées durant l'année 2015.....	24
1.2.2.6. La régulation de la numérotation :.....	24

1.2.3	Contrôle du spectre des fréquences et de qualité de service	25
1.2.3.1.	Contrôle de la couverture et de la qualité de service des réseaux GSM :	25
1.2.3.2.	Plaintes en brouillage	26
1.2.3.3.	Opération d'audit du déploiement des opérateurs VoIP (Voice over IP)	26
1.2.3.4.	Mesures des puissances et des intensités des champs électromagnétiques.....	26
1.2.4.	La régulation des services de télécommunications.....	27
1.2.4.1.	Délivrance, renouvellement et retrait d'autorisations	27
1.2.4.2.	Les contrôles	28
1.3.	Innovations réglementaires.....	30
1.3.1.	Wifi Outdoor	30
1.3.2.	LTE fixe et 4G	30
1.4.	Attribution des bandes de fréquences hautes liées au très haut débit (E-band).....	31
2.	La régulation des marchés de gros et de détail	31
2.1.	La régulation de l'interconnexion	31
2.1.1.	Approbation des catalogues d'interconnexion des opérateurs mobiles et fixe	31
2.1.2.	Evolution des tarifs des liaisons spécialisées de type louées	31
2.1.3.	Encadrement des tarifs des terminaisons d'appel fixes et mobiles	32
2.2.	La régulation tarifaire de détail.....	32
2.2.1.	État consolidé des offres tarifaires et promotionnelles pour les marchés 2G & 3G.....	33
2.2.2.	Régulation des offres promotionnelles	33
3.	La matière régulée : le marché des télécommunications.....	34
3.1.	Les indicateurs du marché	34
3.1.1.	Récapitulatif du nombre d'opérateurs et de prestataires.....	35
3.1.2.	Un chiffre d'affaires à forte croissance	35
3.1.3.	Evolution du trafic global des réseaux fixe et mobiles.....	35
3.2.	La téléphonie fixe.....	36
3.2.1.	Evolution et pénétration de la téléphonie fixe.....	36
3.2.2.	Le MOU (Minute Of Usage) dans le réseau fixe.....	37
3.2.3.	Le volume des communications entre les lignes fixes et les réseaux mobiles	37
3.2.4.	Les revenus du réseau fixe	39
3.3.	La téléphonie mobile.....	40
3.3.1.	Situation du parc global des abonnés (GSM&3G).....	40
3.3.1.1.	Pénétration de la téléphonie mobile	40
3.3.1.2.	Répartition des abonnés par type de technologie	40
3.3.1.3.	La répartition des parts de marché (GSM&3G) des opérateurs mobiles	41
3.3.1.4.	La répartition des abonnés selon le type d'abonnement prepaid et postpaid	41
3.3.1.5.	Situation du parc abonnés GSM.....	41
3.3.1.6.	Situation du parc abonnés 3G	42
3.3.2.	Dynamique Mobile/Fixe.....	43
3.3.3.	Revenus des réseaux mobiles	43
3.3.4.	Le MOU (Minute Of Usage) des réseaux mobiles.....	44
4.	Le contentieux de la régulation des télécommunications.....	44
4.1.	Les actions engagées devant le Conseil d'Etat.....	44
4.1.1.	Les recours en annulation devant le Conseil d'Etat	44
4.1.2.	Les actions d'interprétation devant le Conseil d'Etat.....	45
4.2.	Les réclamations.....	45
4.3.	Arbitrage	45

Chapitre 2 : La régulation postale.....	46
1. L'activité régulatrice	46
1.1. La régulation <i>ex ante</i>	46
1.1.1. L'ARPT consultée par le MPTIC sur la révision de la loi 2000-03.....	46
1.1.2. Modification du Cahier des charges du Courrier Accéléré International (CAI).....	46
1.1.3. Délivrance de nouveaux certificats d'enregistrement.....	46
1.2. La régulation <i>ex post</i>	46
1.2.1. Retrait de certificats d'enregistrement.....	46
1.2.2. Renouvellement des autorisations.....	47
1.2.3. Evaluation des coûts du service universel de la poste.....	47
1.2.4. Etudes et enquêtes effectuées durant l'année 2015.....	47
1.2.4.1. Enquête sur Chronopost et Aramex.....	47
1.2.4.2. Enquête sur les sous traitants non déclarés.....	47
1.2.4.3. Enquête sur la distribution des colis par l'EMS.....	47
1.2.4.4. Enquête sur la distribution du courrier.....	47
1.2.4.5. Enquête sur le respect des dispositions du cahier des charges du service universel de la poste.....	48
1.2.4.6. Etude sur les délais d'attente au niveau des guichets des bureaux de poste.....	48
1.2.4.7. Etude comparative des chiffres d'affaires réalisés par les opérateurs soumis au régime de l'autorisation.....	48
1.2.5. Observatoire du courrier accéléré international.....	48
1.2.6. Cas des opérateurs postaux activant dans le cadre de l'ANSEJ et de la CNAC.....	48
1.2.7. Stratégie de lutte contre le marché informel.....	49
1.2.8. Fixation des délais de garde des documents postaux.....	49
1.2.9. Catalogue des tarifs.....	49
1.2.10. Prestations distinctes du service universel de la poste.....	49
2. La matière régulée : les indicateurs du marché postal.....	50
2.1. Analyse des marchés postaux pour l'année 2015.....	50
2.1.1. Activité d'Algérie Poste dans le régime de l'exclusivité et du service universel de la poste.....	50
2.1.1.1. Réseau postal.....	50
2.1.1.2. L'activité postale.....	52
2.1.1.3. Indicateurs de la qualité de service.....	60
2.1.1.4. L'activité financière.....	62
2.1.2. Activité des opérateurs soumis au régime de l'autorisation (courrier accéléré international).....	63
2.1.3. Activité des opérateurs soumis au régime de la simple déclaration (courrier accéléré domestique).....	70
2.1.3.1. Chiffre d'affaires global (courrier et colis domestiques).....	71
2.1.3.2. Volume du trafic global.....	72
2.1.3.3. Chiffre d'affaires et volume de trafic par nature de courrier.....	74
2.1.3.4. La clientèle des opérateurs.....	75
2.1.3.5. La sous-traitance.....	75
2.1.3.6. Délais de livraison.....	76
2.2. Traitement des réclamations.....	76
2.3. Effectifs et niveau de déploiement :	77
Glossaire.....	78



Monsieur M'hamed Toufik BESSAI

Président du Conseil de l'Autorité de régulation

Le mot du Président de l'Autorité

L'optimisme affiché à la fin de l'exercice 2014 quant à un futur proche meilleur, duquel étaient attendus plus de progrès dans les télécommunications, y compris Internet, ainsi que de nouvelles avancées pour le développement postal, n'était somme toute pas exagéré. En effet, diverses actions et réalisations sont venues le confirmer dans la pratique, tout au long de l'année 2015.

Dans l'accomplissement des missions qui lui sont conférées, l'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunication (ARPT) a connu des activités et des interventions plus intenses, dont le seul souci est de faciliter et améliorer l'exercice des activités télé-communicationnelle et postale.

Ainsi, s'agissant des Télécommunications, l'Autorité a accordé, au titre de 2015, pas moins de 100 autorisations pour plusieurs prestataires et différents types de services. A titre indicatif, l'ARPT a attribué neuf (09) autorisations d'exploitation de géo-localisation des flottes, permettant ainsi d'atteindre le nombre de 64 prestataires de service, servant près de 30 000 clients. L'Autorité de régulation a procédé également à l'octroi de 69 autorisations pour l'exploitation de réseaux radioélectriques. Elle a délivré, en outre, six (06) autorisations d'exploitation des services de centre d'appels, ainsi que six (06) autres autorisations des services de fourniture d'accès à Internet.

Dans le même contexte, durant l'année 2015, l'Autorité de régulation a validé 169 offres pour les services de téléphonie mobile 2G et 3G, au bénéfice des trois opérateurs, et ce, sur les 170 propositions soumises par ces derniers. L'Autorité a délivré 1186 certificats d'agrément des équipements terminaux de télécommunications et d'installations radioélectriques, ainsi que des équipements postaux.

L'ARPT a procédé tout au long de l'année dernière au contrôle de la couverture et de la qualité de service des réseaux des opérateurs GSM et 3G, au traitement des cas de brouillage et au contrôle de conformité des réseaux radioélectriques. Dans l'intérêt des usagers, elle a pris des décisions relatives à l'identification des clients/abonnés détenteurs de cartes SIM, ainsi qu'à l'obligation d'informer les clients des tarifs des communications téléphoniques. Dans ce cadre, elle a créé une rubrique sur son site web, dédiée spécialement aux réclamations des citoyens.

Par ailleurs, l'exercice 2015 a été marqué par l'ouverture de deux grands chantiers par l'instance régulatrice, à savoir, la téléphonie mobile de quatrième génération (4G) et les réseaux Wifi-Outdoor. A noter que pour la 4G, l'Autorité a mis en place un groupe de travail chargé d'élaborer le cahier des charges et de préparer le lancement de l'appel à la concurrence. Pour ce qui est du deuxième dossier, l'ARPT a lancé une consultation publique sur les modalités techniques et économiques d'établissement et d'exploitation de ce service.

A ce titre, si 2014 a été l'année de l'entrée du pays dans le très haut débit Internet avec la commercialisation de l'Internet 4G LTE fixe et le lancement de la téléphonie mobile de troisième génération (3G), l'année 2015 a été, par excellence, l'année de l'expansion de l'offre 3G, à la fois, par la couverture d'un très grand nombre de wilayas sur le territoire national et par l'amélioration de la qualité de service de cet outil de communication.

Parmi tant d'indicateurs positifs, il est à retenir que la connectivité Internet qui atteignant 26% au 31 décembre 2014, est passée à 46% à la fin de l'année 2015. Il y a lieu de relever aussi qu'à la fin de l'année écoulée, le nombre d'abonnés au réseau de téléphonie fixe était de 3,268 millions, soit une augmentation de 4,45% par rapport à l'année 2014.

Il n'est pas étonnant donc que pour le compte de l'année 2015, le chiffre d'affaires réalisé dans le secteur des télécommunications ait été estimé à 532 milliards DA, contre 499 milliards DA en 2014, soit une croissance de plus de 6,61%. Cela fait que la contribution du secteur des télécommunications au produit intérieur brut (PIB) pour l'année 2015, ait atteint pour la première fois 3,17%.

Le secteur de la Poste quant à lui, n'a pas été en reste de cette tendance positive. Dans ce domaine, l'Autorité de régulation n'a ménagé aucun effort pour encourager davantage encore ce secteur de service public par excellence, à travers les multiples actions qu'elle a menées.

Elle a procédé ainsi, à la modification du cahier des charges définissant les conditions de fourniture du service du courrier accéléré international, soumis au régime de l'autorisation. Elle a délivré aussi, dans ce segment, des certificats d'enregistrement à trois nouveaux opérateurs postaux de droit algérien.

De plus, le régulateur s'est penché sur la problématique du délai légal minimum d'archivage des documents et d'envois postaux non livrés. Il a fixé, en se basant sur les normes et les pratiques internationales, un délai d'archivage de 18 mois. Il a pris en charge également les doléances des opérateurs postaux activant dans le cadre de l'ANSEJ et de la CNAC, en leur allégeant les dossiers administratifs.

Par ailleurs, l'ARPT, en collaboration avec Algérie Poste a élaboré un catalogue, publié sur son site web, des tarifs des prestations entrant dans le cadre du Service Universel de la Poste.

En vertu de leur mission de contrôle, les structures de l'ARPT ont mené pas moins de 7 études et enquêtes durant la même période, dans le domaine postal. Elles ont traité notamment les délais d'attente au niveau des guichets des bureaux de poste, les cas des sous traitants non déclarés, ainsi que la distribution du courrier et des colis sur le territoire national.

Pour illustrer la progression de ce secteur, l'on peut citer le nombre total des bureaux de poste existants en 2015 qui a atteint le chiffre de 3678, contre 3633 en 2014, soit une progression de 1,23%. Mieux encore, le chiffre d'affaires global réalisé par Algérie Poste, durant l'année 2015 est estimé à 32,93 milliards DA, contre 28,82 milliards DA en 2014, enregistrant ainsi une augmentation de 14,26%.

Sur un autre plan, il y a lieu de relever que l'ARPT a connu des activités à l'international, à travers sa coopération et ses échanges permanents avec les institutions homologues aux niveaux régional et international. Cela s'est traduit par des réunions régulières avec les membres du Réseau Arabe des Régulateurs des Télécommunications et des Technologies de l'Information (AREGNET), ainsi que par sa participation à la Conférence Mondiale des Radiocommunications organisée par l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) et au séminaire organisé par l'Information and Communication Technologies Authority (ICTA).

L'année 2015 qui s'achève avec son lot d'actions et de résultats laisse la place à celle de 2016 qui s'inscrit, dans la vie de l'Autorité de régulation, dans une logique de continuité et surtout de maintien du cap vers la progression, à la fois, pour ce qui est de l'exercice de l'activité de régulation et pour les prestations fournies par l'ensemble des opérateurs intervenant dans les marchés de la poste et des télécommunications.

Ainsi, 2016 qui s'annonce, peut espérer atteindre d'autres performances. Parmi les dossiers majeurs, le régulateur engagera le lancement effectif du processus de la 4G mobile, le lancement du processus de fourniture du Service Universel des Télécommunication (SUT), particulièrement dans les zones et les localités isolées du pays, la poursuite du contrôle du déploiement et de la qualité de services de la 3G dans les wilayas concernées.

En outre, la certification électronique constitue elle aussi l'une des priorités pour l'Autorité de régulation, du fait de son apport stratégique pour l'économie nationale. A ce titre, l'année 2016 sera celle de la mise en œuvre du plan de développement de cette certification et devrait déboucher sur une avancée dans ce domaine.

L'avenir le confirmera sans aucun doute.

Première partie :

L'Autorité de 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 a pour mission de 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 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, *modifiée et complétée*, 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 aux utilisateurs ;
- ▶ Recueillir auprès des opérateurs les informations et statistiques nécessaires à l'accomplissement des missions qui lui sont assignées ;
- ▶ Coopérer avec d'autres autorités ou organismes tant nationaux qu'étrangers ayant les même missions. 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, *modifiée et complétée* :

- ▶ le Conseil, instance délibérante,
- ▶ 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. Le 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.

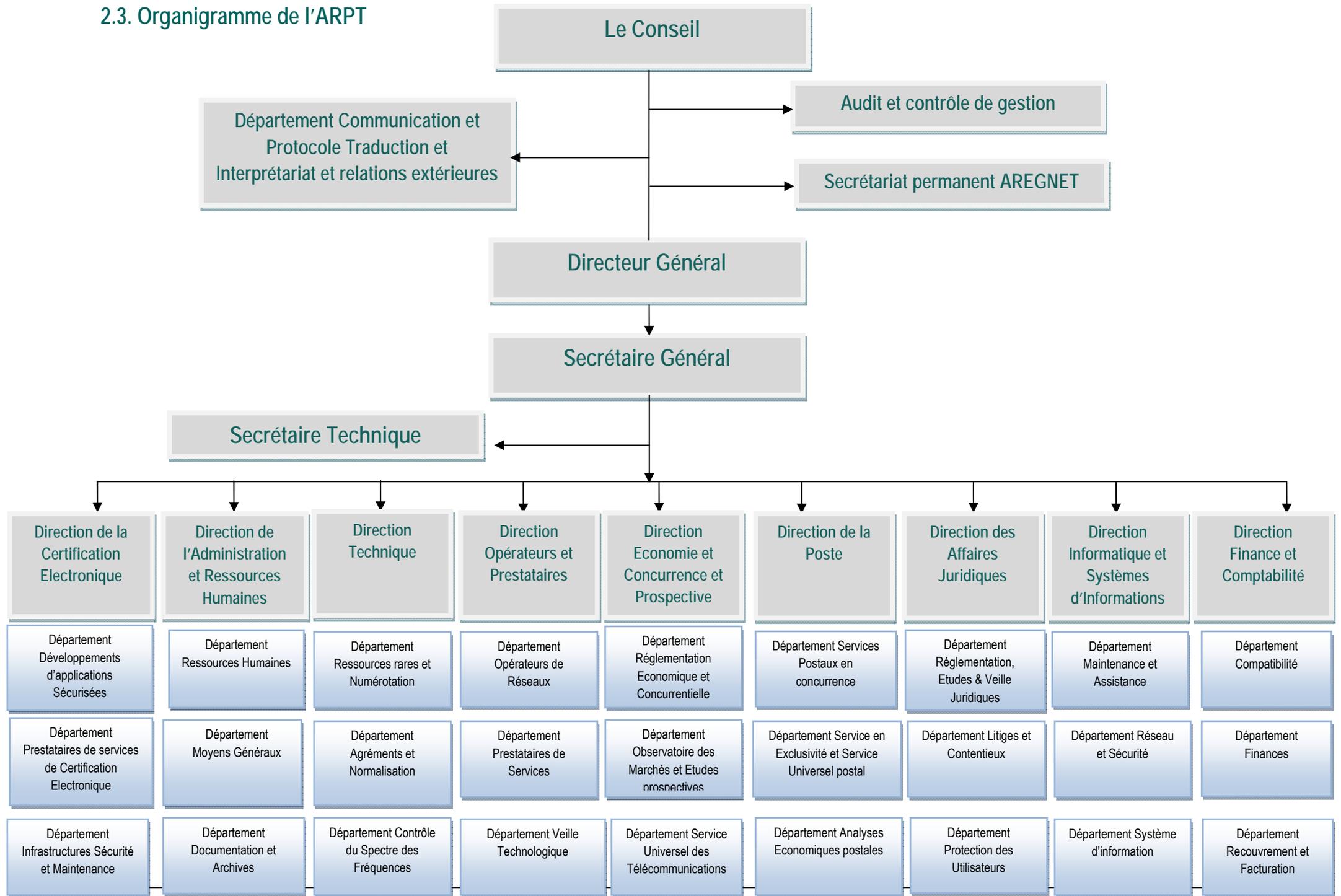
2.2. La Direction Générale

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 neuf 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 Prospective (DECP),
- ▶ La Direction Informatique et Systèmes d'Information (DISI),
- ▶ La Direction des Affaires Juridiques (DAJ),
- ▶ La Direction Poste (DP),
- ▶ La Direction de la Certification Electronique (DCE),
- ▶ La Direction Finances et Comptabilité (DFC).

2.3. Organigramme de l'ARPT



Chapitre 2 : les ressources

1. Les ressources humaines de l'ARPT

1.1. Situation des effectifs de l'ARPT au 31/12/2015

L'effectif actif global (permanent et contractuel) atteint au 31/12/2015 est de 222 employés toutes catégories socioprofessionnelles confondues, dont 07 contractuels. Sa répartition est la suivante :

Structures	Président, Membres du Conseil & Directeur General	Catégories Socioprofessionnelles					Total	
		Cadres de Direction	Cadres Supérieur	Cadres Moyens	Maîtrise	Exécution		
Conseil	6		1		1	4	11	
DG	1	2	2	8	4	12	29	
SG	--							
DCE		1	2	7		1	11	
DARH		1	3	3	9	41	58	
DFC		1	4	11	7		23	
DT		1	3	14	03		21	
DOP		1	2	11	1		15	
DECP		1	3	7	5		16	
DP		1	2	6	3		12	
DAJ		0	2	7	1	1	11	
DISI		1	3	9	2		15	
TOTAL	7	10	27	83	36	59	222	
		128						

1.2. Recrutement au cours de l'année 2015 :

Les recrutements au cours de l'année 2015 sont de l'ordre de 14, leur répartition par groupes socioprofessionnels et par sexe est la suivante :

Groupes socioprofessionnels	Nombre	Dont femmes
Cadres Supérieurs (CS)	--	--
Cadres Moyens (CM)	6	3
Maîtrise (M)	4	1
Execution (E)	4	1
TOTAL	14	05

1.3. Répartition du personnel actif par poste de travail :

L'analyse du tableau présenté ci-dessous montre que la catégorie de Chargé d'études (junior, sénior et spécialisé junior ou sénior) est la plus nombreuse au sein de l'institution. Elle est constituée en majorité de jeunes cadre licenciés ou ingénieurs.

FONCTION	Effectif
Président du conseil	01
Secrétaire Général	00
Membres du conseil	05
Directeur Général	01
Directeur	09
Auditeur	01
Chef de projet nouveau siège	01
Chef de Département	21
Assistant Chef de Projet siège	01
Assistant Chargé de la sécurité	01
C.E.EXPERT	04
Chargé de la communication	01
Assistante principale auprès du Conseil	01
C.E.S.S	15
C.E.S.J	27
C.E.S	08
C.E.J	31
Comptable	01
T.S	22
Secrétaire de direction	05
Secrétaire	03
Agent administratif	06
A.S.P	16
Agent de maintenance	03
Agent de sécurité	11
Agent d'entretien	11
Chauffeur particulier	11
Chauffeur VL	03
Cuisinier	01
Standardiste	01
Total général	222

1.4. Evolution de l'effectif de 2001 à 2015:

L'effectif au sein de l'Autorité a connu une croissance considérable durant les quinze (15) années d'existence de l'ARPT. De 24 employés en 2001, il est passé à 222 employés en activité au 31/12/2015.

Année	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Effectifs	24	38	80	91	126	129	138	148	155	170	197	206	217	220	222

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, modifiée et complétée.

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 de 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 est soumise au contrôle de la Cour des Comptes.

Les activités développées par l'ARPT au cours de l'exercice 2015 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'ARPT pour l'exercice 2015 est de 10,8 milliards de DA. Il a enregistré ainsi une augmentation de plus de 3,70% par rapport à celui réalisé en 2014, qui était de 10,4 milliards de DA.

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

En vue 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 ;
- ▶ Exposer et définir le rôle de l'Autorité dans le contexte de libéralisation et de régulation progressive des secteurs de la Poste et des Télécommunications ;
- ▶ Aménager et élaborer une base de consultation de documents juridiques relatifs aux secteurs précités ;
- ▶ Constituer une plate-forme de diffusion pour toutes publications de l'ARPT, notamment les rapports annuels ;
- ▶ Etablir 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, modifiée et complétée ;
- ▶ 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 personnelles, la revue de presse, la documentation et les liens utiles, 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 des informations relatives à chaque régulateur arabe, d'une part, et celles afférentes aux missions, objectifs et travaux du réseau, d'autre part.

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 sont définies. Cette action régulatrice se déploie aussi bien sur le marché de la poste que sur celui des télécommunications.

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'appeler de désigner sous le vocable ex post.

L'Autorité de régulation use tour à tour de ces deux voies dans la régulation des télécommunications (Chapitre 1) et dans celle de la poste (Chapitre 2).

Deuxième partie :

L'action régulatrice de l'ARPT

Chapitre 1 : la régulation des télécommunications

1. L'action régulatrice

Celle-ci s'exerce à priori et à 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) ou encore 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 GSM relatives au renouvellement des licences, les opérateurs énumérés ci-après ont formulé des demandes de renouvellement de leurs licences dans le délai réglementaire fixé par les cahiers des charges.

Activité	Opérateurs	Date d'attribution	Date d'expiration
GSM	ATM	04/08/2001*	04/08/2016*
	OTA	31/07/2001	31/07/2016

* Il importe de souligner que la licence GSM de l'opérateur ATM Mobilis lui a été attribuée le 26/05/2002 mais a pris effet à partir de la date du 04/08/2001, et ce, conformément aux dispositions de l'article 2 du décret exécutif n° 03-36 du 13/01/2003 complétant le décret exécutif n° 02-186 du 26/05/2002, portant approbation à titre de régularisation de licence d'établissement et d'exploitation d'un réseau public de télécommunications cellulaires de norme GSM et de fourniture de services de télécommunications au public. L'article stipule : « *Il est inséré dans les dispositions du décret exécutif n° 02-186 du 13 Rabie El Aouel 1423 correspondant au 26 mai 2002, susvisé, un article 3 bis rédigé comme suit : "Art. 3 bis. — Les dispositions du présent décret prennent effet à compter du 4 août 2001" ».*

1.1.1.2. Les licences GSM

L'Autorité de régulation a traité, conformément aux dispositions de la loi 2000-03 du 5 août 2000, modifiée et complétée, et du 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 des licences GSM introduites par les opérateurs Optimum Télécom Algérie (OTA) et Algérie Télécom Mobile (ATM).

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 présentés par lesdits opérateurs, il est ressorti que les conditions de forme et de fond nécessaires au renouvellement de leurs licences ont bien été respectées.

En vertu du décret exécutif 01-124 du 09 mai 2001, il a été procédé à l'élaboration des projets des résolutions portant recommandation de l'Autorité de régulation pour le renouvellement des licences GSM desdits opérateurs.

1.1.1.3. Approbation de licences GMPCS et VSAT

L'approbation du renouvellement des licences GMPCS et VSAT des opérateurs Algérie Télécom et Algérie Télécom Satellite respectivement, a eu lieu suite à la publication dans le journal officiel (JO) en date du 24/05/2015 des décrets exécutifs suivants :

- ▶ Décret exécutif n° 15-129 du 29 Rajab 1436 correspondant au 18 mai 2015 portant approbation du renouvellement de la licence d'établissement et d'exploitation d'un réseau public de communications personnelles mobiles mondiales par satellites de type GMPCS et de fourniture de services de télécommunications au public, attribuée à la société « Algérie Télécom S.P.A »,
- ▶ Décret exécutif n° 15-130 du 29 Rajab 1436 correspondant au 18 mai 2015 portant approbation du renouvellement de la licence d'établissement et d'exploitation d'un réseau public de télécommunications par satellite de type V.SAT et de fourniture de services de télécommunications au public, attribuée à la société « Algérie Télécom Satellite S.P.A ».

1.1.2. La mission réglementaire 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, modifiée et complétée, fixant les règles relatives à la poste et aux télécommunications, d'un pouvoir quasi réglementaire 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 2015 les décisions suivantes à l'effet de préciser à l'attention des opérateurs certaines des obligations réglementaires pesant sur eux.

- ▶ Décision N° 05/SP/PC/ARPT/2015 du 26/01/2015 relative à la modification de certaines dispositions de la décision n°11/SP/PC/ARPT/2008 du 14 juillet 2008, fixant les conditions et les modalités d'identification des cartes prépayées des opérateurs de téléphonie mobile de type GSM, complétée par la décision n° 23/SP/PC/ARPT/2008 du 04 novembre 2008,
- ▶ Décision N° 06/SP/PC/ARPT/2015 du 26/01/2015 relative à la modification de certaines dispositions de la décision N° 91/PC/ARPT/2013 du 11/12/2013, fixant les conditions et les modalités d'identification des cartes SIM/USIM des opérateurs détenteurs de licence pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau public de télécommunications de troisième génération (3G) et la fourniture de services au public,
- ▶ Décision N° 60/SP/PC/ARPT/2015 du 12/10/2015 portant sur les procédures d'instruction et de poursuite des manquements commis par les opérateurs de la poste et des télécommunications pour l'application à leur encontre des sanctions pécuniaires. Cette décision vient en application des dispositions des articles 81 à 87 de la loi n° 14-10 du 8 Rabie El Aouel 1436 correspondant au 30 décembre 2014, portant loi de finances pour 2015,
- ▶ Décision N° 71/SP/PC/ARPT/2015 du 28/10/2015 fixant les conditions et les modalités d'identification des clients abonnés ou détenteurs de cartes SIM/USIM prépayées,
- ▶ Décision N° 78/SP/PC/ARPT/2015 du 23/11/2015 portant sur l'obligation faite aux opérateurs de téléphonie mobile d'informer les usagers des tarifs d'itinérance internationale (Roaming).

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

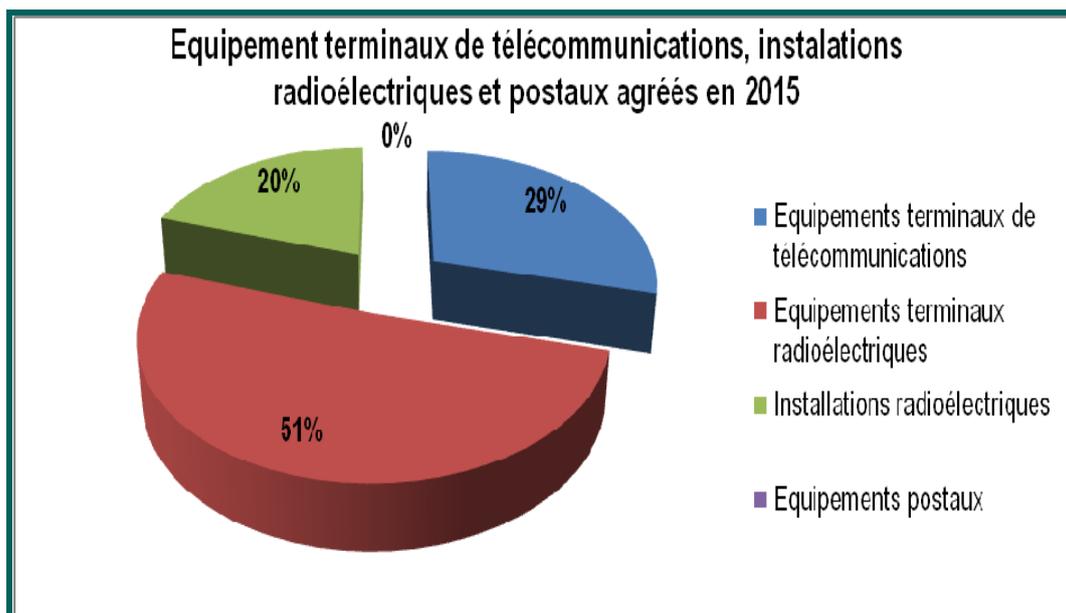
L'agrément d'un équipement terminal ou d'une station fait partie du type de décisions que prend l'Autorité de régulation lorsqu'elle est saisie sur demande le plus souvent par des importateurs de ce type d'équipements.

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 2015, l'ARPT a délivré 1186 certificats d'agrément qui se répartissent comme suit :

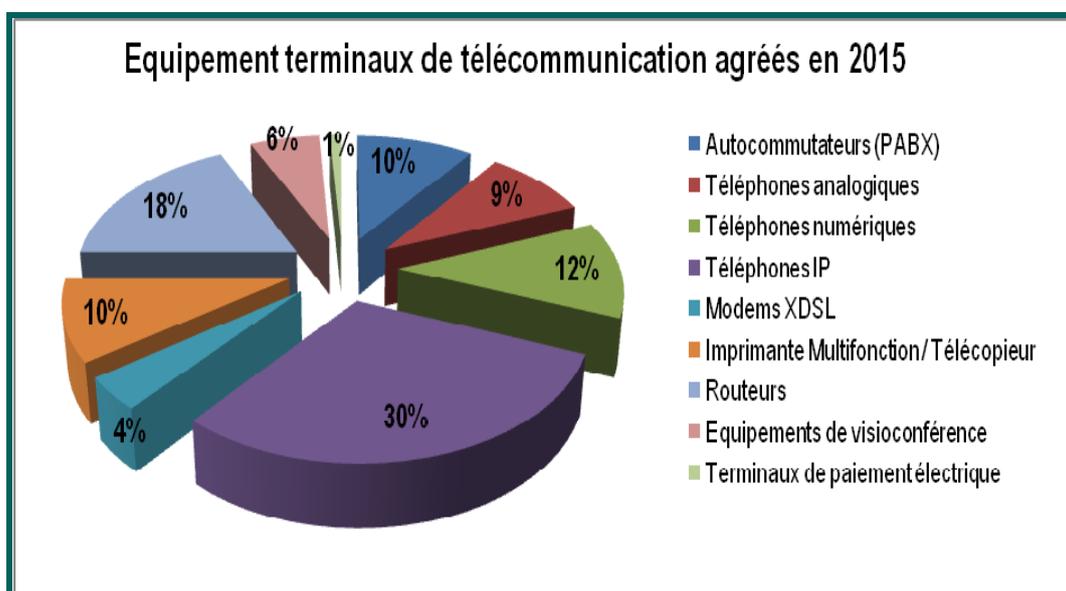
- ▶ 336 certificats d'agrément des équipements terminaux de télécommunications,
- ▶ 608 certificats d'agrément des équipements terminaux radioélectriques,
- ▶ 239 certificats d'agrément d'installations radioélectriques,
- ▶ 3 certificats d'agrément d'équipements postaux.



A. Répartition des équipements terminaux de télécommunications et des installations radioélectriques agréés

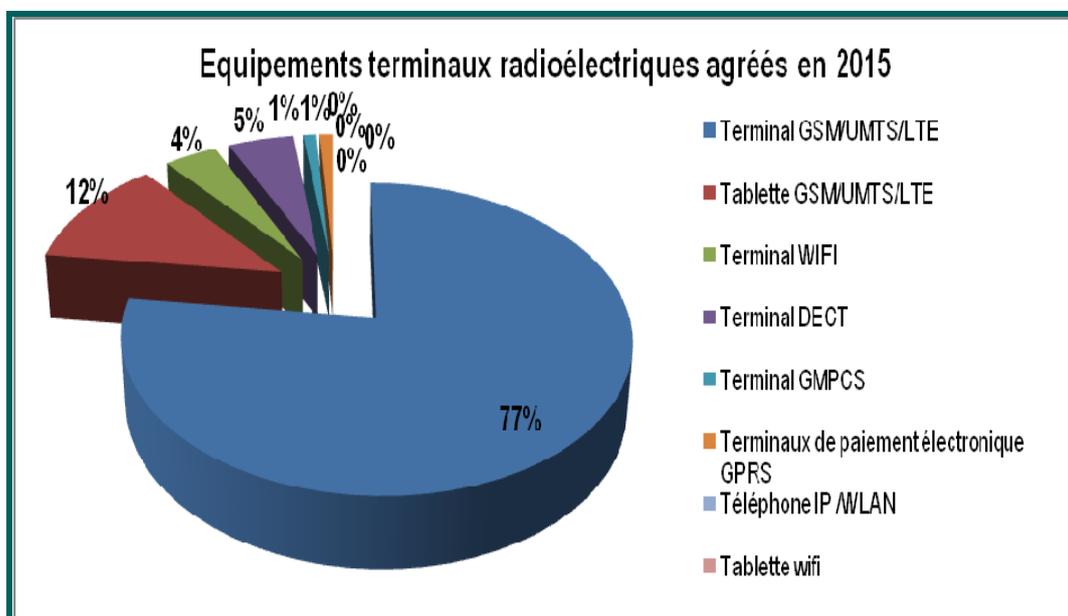
► Equipements terminaux de télécommunications

Nature	Nombre
Autocommutateurs (PABX)	32
Téléphones analogiques	29
Téléphones numériques	41
Téléphones IP	100
Modems XDSL	15
Imprimante Multifonction (Fax) / Télécopieur	33
Routeurs	60
Equipements de visioconférence	21
Terminaux de paiement électronique	4
Passerelle analogique/IP	1
Total	336



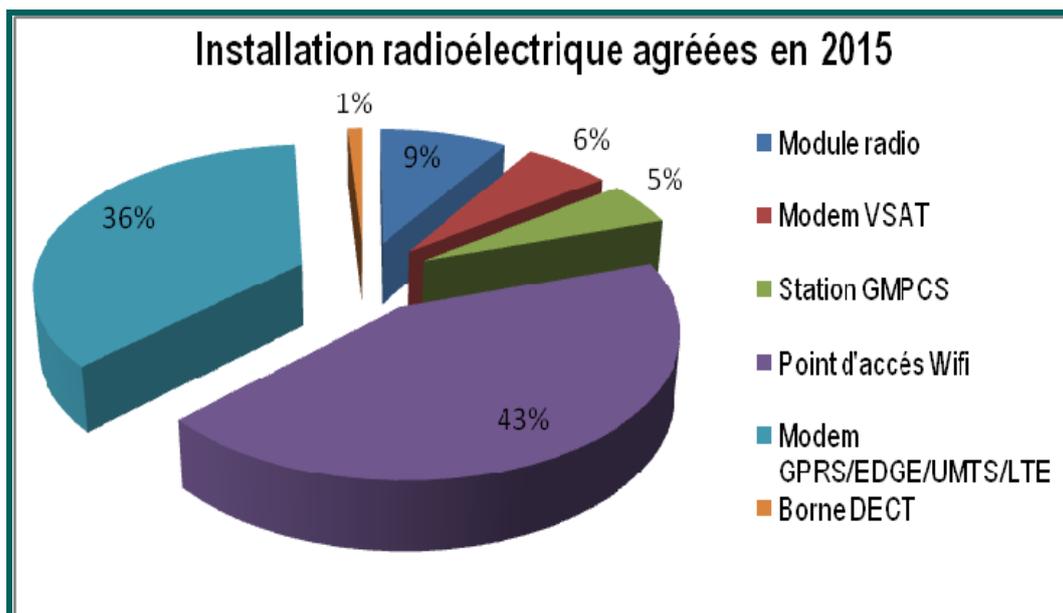
► Equipements terminaux radioélectriques

Nature	Nombre
Terminal GSM/UMTS/LTE	469
Tablette GSM/ UMTS/ LTE	69
Terminal WiFi	22
Terminal DECT	31
Terminal GMPCS	06
Terminaux de paiement électronique GPRS	05
Téléphone IP/WLAN	2
Système de recharge automatique de cartes SIM	1
Tablette WiFi	2
Carte GSM/UMTS	1
Total	608



► Installations radioélectriques

Nature	Nombre
Equipments WiFi/Bluetooth	39
Carte, Module WiFi/ Bluetooth	117
Module radio	7
Modem VSAT	5
Station GMPCS	4
Point d'accès WiFi	36
Modem GPRS/EDGE/UMTS/LTE	30
Borne DECT	1
Total	239



► **Equipements postaux :**

Nature	Nombre
Machine franchise réseau RTC	3

1.2.1.2. Traitement des demandes de conformité par les services de douanes

Durant l'année 2015, l'Autorité de régulation a été sollicitée par les services de douanes de différentes Wilayas afin de leur délivrer une lettre de conformité relative aux terminaux de téléphonie mobiles et/ou fixes saisis, et ce, afin de pouvoir les vendre aux enchères. Dans les cas de non-conformité constatés, les équipements concernés ont fait l'objet d'une réforme.

1.2.1.3. Missions de contrôle

Un planning de missions relatif à la vérification d'étiquetage des terminaux de télécommunications, en particulier les terminaux de téléphonie mobile, par la mention « agréé par l'ARPT » et le numéro d'agrément y afférent, a été mis en place. Les missions de contrôle se sont focalisées particulièrement sur les nouvelles sociétés détentrices d'agrément.

1.2.1.4. Acquisition des appareils de mesure

Eu égard à la montée en cadence de l'activité, le département concerné a vu ses moyens renforcés par l'acquisition d'un nouveau banc de test 2G/3G/4G, ainsi que d'un analyseur de spectre 6GHz.

1.2.1.5. Autres activités réalisées

Dans le but d'améliorer le processus de traitement des demandes d'agrément, l'Autorité de régulation a chargé un groupe de travail de réfléchir aux voies et moyens le permettant. Les grands axes de cette réflexion sont notamment :

- Simplification du formulaire de demande d'agrément,
- Mise en place d'une page web dynamique "Agrément" pour les demandes d'agrément en ligne.

1.2.1.6. En résumé

Au cours de l'année 2015, les demandes d'agrément ont franchi la barre des 1000 demandes. Ci-dessous un comparatif en chiffres par rapport aux mêmes activités en 2013 et 2014.

- Le nombre de certificats d'agrément délivrés durant l'exercice 2015 a augmenté de 5.2% par rapport à l'exercice 2014. Les fluctuations sont les suivantes :

- Equipements terminaux de télécommunications (filaire) ont baissé de 3.44%,
- Equipements terminaux radioélectriques ont augmenté de 13.67%,
- Installations radioélectriques ont baissé de 3.76%.

Par ailleurs, les chiffres de l'exercice 2015 comparés à ceux de l'exercice 2013 sont exprimés comme suit :

- ▶ Le nombre de certificats d'agrément délivrés en 2015 a augmenté de 59.2% par rapport à 2013, avec :
 - Equipements terminaux de télécommunications (filaire) ont augmenté de 43.20%,
 - Equipements terminaux radioélectriques ont augmenté de 47.51%,
 - Installations radioélectriques ont augmenté de 71.94%.

Il y a eu une augmentation significative des terminaux radioélectriques (terminaux 2G/3G et tablettes 2G/3G) durant ces deux (02) dernières années. Ceci est dû principalement à l'introduction de la téléphonie mobile 3G en Algérie avec ses nouveaux services qui s'ajoutent aux simples communications téléphoniques, tels que l'accès à Internet et aux contenus multimédias.

Agrément des terminaux mobiles délivrés durant les années 2013 à 2015 :

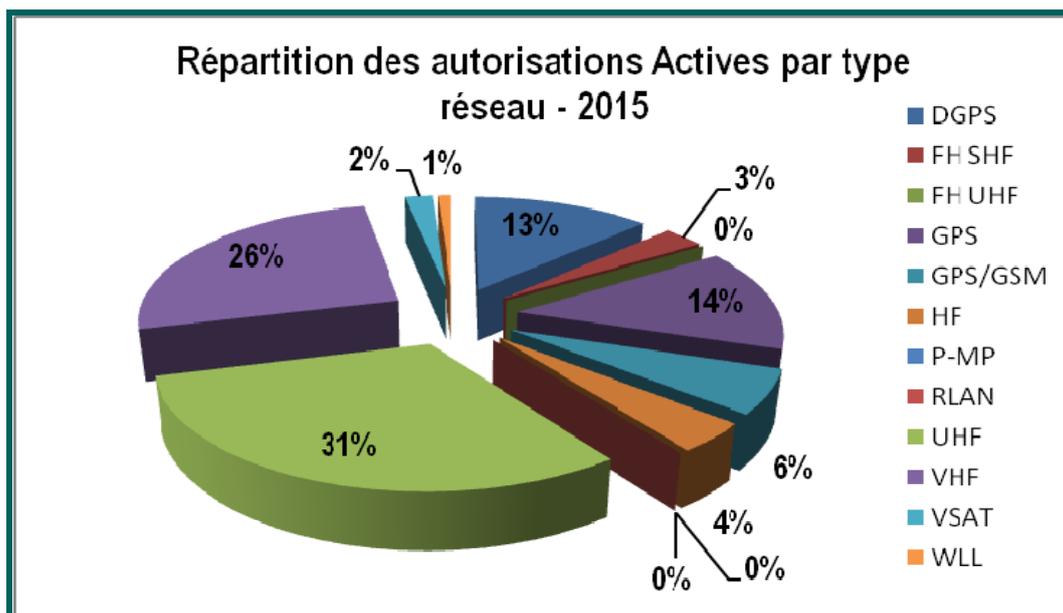
Année	2013	2014	2015
Certificats d'agrément			
Terminaux 2G/3G	295	380	469
	Augmentation de 28.81%		Augmentation de 23.42%
Feature phone	110	95	71
	Baisse de 15.79 %		Baisse de 33.80 %
Smartphone (au moins 3G)	188	286	398
	Augmentation de 52.13 %		Augmentation de 39.16 %
Terminaux 4G-LTE	6	33	140
	Augmentation de 450 %		Augmentation de 324 %
Tablettes 2G/3G	38	116	91
	Augmentation de 205.26 %		Baisse de 21.55%

- ▶ Nouvelles marques introduites dans le marché :
LENOVO, MEIZU, ROBUSTE, DING DING, LEAGOO, ACER, ALLIA, ARCHOS, YEZZ et Stream.

1.2.2. Gestion des autorisations d'exploitation pour l'année 2015

Durant l'année 2015, l'Autorité de régulation a procédé à l'octroi de :

- 69 autorisations pour l'exploitation de réseaux radioélectriques tous types confondus. Par type de réseau elles sont come suit :
 - ▶ 25 autorisations pour l'exploitation des récepteurs DGPS,
 - ▶ 14 autorisations pour l'exploitation des récepteurs GPS,
 - ▶ 09 autorisations pour l'exploitation des récepteurs GPS/GSM,
 - ▶ 11 autorisations pour l'exploitation d'un réseau radioélectrique UHF,
 - ▶ 02 autorisations pour l'exploitation d'un réseau radioélectrique VHF,
 - ▶ 06 autorisations pour l'exploitation d'un réseau radioélectrique FH SHF,
 - ▶ 01 autorisation pour l'exploitation d'un réseau radioélectrique RLAN,
 - ▶ 01 autorisation pour l'exploitation d'un réseau radioélectrique WLL.



- 196 autorisations ayant subi des changements en 2015 (extension en équipements, réforme, changement du responsable, changement de dénomination, etc). Par type de réseau elles sont comme suit :
 - 18 autorisations pour l'exploitation des récepteurs DGPS,
 - 09 autorisations pour l'exploitation des récepteurs GPS,
 - 14 autorisations pour l'exploitation des récepteurs GPS/GSM,
 - 74 autorisations pour l'exploitation de réseaux radioélectriques UHF,
 - 47 autorisations pour l'exploitation de réseaux radioélectriques VHF,
 - 08 autorisations pour l'exploitation de réseaux radioélectriques HF,
 - 16 autorisations pour l'exploitation d'un réseau FH/SHF,
 - 01 autorisation pour l'exploitation des stations VSAT,
 - 01 autorisation pour l'exploitation d'un réseau RLAN,
 - 07 autorisations pour l'exploitation d'un réseau WLL,
 - 01 autorisation pour l'exploitation d'un réseau FH UHF.

- Par ailleurs, l'Autorité de régulation a procédé à la résiliation de 33 autorisations durant l'année 2015.

1.2.2.1. Assignation des fréquences

En matière d'assignation de fréquences, l'ARPT a autorisé l'opérateur Algérie Télécom à déployer un réseau WiFi Outdoor dans les bandes 2.4 GHz et 5.4 GHz comme suit :

- La bande 2.4 GHz sous le régime déclaratif,
- La bande 5.4 GHz sous le régime de l'autorisation.
 - L'exercice 2015 a été marqué par la participation de l'ARPT au groupe de travail chargé d'élaborer le cahier des charges 4G. Ce groupe a proposé le réaménagement de la bande GSM-1800 MHz en vue de dégager 2*10 MHz pour le LTE. L'ARPT a informé de ce réaménagement les trois opérateurs de téléphonie mobile (ATM, OTA et WTA), qui en ont exprimé clairement leurs adhésions.
 - L'activité d'assignation de fréquences a été particulièrement moins intense car peu de demandes ont été enregistrées.

1.2.2.2. Réforme des équipements radioélectriques

Durant l'année 2015, les ingénieurs de l'Autorité de régulation ont procédé à 52 opérations de réforme des équipements radioélectriques classés sensibles.

1.2.2.3. Participation aux événements internationaux en relation avec les radios fréquences

Durant l'année 2015, l'ARPT a participé à la Conférence Mondiale des Radiocommunications (CMR-15) organisée par l'Union Internationale des Télécommunications (UIT), qui s'est tenue du 02 au 27 novembre 2015 à Genève.

L'ARPT a participé également au séminaire organisé par ICTA (Information and Communication Technologies Authority), qui s'est tenu à Istanbul du 14 au 18 septembre 2015. Le séminaire portait sur la réglementation du spectre de fréquences.

1.2.2.4. Activités au sein de la Commission d'Attribution des bandes de Fréquences

En tant que membre, l'ARPT participe aux travaux de cette commission qui statue sur les demandes d'attribution des bandes de fréquences émanant des attributaires nationaux du spectre de fréquences. Au terme de l'année 2015, il a été décidé, entre autres :

- ▶ D'assigner des canaux de fréquences au-dessus des 40 GHz (E-BAND) au profit de l'ARPT pour satisfaire les besoins en fréquences FH des opérateurs de téléphonie mobile et fixe (AT, ATM, OTA et WTA) ;
- ▶ De planifier les bandes de fréquences supérieures ou égales à 15 GHz au pas de 56 MHz et 112 MHz conformément aux récentes recommandations de l'UIT ;
- ▶ D'augmenter la P.I.R.E dans la bande des 2.4 GHz de 28 mW à 100 mW, voire 500 mW selon les cas.

A noter que sur ce point, l'ARPT a lancé une consultation publique sur les modalités techniques et économiques d'établissement et d'exploitation des réseaux Wifi Outdoor.

Cette consultation avait pour but d'identifier les contraintes techniques du déploiement du WiFi Outdoor, le niveau de tarification du service, les solutions de protection du client et les conditions à même d'assurer la complémentarité et/ou la coexistence entre les services utilisant le Wifi et les services internet haut débit fixe et mobile.

Des suggestions des opérateurs et des différents acteurs du marché sur les dispositions à prendre pour le développement des services Wifi Outdoor sont parvenues à l'ARPT, qui les a étudiées afin d'en dégager les remarques et observations utiles pour l'élaboration du cahier des charges de ce nouveau service.

1.2.2.5. Autorisations de géolocalisation des flottes attribuées durant l'année 2015

Durant l'année 2015, l'ARPT a attribué neuf (09) autorisations d'exploitation de géo-localisation des flottes, atteignant le nombre de 64 prestataires de service de géolocalisation des flottes, servant ainsi près de 30 000 clients. Par contre, 02 autorisations d'exploitation ont été résiliées à la demande des titulaires.

1.2.2.6. La régulation de la numérotation :

Dans le cadre de la gestion du plan de numérotation national, l'Autorité de régulation a attribué des numéros courts de type IVR (Interactive Voice Response), SMS, des numéros longs, un code de point de signalisation national NSPC, des codes de points de signalisation internationaux ISPC et des blocs de numéros aux opérateurs de la téléphonie mobile, ainsi qu'aux prestataires de services et autres organismes. Le détail est donné comme suit :

Liste des numéros courts attribués (non E. 164)

Numéro attribué	Type de numéro	Attributaire
30 10	IVR	Caisse Nationale des Assurances Sociales "CNAS"
30 11	IVR	Caisse Nationale des Retraites "CNR"
33 03	IVR	Société de Distribution de l'Electricité et du Gaz d'Alger "SDA"
36 00	IVR	Sarl BeYTE DATACENTERS
63 014	SMS	Dar El Ouai Edition et Distribution Eurl
63 015	SMS	
63 063	SMS	Audiotel Algérie
66 020	SMS	Sarl BeYTE DATACENTERS
66 022	SMS	Jet Multimedia
66 066	SMS	Audiotel Algérie
66 099	SMS	Audiotel Algérie
66 660	SMS	Audiotel Algérie
66 666	SMS	Audiotel Algérie
68 001	SMS	Sarl BeYTE DATACENTERS
0 800 100 003	Vocal	Direction Des Moudjahidines de la Wilaya de Tissemsilt
0 800 100 004	Vocal	Direction du Commerce de la Wilaya de Sétif
0 800 100 005	Vocal	Etablissement Public Hospitalier de Bougtob

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	Blocs attribués
Algérie Télécom Mobile	06 75 PQMCDU
	06 76PQMCDU

Attribution des codes

L'Autorité de régulation a attribué au prestataire de service audiotex "Sarl BeYTE DATACENTERS" le code de points de signalisation national NSPC : 5038 et deux codes de points de signalisation internationaux à l'opérateur de la téléphonie mobile "Algérie Télécom Mobile", à savoir le 6-006-0 et 6-180-0.

1.2.3 Contrôle du spectre des fréquences et de qualité de service

L'ARPT procède régulièrement aux mesures du champ des fréquences résiliées, aux contrôles de la couverture et de la qualité de service des réseaux des opérateurs GSM (et UMTS), aux traitements des cas de brouillage et au contrôle de conformité des réseaux radioélectriques.

1.2.3.1. Contrôle de la couverture et de la qualité de service des réseaux GSM :

Les obligations de couverture et de qualité de service des opérateurs de la téléphonie mobile sont contrôlées conformément à leurs cahiers des charges. Dans ce cadre, le Département Contrôle du Spectre a procédé à l'évaluation de la couverture et de la qualité de service. Les missions effectuées durant l'année 2015 ont concerné 12 chefs lieux de wilayas, 09 axes routiers et 34 agglomérations de plus de 2000 habitants.

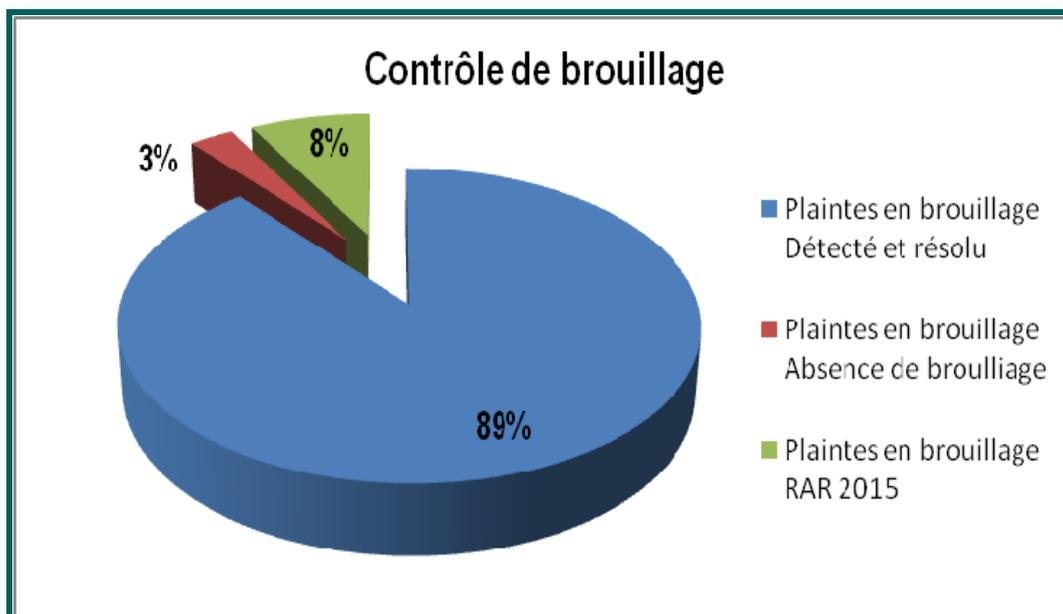
L'ARPT saisit les opérateurs dans le cas de présence d'anomalies dans la couverture et la qualité de service, en leur demandant d'apporter les correctifs nécessaires et d'en informer en retour l'ARPT.

1.2.3.2. Plaintes en brouillage

Durant l'année 2015, l'ARPT a été destinataire de 58 nouvelles plaintes en brouillage (+ 08 plaintes restantes de 2014) émanant des opérateurs. Ces 66 plaintes sont réparties comme suit :

- ▶ 61 cas ont été traités durant l'exercice 2015, dont :
 - ✓ 59 cas de brouillage détectés et résolus,
 - ✓ 2 cas absence de brouillage.
- ▶ Il reste 05 plaintes en brouillage en instance qui seront programmées au cours de l'année 2016.

Ci après l'histogramme du contrôle de brouillage :



1.2.3.3. Opération d'audit du déploiement des opérateurs VoIP (Voice over IP)

Cette opération a été effectuée durant la période s'étalant entre le 08 et le 18 novembre 2015 au niveau de la wilaya d'Alger et a concerné les 4 opérateurs VoIP détenteurs de décision d'assignation de fréquences 3,5 GHz. Il s'agit de : AT, Anwarnet, Icosnet et SLC. Les services techniques de l'ARPT ont procédé à un audit inopiné.

1.2.3.4. Mesures des puissances et des intensités des champs électromagnétiques

Les services techniques de l'ARPT ont procédé à une campagne de mesure des puissances et des valeurs EMF, des BTS et des NodeB des opérateurs de la téléphonie mobile au niveau d'Alger et de Blida, pendant la période allant du 07 au 17 décembre 2015, à l'effet de vérifier, in situ, les niveaux de puissances d'émissions et du champ électromagnétique EMF. Les campagnes de mesure seront poursuivies durant l'exercice 2016 et toucheront plusieurs Wilayas.

Les mesures des intensités des champs électriques en (V/m) ont été effectuées aux alentours des sites des opérateurs de la téléphonie mobile et ont concerné toutes les fréquences des trois opérateurs dans les bandes GSM 900, DCS 1800 et la 3G à une durée moyenne de six (06) minutes. Les services techniques de l'ARPT ont effectué 50 points de mesures de l'intensité du champ électromagnétique.

Suite aux résultats de mesures, certains opérateurs ont été invités à réduire les niveaux des puissances à certains endroits dont les valeurs étaient élevées (-28 dBm, -15.97 dBm et -17.31 dBm), par exemple, au niveau d'Alger à proximité de l'aéroport.

1.2.4. La régulation des services de télécommunications

Cette régulation est assurée conformément à la loi 2000-03, modifiée et complétée, qui confère à l'Autorité de régulation cette prérogative. La régulation est assurée également conformément aux dispositions des cahiers des charges des licences. Il s'agit dans la pratique de la délivrance et du renouvellement des autorisations de services de télécommunications soumis au régime de l'autorisation, ainsi que du contrôle des prestations accordées par celles-ci et par les cahiers des charges des licences.

1.2.4.1. Délivrance, renouvellement et retrait d'autorisations

A. Autorisations VoIP

Aucun dossier de demande d'autorisation relatif à la fourniture de service de la Voix sur Internet Protocol n'a été introduit auprès de l'Autorité de régulation durant l'année 2015.

B. Autorisations AUDIOTEX

Durant l'année 2015, aucun dossier de demande d'autorisation relatif à l'exploitation des services à valeur ajoutée de type Audiotex n'a été introduit auprès de l'ARPT.

Néanmoins, en date du 07/07/2015, une autorisation audiotex a été délivrée à la société Dar El Ouaï (EURL Edition et Distribution), dont la demande a été introduite durant l'année 2014. Le nombre total d'autorisations audiotex délivrées est de huit (8).

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

Au cours de l'année 2015, six (06) dossiers de demandes d'autorisations des services de Fourniture d'Accès à Internet (FAI) ont été introduits auprès de l'Autorité de régulation. Six (06) autorisations ont été délivrées dont quatre (04) pour des demandes introduites durant l'année 2014.

L'Autorité de régulation a dû annuler une autorisation d'une société du fait qu'elle n'ait pas été retirée par le gérant de cette société, en dépit des rappels qui lui ont été adressés à cet effet.

Par ailleurs, sur les huit (08) autorisations expirées durant l'année 2015, une (01) autorisation n'a pas été renouvelée pour motif de non-conformité aux dispositions du cahier des charges régissant cette activité. Le nombre total d'autorisations en vigueur dans ce segment à fin 2015 est de vingt trois (23).

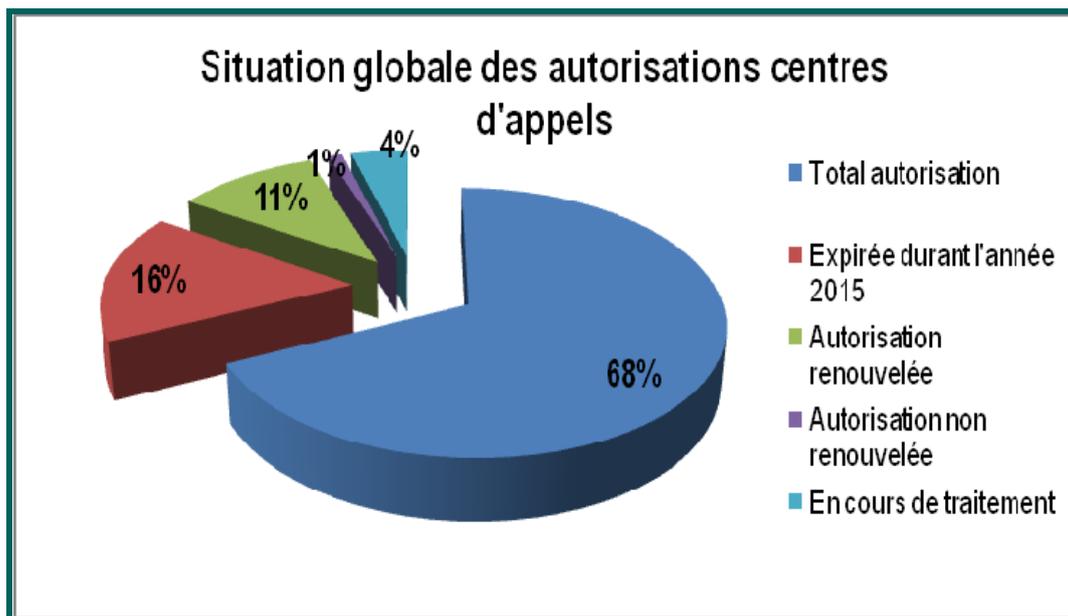
D. Autorisations d'établissement et d'exploitation de centre d'appels

Au cours de l'année 2015, l'Autorité de régulation a délivré six (06) autorisations d'exploitation des services centre d'appels.

Parmi les autorisations délivrées par l'Autorité par le passé, quinze (15) ont expiré en 2015. Toutefois, sept (07) centres d'appels n'ont pas transmis une demande de renouvellement de leur 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. Après transmission de mises en demeure, quatre centres ont introduits ces demandes auprès de l'ARPT.

Suite aux différents constats résultant des visites de contrôles effectuées au niveau des plates-formes techniques de trois (3) centres d'appels n'ayant pas introduits de demande de renouvellement, ils ont été déclarés en situation irrégulière pour motifs de non présence ou non activité. Leurs dossiers ont été transmis à la Direction des affaires juridiques pour prise en charge. Le nombre total d'autorisations en vigueur dans ce segment à fin 2015 est de soixante quatre (64).

Ci-après la situation globale des autorisations centres d'appels :

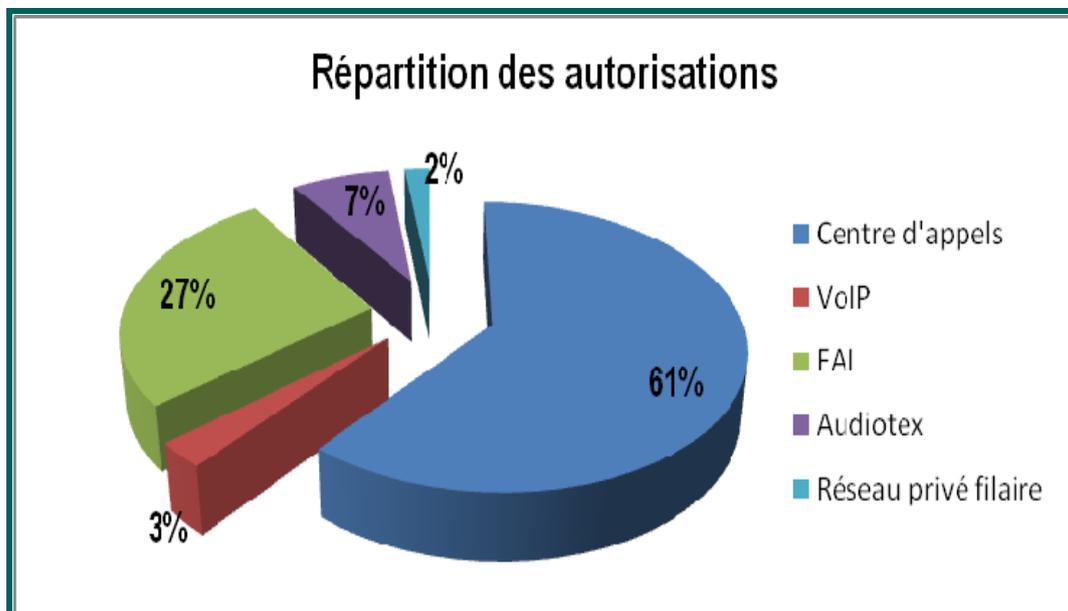


E. Autorisation réseau privé

Durant le mois de juin 2015, une (1) demande d'octroi d'autorisation d'exploitation d'un réseau privé de télécommunications a été introduite. Au 31/12/2015, ladite demande était toujours en cours d'instruction.

Nombre total d'autorisations enregistrées :

Au titre de l'exercice 2015, le nombre total d'autorisations enregistrées est de 100, selon la répartition suivante :



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 suite aux demandes de renouvellement ou de délivrance d'autorisations afin de s'assurer des capacités du candidat (existence de locaux aux normes, capacités technique...), l'ARPT exerce des contrôles suivant un planning dressé en début d'année.

Conformément aux dispositions du cahier des charges, des missions d'inspection ont été effectuées dans le cadre du suivi et du contrôle de ces prestataires, aux fins de vérifier l'activité, les installations et les compositions des plates-formes techniques, ainsi que les services mis en œuvre en se référant aux prescriptions réglementaires en vigueur.

En effet, durant cette année, des visites de contrôle ont été effectuées au niveau des plates-formes techniques de :

- ▶ Vingt cinq (25) centres d'appels,
- ▶ Trois (03) VoIP,
- ▶ Sept (07) Audiotex,
- ▶ Sept (07) fournisseurs des services d'accès internet.

B. Les contrôles dans le cadre des licences

B.1. Contrôle dans le cadre des licences de téléphonie mobile

▶ Lancement commercial des services 3G dans les wilayas supplémentaires

Conformément aux dispositions de la décision du conseil n°01/SP/PC/ARPT/2014 du 08/01/2014, fixant les conditions et les modalités du lancement commercial des services dans les wilayas supplémentaires 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 couverture et de la qualité de service ont été réalisées au niveau des wilayas soumises initialement à l'obligation de couverture, au titre de la deuxième et de la troisième année d'activité, ci-après citées :

▶ Contrôles effectués au titre de la deuxième année

Pour le réseau 3G de l'opérateur WTA, la campagne a été menée durant la période allant du 31/12/2014 au 12/01/2015, au niveau des wilayas suivantes : Tizi Ouzou, Mascara, Naama, Relizane, Tiaret et Oum El Bouaghi.

Pour le réseau 3G de l'opérateur OTA, la campagne a été menée durant la période allant du 17/01/2015 au 27/01/2015, au niveau des wilayas suivantes : Tlemcen, Mila, El Bayadh, Saida, Guelma et Ain Temouchent.

Le contrôle du réseau 3G de l'opérateur ATM qui a débuté au cours du mois de décembre 2014 a été finalisé durant le mois de janvier 2015. Le contrôle a été effectué au niveau des wilayas suivantes : Boumerdes, M'Silla, Tamanrasset, Médéa, El-Taref et Souk Ahras.

▶ Contrôles effectués au titre de la troisième année

Pour le réseau 3G de l'opérateur ATM, la campagne de contrôle a été entamée durant le mois de décembre 2015 au niveau des wilayas suivantes : Bordj Bou Arreridj, Khenchela, Illizi et Jijel.

▶ Contrôle annuel de la couverture et de la qualité de service

Conformément aux dispositions de l'annexe III du cahier des charges des opérateurs 3G, édictant que : « Les mesures de qualité de service seront réalisées par le Titulaire sous la supervision de l'Autorité de régulation. Celle-ci définira, après consultation du Titulaire, les protocoles et les procédures pratiques des mesures. Elle en définira la périodicité et supervisera et auditera les mesures réalisées par le Titulaire », des campagnes d'évaluation de la couverture et de la qualité de service (QoS) au titre de la première année d'activité des réseaux 3G ont été effectuées par lesdits opérateurs sous la supervision des agents de l'Autorité, et ce, selon le calendrier suivant :

Opérateur	Période du	Nbre de wilayas contrôlées
OTA	03/05/2015 au 18/06/2015	14
ATM	06/07/2015 au 18/08/2015	19
WTA	08/09/2015 au 12/11/2015	19

Dans le cadre de la préparation du lancement de ces campagnes, des visites ont été effectuées au niveau des sites abritant les serveurs où seront chargées les données (fiches et log files) recueillies pendant la campagne de mesures.

B.2. Licences VSAT- GMPCS - Fixe

Conformément aux dispositions de l'article 34 du cahier des charges VSAT et l'article 35 des cahiers des charges GMPCS et Fixe portant information et contrôle, des visites ont été effectuées à l'effet de contrôler in situ les conditions d'exploitation de ces réseaux, selon les plannings suivant :

Activité	Opérateur	Date de visite
VSAT	Divona Algérie	02/11/2015
	ATS	04/11/2015
	OTA	05/11/2015
GMPCS	VIZADA	08/11/2015
Téléphonie fixe plate-forme IP/MPLS	AT	15/12/2015

1.3. Innovations réglementaires

Il ressort des missions de l'Autorité de régulation que celle-ci doit réguler le marché, il en découle pour elle la nécessité de perfectionner son action sur deux volets stratégiques à savoir :

- ▶ L'amélioration continue de son action régulatrice qui permet de faire évoluer positivement la matière régulée,
- ▶ L'amélioration constante en quantité et en qualité des moyens et des outils de l'institution à même d'assurer une régulation en conformité avec ses missions et d'approfondir la connaissance de la matière régulée et l'élaboration d'un système d'information performant.

A cet effet, dans le cadre des missions et objectifs assignés, des études ont été menées sur les thématiques suivantes :

1.3.1. Wifi Outdoor

Vu l'expansion de cette technologie dans le monde, ainsi que les nombreuses requêtes émanant de différents types de demandeurs à l'Autorité de régulation, la mise en place d'un cadre réglementaire régissant le déploiement et l'exploitation commerciale de cette technologie est devenue impérative.

1.3.2. LTE fixe et 4G

La demande en haut débit ne cesse de s'accroître, les systèmes LTE (Long Term Evolution) fixe et 4G sont devenus un élément clé dans ce domaine. La migration vers ces réseaux constitue un enjeu technologique majeur en Algérie, puisqu'ils représentent une chance pour compenser la faiblesse de l'accès au haut débit fixe XDSL et mobile 3G.

La mise en œuvre de ces systèmes constitue réellement un objectif majeur à atteindre pour le gouvernement algérien en vue d'aller vers la société d'information. Dans ce contexte, une étude est proposée pour préciser le contour de certains points clés tels que : l'architecture réseau, les différences par rapport à la technologie 3G, l'introduction de celle-ci comme une nouvelle technologie large bande, ses contraintes, la stratégie d'allocation du spectre, les différents services proposés et les défis les plus importants auxquels font face les régulateurs (attribution de fréquences, introduction de la convergence...).

La présentation des différentes technologies est importante car c'est en fonction de cette étude interne que l'Autorité définira les priorités de sa veille qui visera essentiellement à distinguer, parmi les technologies émergentes, celles qui constituent les technologies clés dans son secteur d'activité.

Le succès de l'internet mobile contribue à modifier les usages en matière de téléphonie mobile : à la voix et aux services de messagerie viennent s'ajouter progressivement des services enrichis, tel que l'accès à Internet et aux contenus multimédias. Afin de répondre à la croissance de ces usages nécessitant de meilleurs débits et plus de capacités dans les réseaux, il a été décidé l'utilisation de technologies plus performantes, comme la 4G, permettant des débits très élevés.

Telles sont les raisons pour lesquelles le dossier 4G est inscrit sur l'agenda de l'Autorité de régulation, qui a contribué à l'élaboration du projet du cahier des charges destiné à régir les licences.

1.4. Attribution des bandes de fréquences hautes liées au très haut débit (E-band)

En prévision des services mobiles larges bandes, l'Autorité de régulation a sollicité la Commission d'Attribution des Bandes de fréquences en vue de lui attribuer des bandes de fréquences hautes pour les assigner aux opérateurs fixe et mobiles. L'ARPT a demandé également la planification des largeurs de canal de 56 MHz et 112 MHz des bandes de fréquences supérieures ou égales à 15 GHz, pour répondre aux besoins de transmission sans cesse croissants des réseaux 3G et 4G. L'ARPT a également demandé de réviser la limitation de puissance des réseaux WiFi Out door fixée à 28 mW et l'amener à 100 mW, voire 500mW dans les conditions de mauvaise propagation des ondes radioélectriques. La dernière réunion de la CAF de décembre 2015 a répondu favorablement à l'ensemble de ces doléances au bénéfice de l'utilisateur final et des opérateurs de télécommunications.

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. 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, modifiée et complétée, 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.

2.1.1. Approbation des catalogues d'interconnexion des opérateurs mobiles et fixe

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 2015-2016.

En effet, après examen des offres d'interconnexion proposées par les opérateurs Algérie Télécom (AT) pour le segment fixe et Algérie Télécom Mobile (ATM), Optimum 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. Elle a adopté par la suite quatre (04) décisions portant approbation des catalogues d'interconnexion des opérateurs sus cités, valables pour la période allant du 1^{er} Juillet 2015 au 30 juin 2016.

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

2.1.2. Evolution des tarifs des liaisons spécialisées de type louées

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 Télécom) a procédé à des baisses tarifaires sur l'ensemble des paliers de débits de ses liaisons proposées dans son offre d'interconnexion pour l'exercice 2015-2016.

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 à titre de comparaison avec les tarifs des liaisons nationales dans le catalogue d'interconnexion de l'exercice 2012-2013, ceux de 2015-2016 ont connu des diminutions allant de 45% à 82% pour la redevance fixe mensuelle et ce selon le palier de débit qui varie de 512 kbit/s à 4*155Mbit/s.

Quant à la redevance variable d'entretien mensuelle, les tarifs y afférents ont aussi été réduits avec des taux allant de 33% à 77% par rapport à ceux de l'exercice 2012-2013.

► **Tableaux relatifs aux redevances fixe et variable d'entretien mensuelles par palier de débit**

Redevance fixe de location mensuelle en DA HT			
Type de liaison	2012-2013	2015-2016	taux d'évolution
LS 4fils permanente débit = 512Kbit/s	35 000	19 395	-45%
LS 4fils permanente débit = 1Mbit/s	45 000	22 950	-49%
LS 4fils permanente débit = 2Mbit/s	50 000	27 000	-46%
LS 4fils permanente débit = 34Mbit/s	500 000	90 000	-82%
LS 4fils permanente débit=155Mbit/s	1 500 000	270 000	-82%
LS 4fils permanente débit =4*155Mbit/s	4 500 000	1 350 000	-70%
Redevance variable d'entretien mensuelle en DA HT /le KM indivisible			
Type de liaison	2012-2013	2015-2016	Taux évolution
LS 4fils permanente débit = 512Kbit/s	70	44	-37%
LS 4fils permanente débit = 1Mbit/s	580	135	-77%
LS 4fils permanente débit = 2Mbit/s	800	495	-38%
LS 4fils permanente débit = 34Mbit/s	8 000	4 500	-44%
LS 4fils permanente débit=155Mbit/s	20 000	13 500	-33%
LS 4fils permanente débit =4*155Mbit/s	65 000	18 000	-72%

2.1.3. Encadrement des tarifs des terminaisons d'appel fixes et mobiles

L'examen par l'Autorité de régulation des offres d'interconnexion veille 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 fixes et mobiles algériens pour l'exercice 2015-2016. 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 ont connu des baisses nettes de 33% et 30% pour les opérateurs WTA et ATM respectivement et une légère hausse de 15% pour l'opérateur OTA. Cette hausse est due principalement aux nouveaux indicateurs du marché présentés par cet opérateur en ce qui concerne l'évolution de son trafic et de ses investissements.

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

Services / Prestations d'interconnexion (DA HT) /minute	2013/2014	2014/2015	2015/2016	Evolution
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 les réseaux mobiles				
ATM	2,70	2,2	1,9	- 30%
OTA	0,96	0,96	1,1	15%
WTA	2,70	2,2	1,8	- 33%

Source : ARPT

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

2.2. 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 » pour le marché de la 2G. Pour celui de la 3G, les offres sont examinées sans être soumises à ces tests. Pour les deux marchés 2G et 3G des tests de rentabilité sont pratiqués pour certaines offres voix si cela s'avère nécessaire, afin de s'assurer que les opérateurs ne pratiquent pas de vente à perte.

Dans ce cadre et au titre de l'année 2015, l'ARPT a examiné 170 demandes de validation d'offres tarifaires ou de service pour les réseaux GSM et 3G, une seule offre a été refusée pour non-conformité aux règles de concurrence loyale, principalement le risque d'abus de position dominante pour la 2G.

2.2.1. État consolidé des offres tarifaires et promotionnelles pour les marchés 2G & 3G

En 2015, l'ARPT a accordé 169 offres (2G&3G) aux trois opérateurs sur les 170 proposées par ces derniers, soit 99% d'offres acceptées. Parmi celles-ci, 64% sont des offres permanentes contre 36% qui sont promotionnelles. La majorité des offres 2G&3G examinées sont de type prépayé (48%).

Offres 3G & 2G	Offres permanentes	Offres promotionnelles	Total
Prépayées	50	33	83
Post-payées	21	18	39
Mixtes	38	10	48
Total	109	61	170

Pour le marché de la 2G, 64 offres ont été examinées pour les trois opérateurs de téléphonie mobile, dont 42 offres permanentes et 22 promotionnelles. La majorité des offres 2G examinées sont de type prépayé (46%).

Offres 2G	Offres permanentes	Offres promotionnelles	Total
Prépayées	19	11	30
Post-payées	06	06	12
Mixtes	17	05	22
Total	42	22	64

Pour le marché de la 3G, 106 offres ont été examinées pour les trois opérateurs de téléphonie mobile, dont 67 offres permanentes et 39 promotionnelles. La majorité des offres 3G examinées sont de type prépayé (59%).

Offres 3G	Offres permanentes	Offres promotionnelles	Total
Prépayées	31	22	53
Post-payées	15	12	27
Mixtes	21	05	26
Total	67	39	106

2.2.2. Régulation des offres promotionnelles

La régulation des offres promotionnelles pour le marché du GSM a été assurée par des décisions spécifiques de l'année 2011 jusqu'à 2015, afin de baliser les promotions par 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. Cependant, le marché de la 3G n'a pas subi de régulation contraignante à l'exception de la fixation d'une durée maximale de 30 jours par promotion.

Type d'offres	2012	2013	2014	2015
Nombre de promotions par an	30	26	94	61
Nombre de jours par an	510	603	2387	1632
Nombre de jours par promotion	19	23	25	27

Source : ARPT

- ▶ Sur les deux années 2014 et 2015, il y a eu une réduction de 35 % des promotions matérialisée par une diminution de 31% des jours de promotions mais contrée par une augmentation du nombre moyen de jours par promotion de 27 jours en 2015, contre 25 jours en 2014,
- ▶ Le nombre de promotions dédiées aux offres prépayé est passé de 46 en 2014 à 33 en 2015, soit une diminution de 26%,
- ▶ Le nombre de promotions dédiées aux offres post-payé est passé de 48 en 2014 à 18 en 2015, soit une diminution de 62%.

Répartition par type d'offre	2014			2015			
	Prepaid	Postpaid	Total	Prepaid	Postpaid	Mixte ¹	Total
Promotion	46	48	94	33	18	10	61
Jours	1 195	1 192	2 387	891	486	255	1632
Jour /Promotion	26	25	25	27	27	26	27

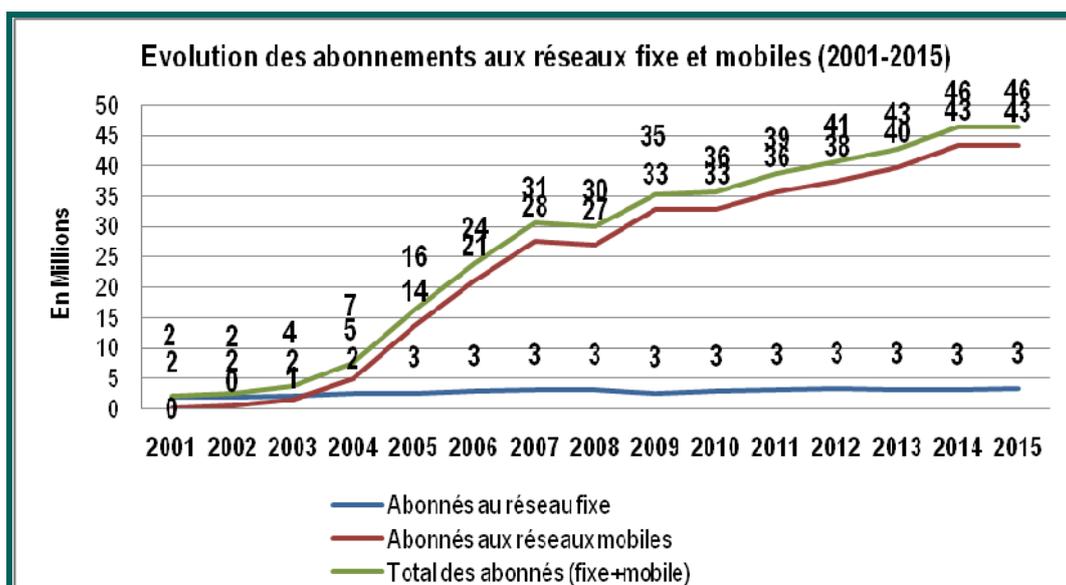
3. La matière régulée : le marché des télécommunications

3.1. Les indicateurs du marché

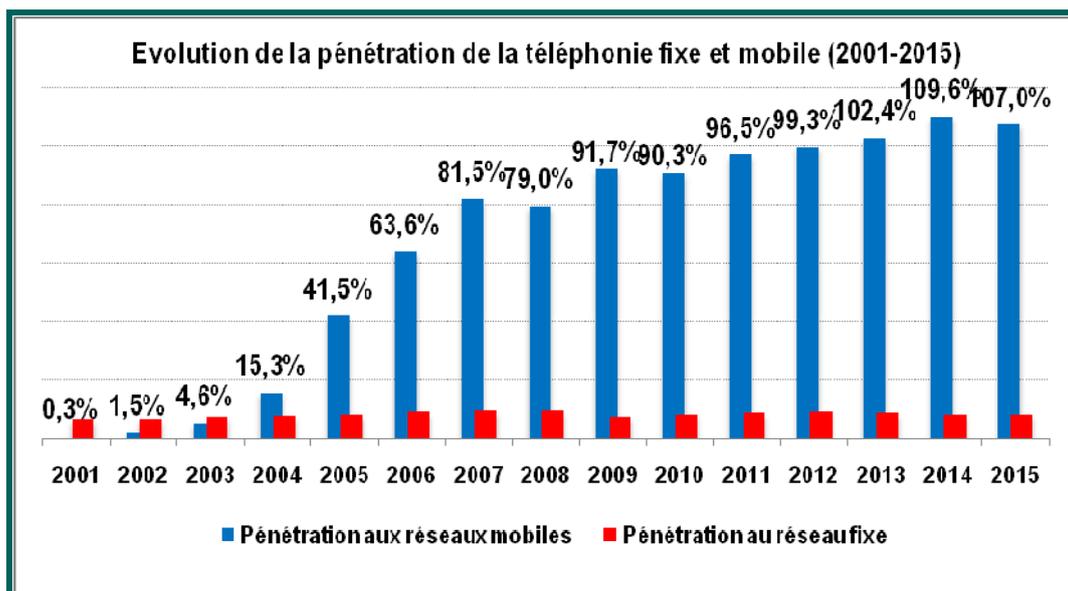
Au cours de l'année 2015, le marché des télécommunications était marqué par une stagnation par rapport aux années précédentes, et ce, en terme de nombre d'abonnés aux réseaux fixe et mobiles. Celui-ci est passé de 46,40 millions d'abonnés en l'an 2014 à 46,49 millions d'abonnés pour l'année d'après, soit une très légère croissance de 0,21%.

Cette situation a légèrement impacté le taux de pénétration global, qui a atteint 115,09% en 2015 contre 117,46% en 2014, soit l'équivalent de 115 abonnés pour 100 habitants (dont 107 souscrits à la téléphonie mobile contre 8 à la téléphonie fixe).

Nonobstant de la situation des parcs d'abonnés, le trafic échangé entre les abonnés des réseaux fixe et mobiles a enregistré une nette croissance. Il est passé de 91,528 milliards de minutes en 2014 à 119,468 milliards de minutes en 2015, soit une augmentation de 32,52% par rapport à 2014.



¹ Offres mixtes sont les offres de type services ou options qui touchent le prepaid et le postpaid en même temps.



Source : les opérateurs / le parc des abonnés mobiles actifs et identifiés audité par l'ARPT pour les exercices 2014-2015

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 2015 est comme suit :

Opérateurs et prestataires	Année 2012	Année 2013	Année 2014	Année 2015
Téléphonie fixe	1	1	1	1
Téléphonie mobile GSM	3	3	3	3
Téléphonie mobile 3G	0	3	3	3
VSAT	3	3	3	3
GMPCS	3	3	3	2
VOIP	3	3	3	3
FAI (ISP)	19	17	20	23
Audiotex	6	6	7	8
Centres d'Appels	71	61	64	69

Source : ARPT

3.1.2. Un chiffre d'affaires à forte croissance

Pour le compte de l'année 2015, le chiffre d'affaires réalisé dans le secteur des télécommunications est estimé à 532 milliards DA contre 499 milliards DA en 2014, soit une croissance de plus de 6,61%.

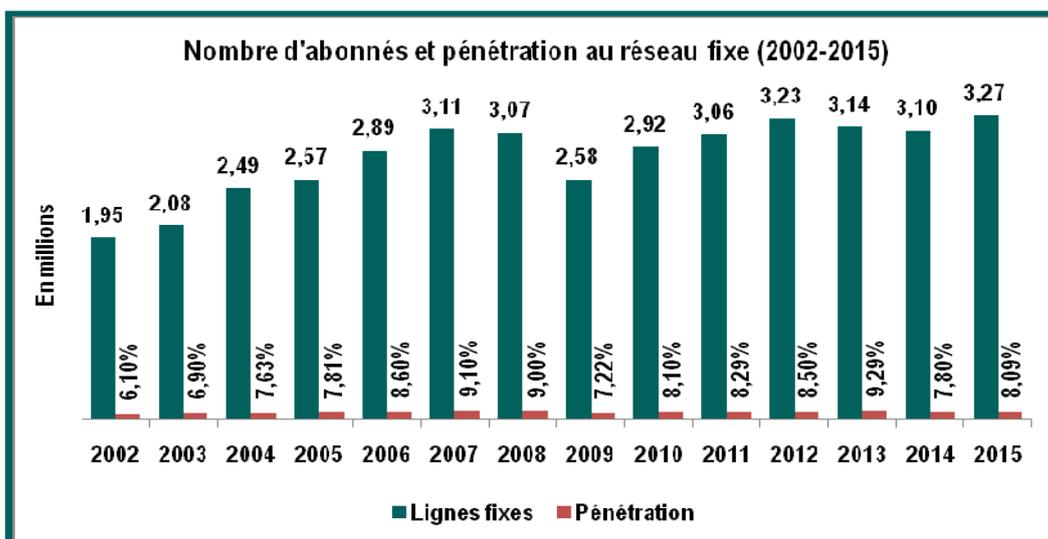
Il convient de signaler que les revenus générés par les opérateurs de la téléphonie fixe et mobile pour la même période sont de plus de 433 milliards DA, ce qui représente environ 81% des produits consolidés du secteur.

La contribution du secteur des télécommunications au produit intérieur brut (PIB) pour l'année 2015 est estimée à 3,17%.

3.1.3. Evolution du trafic global des réseaux fixe et mobiles

Trafic en millions de minutes	2012	2013	2014	2015
Trafic Intra-réseau (on-net)	65 353	62 378	61 664	87 369
Trafic Entrant	13 520	15 139	15 631	16 165
Trafic Sortant (off-net)	11 722	13 083	14 233	15 934
Total	90 595	90 601	91 528	119 468

Source : opérateurs



La répartition du trafic est à 73% pour le trafic On-net, 14% pour le trafic entrant et 13% pour le trafic sortant.

► Répartition du trafic entre réseaux fixe et mobiles

L'essentiel du trafic s'échange entre les réseaux mobiles, soit 96,78%, contre 3,22% pour le réseau fixe.

► Trafic international des réseaux fixe et mobiles

En 2015, le trafic international, tous réseaux confondus, est de 2,629 milliards de minutes, soit une réduction de 9,59% par rapport à 2014 où il a été de l'ordre de 2,904 milliards.

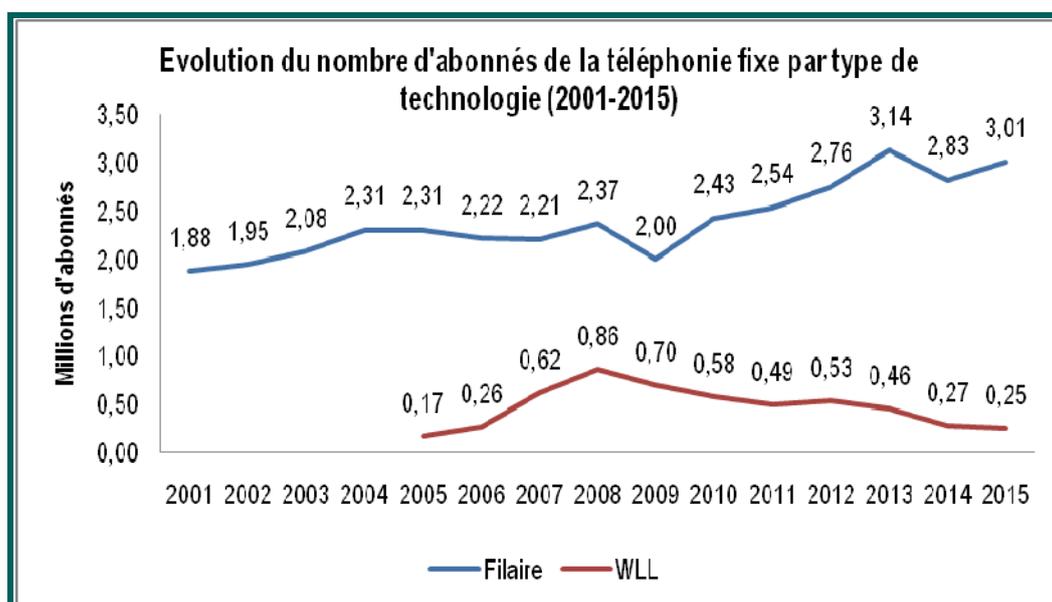
3.2. La téléphonie fixe

A la fin 2015, le nombre d'abonnés au réseau fixe est de 3,268 millions, soit une augmentation de 4,45% par rapport à 2014 qui avait enregistré 3,099 millions d'abonnés. Le taux de pénétration au terme de l'année 2015 est de 8,09%.

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 répond mieux aux exigences du marché grâce à ses nombreux avantages (mobilité, SMS, services à valeur ajoutée, Internet mobile).

En 2015, les abonnés au réseau filaire représentent 92% du total des clients de la téléphonie fixe.



Au terme de l'année 2015, sur les 6,8 millions de ménages algériens recensés, 41,65% disposent d'une ligne téléphonique fixe. Ce taux était de 40,04% à fin 2014.

Année	2013	2014	2015
Lignes fixes (1)	3 138 914	3 098 787	3 267 592
Ligne fixes résidentiels (2)	2 692 264	2 669 241	2 832 238
Nombre total de Ménages(3)	6 530 614	6 665 614	6 800 614
Pénétration des ménages	41,23%	40,04%	41,65%

Source (1): AT ; Source (2) : AT; Source (3) : 2013- 2014-2015 : estimation ARPT

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

MOU en minutes	2012	2013	2014	2015
MOU Intra-réseaux	30	32	32	36
MOU Entrant	55	60	49	47
MOU Sortant	24	21	22	18
MOU (Intra +Sortant)	54	53	54	54
MOU total mensuel	109	114	103	101

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 2014, l'année 2015 a enregistré une diminution du volume moyen mensuel des communications par abonné au réseau fixe passant de 103 minutes à 101 minutes (1h 41 mn), soient 36 minutes en appel On-net, 18 minutes en appels sortant et 47 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 47 minutes.

Au cours de l'année 2015, le volume des appels On-net mensuel d'un abonné au réseau fixe est resté stable par rapport à l'année 2014. Les appels entrants mensuels ont diminué de 5% et les appels sortants ont diminué de 20%.

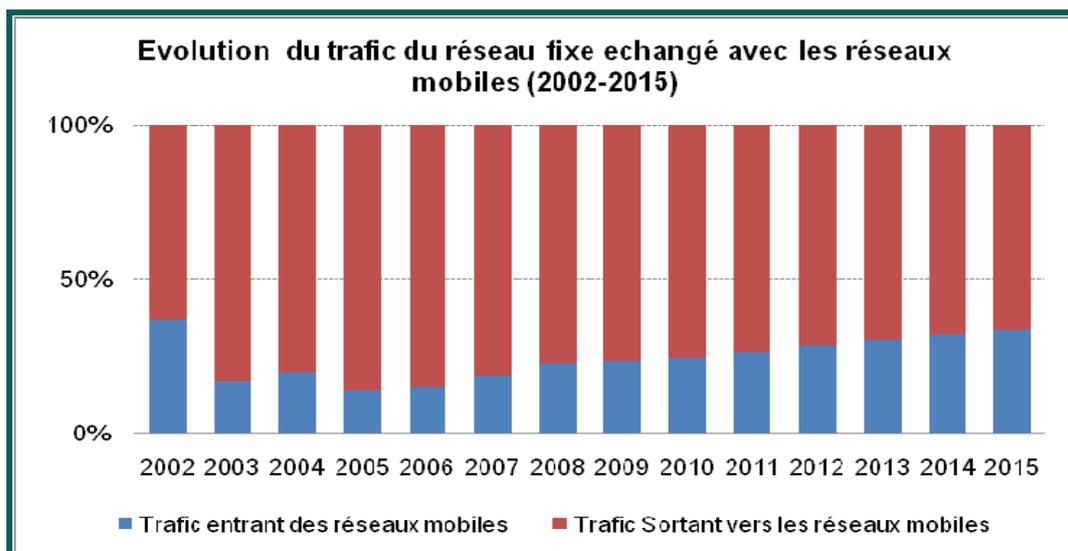
3.2.3. Le volume des communications entre les lignes fixes et les réseaux mobiles

Le volume des communications entre les lignes fixes et les réseaux mobiles est de 870 millions de minutes, dont 290 millions « entrant » et 580 millions « sortant » en 2015.

Comparativement à l'année 2014, l'année 2015 a enregistré une baisse des appels vers les réseaux mobiles estimée à 9%. Ceci est dû essentiellement au changement des comportements des usagers qui privilégient l'utilisation de leurs téléphones mobiles au détriment du fixe.

En millions de minutes	2012	2013	2014	2015
Trafic Entrant des réseaux mobiles	326	314	305	290
Trafic Sortant vers les réseaux mobiles	828	723	650	580
Total trafic avec les réseaux mobiles	1 154	1 037	955	870

Source : Algérie Télécom



Le MOU² (Minute of Usage) du réseau fixe avec les réseaux mobiles

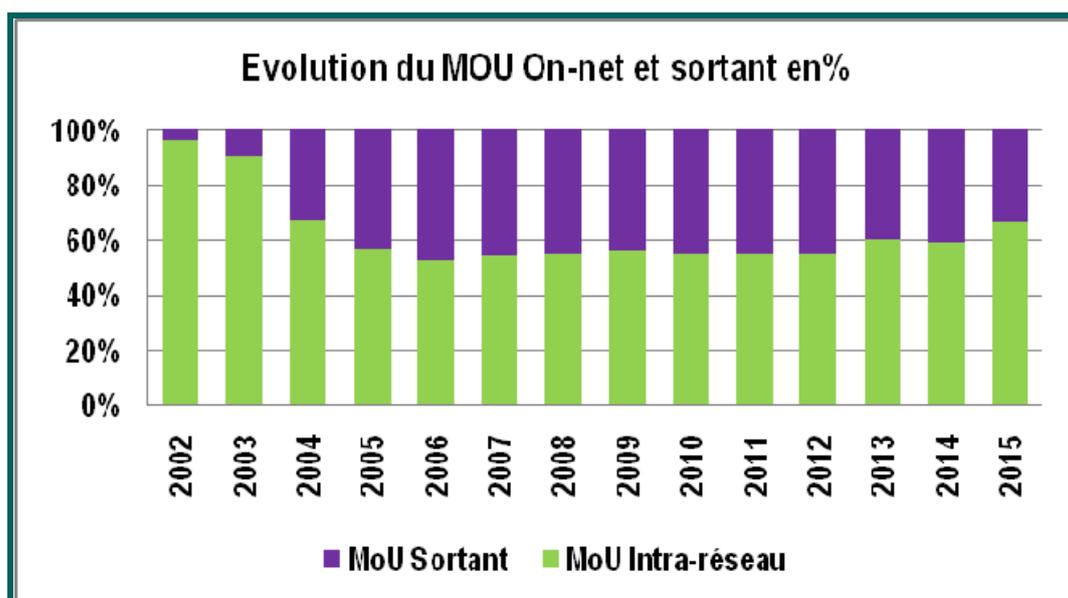
MOU en minutes	2012	2013	2014	2015
MOU fixe avec mobiles	32	29	26	23
MOU Entrant des Réseaux mobiles	9	9	8	8
MOU Sortant vers les Réseaux mobiles	23	20	18	15

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.

Sur les 101 minutes de communications mensuelles d'un abonné au réseau fixe, 23 minutes se font avec un abonné du réseau mobile, ce qui représente une part de 23%. Cette dernière est composée de 15 minutes en appel sortant et 8 minutes en appel entrant.

Comparativement à l'année 2014, l'année 2015 a enregistré une baisse considérable du volume des appels sortant « réseau fixe vers les réseaux mobiles ». Celui-ci est passé de 18 minutes à 15 minutes.



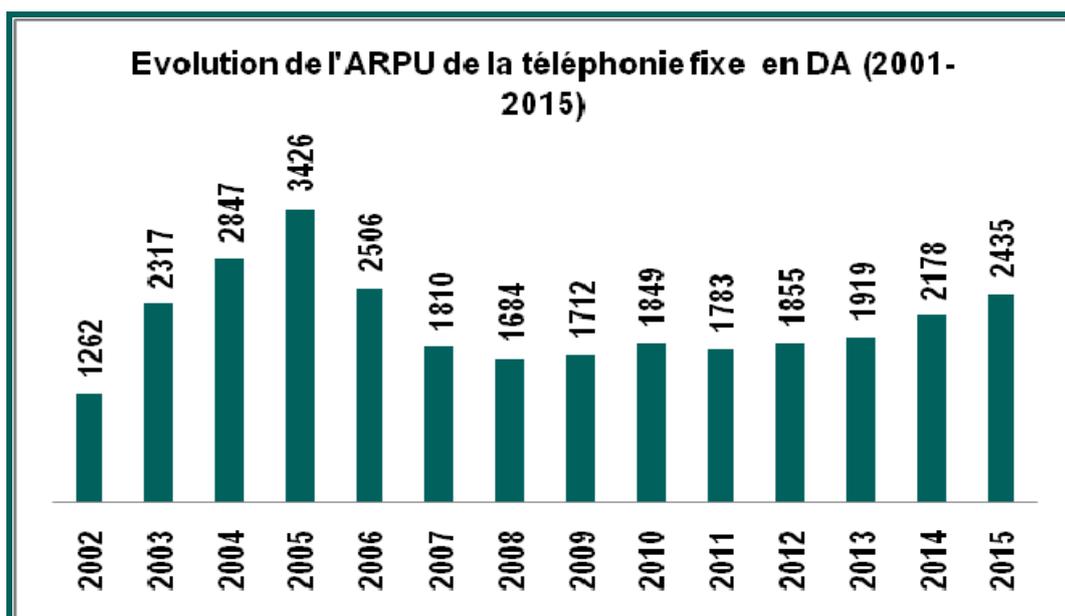
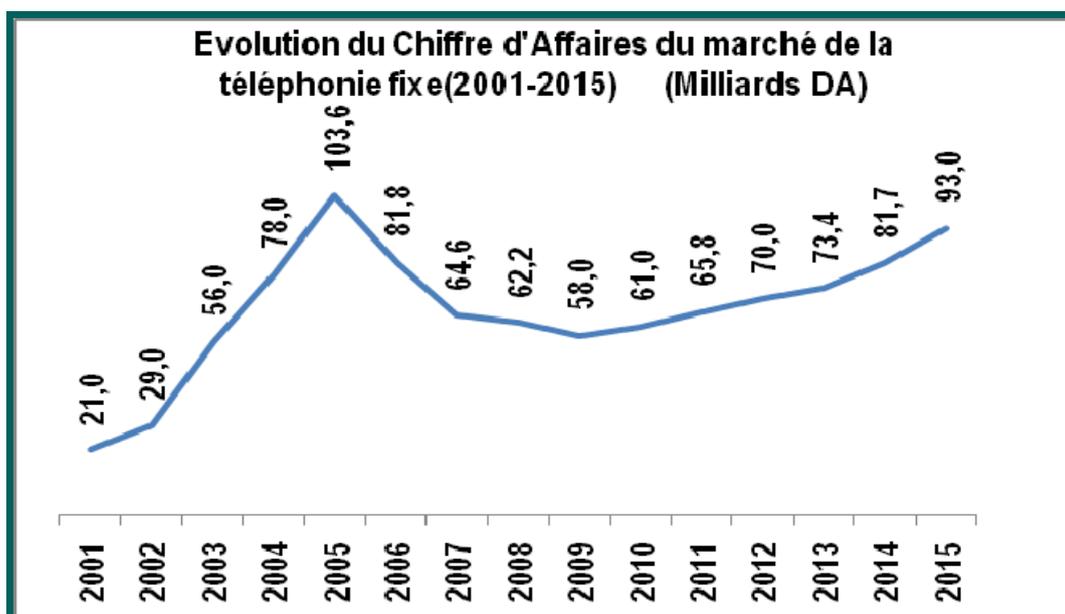
² MOU : Minute Of Usage est le nombre moyen mensuel de minutes par abonné

3.2.4. Les revenus du réseau fixe

Pour le compte de l'exercice 2015, l'opérateur historique, Algérie Télécom, a généré plus de 93 milliards de DA de chiffre d'affaires, soit un taux de croissance de 13% par rapport à celui réalisé au titre de l'exercice précédent. S'agissant du revenu par abonné et par mois, il est passé de 2178 DA en 2014 à 2435 DA en 2015, soit une hausse de 12%.

Année	2012	2013	2014	2015
Abonnés au réseau fixe (en milliers)	3 231	3139	3099	3 268
ARPU du fixe en DA / mois	1 855	1 919	2178	2 435
ARPU du fixe en USD/Mois	23,75	24,16	24,77	22,73
Chiffre d'affaires (Millions USD)	896,6	923,5	927,1	868,1
Cotation \$	78,12	79,43	87,92	107,13

Chiffre d'affaires et abonnés : source Algérie Télécom ; ARPU : source ARPT



3.3. La téléphonie mobile

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

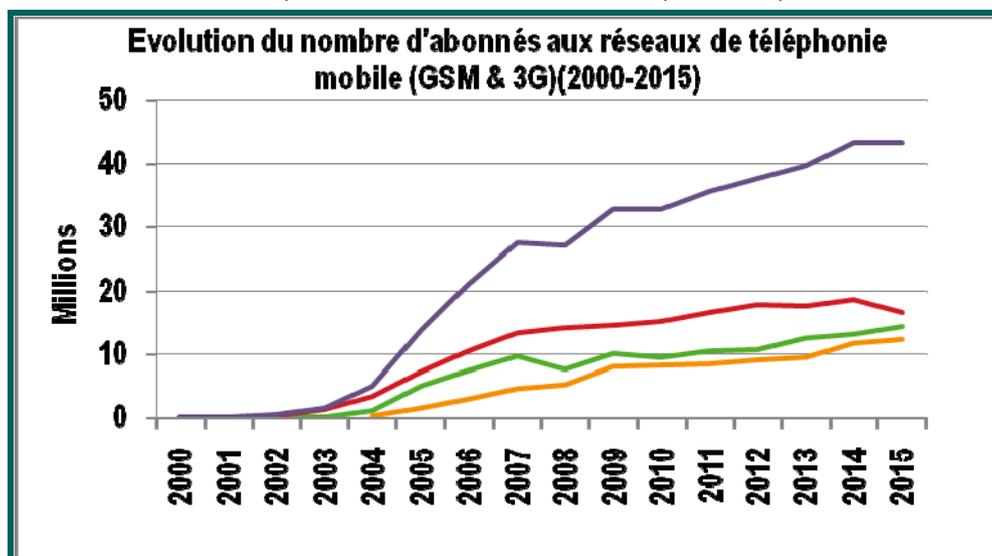
3.3.1.1. Pénétration de la téléphonie mobile

Durant l'année 2015, le marché de la téléphonie mobile a connu une baisse de 0,16%, en passant de 43,298 millions d'abonnés en 2014 à 43,228 millions d'abonnés. Cette baisse est due essentiellement à la désactivation des lignes relatives aux abonnés inactifs et non identifiés des trois opérateurs.

La densité téléphonique mobile (GSM & 3G) a vu une diminution de 2,39%, en passant de 109,62% à 107,00%.

Opérateurs Mobiles	2013	2014	2015
ATM	12 538 475	13 022 295	14 318 169
OTA	17 585 327	18 612 148	16 611 115
WTA	9 506 545	11 663 731	12 298 360
Total abonnés	39 630 347	43 298 174	43 227 643
Pénétration aux réseaux mobiles	102,40%	109,62%	107,00%

2013 : source : opérateurs ; 2014-2015 : source ARPT (parc audité par l'ARPT)



3.3.1.2. Répartition des abonnés par type de technologie

Opérateurs Mobiles	GSM	3G	Global
ATM	7 775 837	6 542 332	14 318 169
OTA	12 466 980	4 144 135	16 611 115
WTA	6 665 799	5 632 561	12 298 360
Total	26 908 616	16 319 028	43 227 644

2015 : source ARPT (parc audité par l'ARPT)

Sur les 43 millions d'abonnés, 26,91 millions sont des abonnés au réseau GSM, soit 62,25%, contre 16,32 millions d'abonnés au réseau 3G, soit 37,75%.

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 2015, elle se présente comme suit :

Les Equipements	2015
BTS	20 041
BSC	455
MSC	53
NODE B	12 674

Source : opérateurs

3.3.1.3. La répartition des parts de marché (GSM&3G) des opérateurs mobiles

Part de marché (abonnés)	2013	2014	2015
ATM	31,64%	30,08%	33,12%
OTA	44,37%	42,99%	38,43%
WTA	23,99%	26,94%	28,45%

Source : ARPT

En termes de parts de marché relatives au parc des abonnés (GSM&3G), l'opérateur OTA arrive en tête sur le marché de la téléphonie avec 38,43%, suivi respectivement d'ATM et de WTA avec 33,12% et 28,45%.

3.3.1.4. La répartition des abonnés selon le type d'abonnement prepaid et postpaid

Les clients détenteurs de cartes prépayées représentent 89,80% du total des usagers de la téléphonie mobile GSM&3G en 2015. Le nombre des usagers du prépayé a connu une augmentation de 0,82% en 2015, contrairement à celui du post payé qui a vu une diminution de 7,96%.

Répartition des abonnés	2013	2014	2015
Prepaid	36 050 727	38 502 333	38 819 480
	(90,97%)	(88,92%)	(89,80%)
Postpaid	3 579 620	4 795 841	4 408 164
	(9,03%)	(11,08%)	(10,20%)

2013 : source : opérateurs ; 2014-2015 : source ARPT (parc audité par l'ARPT)

3.3.1.5. Situation du parc abonnés GSM

A. Pénétration de la téléphonie mobile GSM

En 2015, le parc d'abonnés GSM compte 26,909 millions d'abonnés, soit une baisse de 22,65% par rapport à l'année précédente. Cette baisse est due essentiellement à la migration des abonnés vers les réseaux de troisième génération (3G).

Opérateurs Mobiles	2014	2015
ATM	9 205 983	7 775 837
OTA	17 357 898	12 466 980
WTA	8 225 240	6 665 799
Total abonnés	34 789 121	26 908 616
Pénétration aux réseaux mobiles	88,07%	66,61%

Source : audit ARPT

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

Part de marché (abonnés)	2014	2015
ATM	26,46%	28,90%
OTA	49,89%	46,33%
WTA	23,64%	24,77%

Source : ARPT

Au 31/12/2015, l'opérateur OTA avec 46,33% reste le leader sur le marché du GSM, suivi respectivement d'ATM et de WTA avec 28,90% et 24,77%.

C. La répartition des abonnés selon le type d'abonnement en prepaid et postpaid sur le marché du GSM

Les clients détenteurs de cartes prepaid représentent 90,89% du total des usagers de la téléphonie mobile GSM en 2015.

Répartition des abonnés	2014	2015
Prepaid	31 412 381	24 456 392
	(90,29%)	(90,89%)
Postpaid	3 376 740	2 452 224
	(9,71%)	(9,11%)

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 durant le mois de décembre 2013 pour les opérateurs ATM et WTA et en juillet 2014 pour l'opérateur OTA. En 2015, le parc abonnés 3G s'élève à 16,319 millions d'abonnés.

Opérateurs Mobiles	2014	2015
ATM	3 816 312	6 542 332
OTA	1 254 250	4 144 135
WTA	3 438 491	5 632 561
Total abonnés	8 509 053	16 319 028
Pénétration aux réseaux mobiles	21,54%	91,78%

Source : ARPT (parc audité par l'ARPT)

B. La répartition des parts de marché des opérateurs mobiles pour la 3G

Part de marché (abonnés)	2014	2015
ATM	44,85%	40,09%
OTA	14,74%	25,39%
WTA	40,41%	34,52%

Source : ARPT

Au 31/12/2015, selon l'audit de l'Autorité de régulation, l'opérateur ATM avec 40,09% est le leader sur le marché de la 3G, suivi respectivement de WTA et d'OTA avec 34,52% et 25,39%.

C. La répartition du parc des abonnés par type d'abonnement pour la 3G

Les clients détenteurs de cartes prépayées représentent 88,01% du total des usagers de la téléphonie mobile 3G en 2015.

Répartition des abonnés	2014	2015
Prepaid	7 089 952	14 363 088
	83,32%	88,01%
Postpaid	1 419 101	1 955 940
	16,68%	11,99%

Source : ARPT (parc audité par l'ARPT)

3.3.2. Dynamique Mobile/Fixe

En termes de parts de marché entre les types de téléphonie fixe et mobile, celle du mobile représente près de 92,97% du parc téléphonique national, contrairement au fixe qui ne représente que 7,03%. L'apport des deux segments permet d'assurer une télé-densité téléphonique totale de 115,09%.

Parc des abonnés en millions	2013	2014	2015
Abonnés au réseau fixe	3,139	3,099	3,268
Abonnés aux réseaux mobiles	39,630	43,298	43,228
Total abonnés fixe et mobile	42,769	46,397	46,495
% Mobile/fixe	1263%	1397%	1323%

2013 : source : opérateurs ; 2014-2015 : source ARPT (parc audité par l'ARPT)

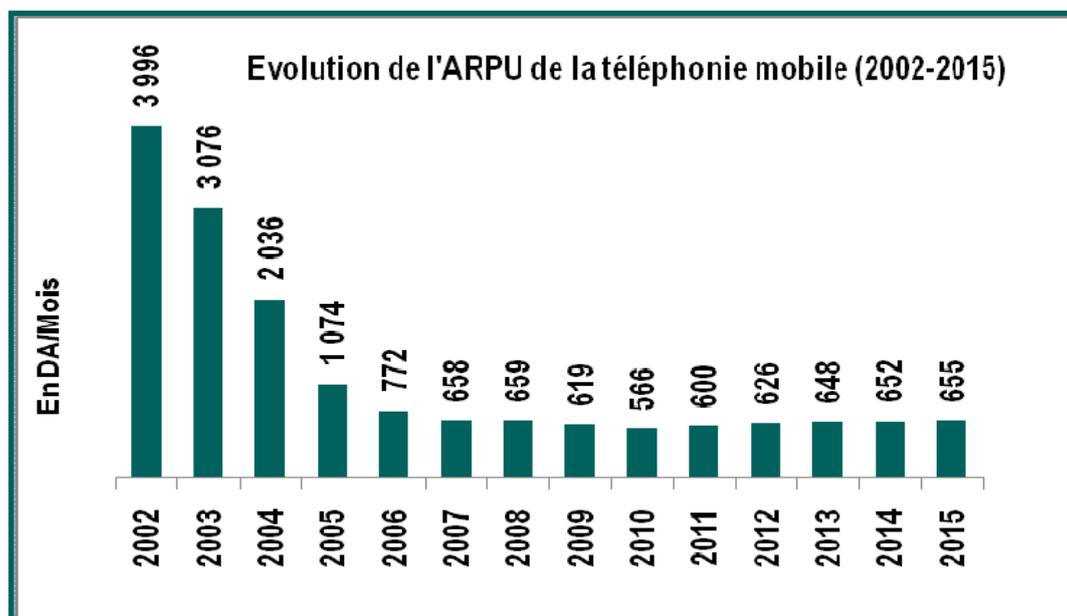
3.3.3. Revenus des réseaux mobiles

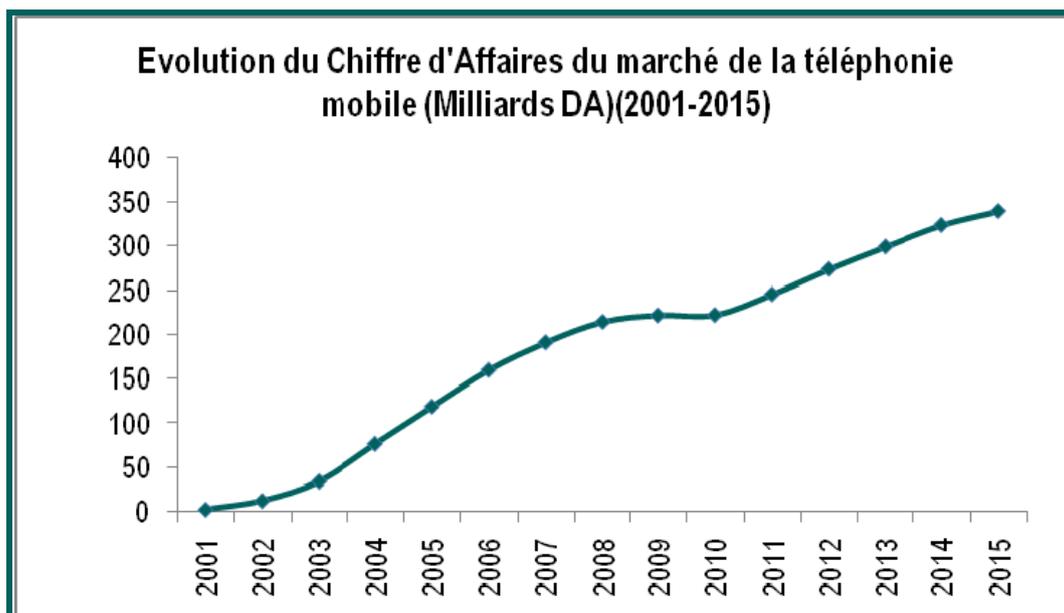
L'ARPU, qui représente le revenu engendré par abonné sur un réseau mobile a augmenté de 0,46%, en passant de 652 DA/mois en 2014 à 655 DA/mois en 2015, ce qui est relativement faible par rapport à l'année 2013 où il a enregistré une progression de 3,51%.

Année	2012	2013	2014	2015
ARPU DA / mois	626	648	652	655
Chiffre d'Affaires	274,3	299,8	324,3	340
ARPU USD/ Mois	8,01	8,29	7,41	6,11
Chiffre d'Affaires	3 511,57	3 836,06	3 689,15	3 173,71
Cotation du Dollars	78,12	78,15	87,9	107,13

Chiffre d'affaires : source opérateurs ;

ARPU : source ARPT





3.3.4 Le MOU (Minute Of Usage) des réseaux mobiles

MOU en minutes	2012	2013	2014	2015
MOU Intra-réseau	146	132	122	166
MOU Entrant	26	28	28	28
MOU Sortant	25	27	27	29
MOU Total	197	187	177	223

MOU : le nombre moyen de minute d'usage du téléphone par abonné durant le mois, calculé par l'ARPT sur la base du trafic des opérateurs mobiles et du nombre moyen d'abonnés sur les deux dernières années.

Le volume moyen mensuel des communications par abonné aux réseaux mobiles a enregistré une hausse de 25,83%, en passant de 177 minutes en 2014 à 223 minutes (3h 43 mn) en 2015, soit 2 heures et 46 minutes en appel On-net, 29 minutes en appel sortant et 28 minutes en appel entrant.

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. Les actions engagées devant le Conseil d'Etat

L'article 17 de la loi 2000-03, modifiée et complétée, 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, les opérateurs ANWAR NET, SLC et ICOSNET ont engagé différentes actions relatives à ce qui suit :

4.1.1. Les recours en annulation devant le Conseil d'Etat

Les sociétés ANWAR NET, SLC et ICOSNET ont introduit des recours en annulation contre les quatre (04) décisions rendues le 07/09/2015 par l'Autorité de régulation relatives à l'approbation des catalogues d'interconnexion des opérateurs (fixe et mobile), comme le résume le tableau suivant :

Société demanderesse	Décision objet du recours en annulation (du 07/09/2015)
ANWARNET	52/SP/PC/ARPT/2015 (WTA)
//	53/SP/PC/ARPT/2015 (ATM)
//	54/SP/PC/ARPT/2015 (OTA)
//	55/SP/PC/ARPT/2015 (AT)
SLC	52/SP/PC/ARPT/2015 (WTA)
//	53/SP/PC/ARPT/2015 (ATM)
//	54/SP/PC/ARPT/2015 (OTA)
//	55/SP/PC/ARPT/2015 (AT)
ICOSNET	52/SP/PC/ARPT/2015 (WTA)
//	53/SP/PC/ARPT/2015 (ATM)
//	54/SP/PC/ARPT/2015 (OTA)
//	55/SP/PC/ARPT/2015 (AT)

4.1.2. Les actions d'interprétation devant le Conseil d'Etat

Les sociétés ICOSNET, ANWARNET et SLC ont engagé des actions d'interprétation devant le Conseil d'Etat, lesquelles portent sur l'interprétation d'un Arrêt déjà rendu par le Conseil d'Etat en date du 20/02/2014 et ayant désigné un expert. Ceci est résumé dans le tableau suivant :

Société demanderesse	Arrêt objet d'une demande d'interprétation (du 20/02/2014)
ICOSNET	N° 88560
ANWARNET	N° 88558
SLC	N° 88559

4.2. Les réclamations

Concernant les réclamations enregistrées auprès de l'Autorité de régulation, l'année 2015 a connu durant son 2^{ème} semestre la mise en place d'un formulaire en ligne sur son site web www.arpt.dz, pour la prise en charge de ces réclamations. Nous avons donc observé au courant de l'année 2015 deux phases :

- ▶ **Avant la mise en ligne du formulaire électronique** : le nombre de réclamations enregistrées en 2015 auprès de l'Autorité de régulation est de 9.
- ▶ **Depuis la mise en service du formulaire en ligne** : le nombre global de réclamations reçues depuis le mois de juin 2015 (mise en service du formulaire) est de 354.

4.3. Arbitrage

Durant l'exercice 2015, le Conseil de l'Autorité de régulation a rendu deux décisions d'arbitrage concernant des saisines introduites respectivement par l'opérateur Orascom Télécom Algérie et Optimum Télécom Algérie, à savoir :

- ▶ La Décision n°07/SP/PC/ARPT/2015 du 09/02/2015 relative au litige opposant l'opérateur Orascom Télécom Algérie à la société EEPAD, concernant le non paiement par ce dernier des frais d'interconnexion,
- ▶ La Décision n°24/SP/PC/ARPT/2015 du 06/05/2015 relative au litige opposant l'opérateur Optimum Télécom Algérie à l'opérateur Algérie Télécom ayant pour objet le paiement des factures BPN.

Chapitre 2 : La régulation postale

1. L'activité régulatrice

Elle 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, cette année, en la mission consultative confiée par la loi 2000-03 du 5 Août 2000, *modifiée et complétée*, à l'Autorité de régulation, ainsi que la modification du cahier des charges du courrier accéléré international soumis au régime de l'autorisation. Elle a concerné également la délivrance de certificats d'enregistrement à de nouveaux opérateurs postaux.

1.1.1. L'ARPT consultée par le MPTIC sur la révision de la loi 2000-03

L'ARPT a été destinataire d'un projet de révision de la loi 2000-03, *modifiée et complétée*, fixant les règles générales relatives à la poste et aux télécommunications. Elle a formulé des propositions dans le but de développer l'activité postale.

1.1.2. Modification du Cahier des charges du Courrier Accéléré International (CAI)

Suite aux changements parvenus dans la réglementation relative à l'activité postale, l'ARPT a procédé à une modification du cahier des charges relatif au courrier accéléré international, afin d'introduire de nouveaux éléments. Il est proposé de :

- ▶ délivrer l'autorisation pour une durée de cinq (05) ans, renouvelable par tranche de cinq (5) ans, à la demande de l'opérateur ;
- ▶ soumettre l'autorisation au paiement d'une redevance annuelle basée sur un montant fixe et un taux de 5% (conformément au décret exécutif n°14-364 du 15-12-2014 fixant le montant de la redevance annuelle applicable aux opérateurs titulaires d'autorisation d'exploitation des prestations de la poste) ;
- ▶ s'introduire les attribuées à l'ARPT par loi de finances 2015, en matière de sanctions appliquées aux opérateurs, dans le cahier des charges actuel.

1.1.3. Délivrance de nouveaux certificats d'enregistrement

Le Conseil de l'ARPT a délivré les certificats d'enregistrement à 3 nouveaux opérateurs, à savoir : OMEX, Wab Express et la Gazelle Express.

1.2. La régulation *ex post*

L'année 2015 a été caractérisée par les enquêtes et études réalisées par l'ARPT dans le domaine postal. En effet, pas moins de 7 études et enquêtes ont été effectuées durant cette période.

De plus, le régulateur s'est penché sur la problématique du délai d'archivage des documents postaux ainsi que sur le cas des opérateurs postaux activant dans le cadre de l'ANSEJ et de la CNAC.

Par ailleurs, un catalogue des tarifs des prestations du service universel de la poste a été élaboré, en collaboration avec Algérie Poste et publié sur le site Web. Ces initiatives et autres actions menées durant cette période sont décrites ci-dessous.

1.2.1. Retrait de certificats d'enregistrement

Le Conseil de l'ARPT a retiré le certificat d'enregistrement d'un seul opérateur sur sa demande. Il s'agit de :

- ▶ Green Messagerie Express

L'entrée en lice de trois nouveaux opérateurs et le retrait d'un seul certificat d'enregistrement porte le nombre total d'opérateurs exerçant sous le régime de la simple déclaration à 48.

1.2.2. Renouvellement des autorisations

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

1.2.3. Evaluation des coûts du service universel de la poste

Une évaluation des coûts du SUP a été réalisée en 2015 pour déterminer la compensation due pour le déficit constaté, lors de la fourniture du SUP, durant l'année 2013.

1.2.4. Etudes et enquêtes effectuées durant l'année 2015

Sept (07) enquêtes et études ont été effectuées par l'ARPT durant l'année 2015.

1.2.4.1. Enquête sur Chronopost et Aramex

Procédant à la vérification de l'application des décisions de l'ARPT relatives au retrait des autorisations aux opérateurs Chronopost et Aramex, une enquête a été diligentée. Les conclusions sont les suivantes :

- ▶ Tous les colis reçus via le réseau DHL, y compris ceux provenant de la société Chronopost International, sont enregistrés au nom de DHL,
- ▶ Aucune trace d'enregistrement n'existe sur le réseau informatique douanier « SIGAD », attestant la présence d'une quelconque expédition au nom de Chronopost, tant à l'export qu'à l'import,
- ▶ Aucune opération import n'a été relevée en ce qui concerne l'opérateur (Aramex), depuis le gel de ses activités sur une décision de l'ARPT.

1.2.4.2. Enquête sur les sous traitants non déclarés

L'ARPT a effectué une enquête pour contrôler la conformité des sous-traitants des opérateurs du courrier accéléré, vis-à-vis de la loi. Il en est ressorti que seul Falcon Express s'appuie sur un sous traitant non déclaré, en l'occurrence, OMEX. Rappelant le cadre réglementaire, l'ARPT a invité l'entreprise concernée à introduire une demande pour pouvoir exercer sous le régime de la simple déclaration. Au mois de juillet 2015, la société OMEX a introduit une demande et un certificat d'enregistrement lui a été attribué au mois d'octobre suivant.

1.2.4.3. Enquête sur la distribution des colis par l'EMS

Une enquête a été menée autour de la distribution des colis postaux entrant dans le cadre du service universel postal, par Algérie Poste. Il a été établi que cette entreprise qui est dans l'obligation de fournir le SUP en tout point du territoire national, s'appuie sur l'EMS Champion Post dans 13 wilayas.

A cet effet, le directeur général d'Algérie Poste a confirmé, lors de sa réunion avec les membres de Conseil de l'ARPT, que cette opération est provisoire et limitée dans le temps.

1.2.4.4. Enquête sur la distribution du courrier

Une enquête a été lancée autour de la distribution du courrier. Il été constaté différents problèmes :

- ▶ Manque de facteurs,
- ▶ Manque de moyens de transport,
- ▶ Conditions de travail difficiles,
- ▶ Tournées non révisées et mal organisées (nouvelles cités non intégrées dans le découpage postal).

Il est à noter que les premiers responsables des bureaux de poste et des centres de distribution ont officiellement soulevé ces problèmes auprès de leur direction générale et ont réclamé les moyens humains et matériels nécessaires, ainsi que l'amélioration des conditions de travail.

1.2.4.5. Enquête sur le respect des dispositions du cahier des charges du service universel de la poste

Cette enquête a permis de faire des constatations positives mais aussi d'autres négatives. Il y a eu ainsi des améliorations pour ce qui est de l'affichage des prestations et tarifs, de la disponibilité de toutes les prestations du Service Universel Postal, de la prise en charge des handicapés, du traitement des réclamations, ainsi que des installations contre les agressions.

Toutefois, il a été relevé un certain nombre de problèmes tels que le manque d'effectifs, les longues files d'attente.

1.2.4.6. Etude sur les délais d'attente au niveau des guichets des bureaux de poste

L'ARPT a effectué une étude visant à mesurer le temps d'attente moyen des clients d'Algérie Poste. Le temps moyen d'attente pour un client au niveau de ses bureaux postaux s'élevant à presque 24 minutes (contre 23 minutes en 2014). Par ailleurs, l'étude a fait ressortir d'autres résultantes caractérisant la situation des files d'attente :

- ▶ En moyenne, le nombre de guichets en service est de 69,29% (contre 74% en 2014) du nombre total de guichets dans les bureaux de poste ;
- ▶ Le nombre moyen de personnes servis est de 2 clients par unité de temps (cinq minutes) contre 2 clients en 2014.

1.2.4.7. Etude comparative des chiffres d'affaires réalisés par les opérateurs soumis au régime de l'autorisation

Une étude comparative du chiffre d'affaires déclaré par les opérateurs CAI, du montant annuel transféré et du montant qui reste en Algérie ainsi que le cycle de traitement d'une opération de transfert de fond au profit d'un fournisseur à l'étranger, a été effectuée par l'ARPT.

Ont été étudiés les points suivants :

- ▶ Les éléments constituant le chiffre d'affaires global,
- ▶ La partie laissée en Algérie et celle transférée,
- ▶ Les conditions de transfert de fonds à l'étranger,
- ▶ Les procédures à suivre.

1.2.5. Observatoire du courrier accéléré international

L'ARPT a publié, sur son site Internet, l'observatoire du marché postal soumis au régime de l'autorisation ainsi que celui des tarifs relevant du même régime afin que les acteurs aient une vision continue du marché du courrier accéléré international (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 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.

1.2.6. Cas des opérateurs postaux activant dans le cadre de l'ANSEJ et de la CNAC

L'ARPT a été sensible aux préoccupations des nouveaux opérateurs postaux bénéficiant de la formule ANSEJ ou CNAC. Ces jeunes promoteurs ne pouvaient bénéficier d'un financement bancaire sans un certificat d'enregistrement délivré par l'Autorité de régulation.

Sans ce financement, il leur était impossible d'avoir un contrat de bail, exigé pour l'obtention du registre de commerce. En vue d'alléger les procédures, l'Autorité de régulation a décidé de leur attribuer ce certificat, avec un délai pour compléter leurs dossiers.

1.2.7. Stratégie de lutte contre le marché informel

En continuation de sa politique de lutte contre le marché informel, l'ARPT a proposé de créer une commission qui sera chargée de préparer un plan d'action national de lutte contre ce phénomène. Cette commission serait composée de :

- L'ARPT,
- Le MPTIC et la police de la poste,
- Le ministère des Transports,
- La société publique gestionnaire des gares routières,
- La Sureté Nationale,
- La Gendarmerie Nationale.

La commission sera chargée de la mise en œuvre du plan d'actions qui se caractérise par les mesures suivantes :

- Prendre connaissance du plan d'acheminement national du courrier et définir le potentiel des opérateurs postaux déclarés à couvrir les wilayas du pays (établir une carte géographique des points de présence) ;
- Recenser les transporteurs de voyageurs pouvant contribuer à cette démarche ;
- Proposer une interdiction graduelle par zone ou par wilaya au moins par rapport à la disponibilité des transporteurs de voyageurs pour assurer l'acheminement ;
- Fermeture des bureaux de consigne appartenant aux syndicats des taxis et ceux des transporteurs de voyageurs ;
- Préparation d'une journée d'information pour les parties concernées de cette opération notamment les opérateurs postaux et les transporteurs de voyageurs ;
- Concevoir une campagne de communication et de sensibilisation, ainsi que des insertions publicitaires destinées au grand public, aux opérateurs postaux et aux transporteurs de voyageurs.

1.2.8. Fixation des délais de garde des documents postaux

En l'absence d'une réglementation claire, certains opérateurs postaux ont sollicité l'ARPT pour fixer un délai légal d'archivage des documents de livraison des envois postaux.

L'ARPT a proposé d'adopter, les normes de l'UPU, soit la conservation des documents du service international pendant une période minimale de dix-huit mois à partir de la date à laquelle se réfèrent ces documents. Une décision a été élaborée à cet effet et publiée sur le site Web de l'ARPT.

1.2.9. Catalogue des tarifs

L'ARPT, en collaboration avec Algérie Poste, a élaboré un catalogue des tarifs des prestations de la poste entrant dans le cadre du SUP. Il a été demandé à l'opérateur historique de publier ces tarifs dans l'ensemble des bureaux de poste ainsi que sur son site Internet. Ce catalogue est consultable sur le site Web de l'Autorité.

1.2.10. Prestations distinctes du service universel de la poste

L'ARPT a réalisé une étude pour établir la distinction entre les services postaux relevant du service universel et ceux non universels, en se basant sur le modèle de l'Institut Belge des Services Postaux et des Télécommunications (IBPT). Ainsi, il est considéré non-universel tout service postal qui englobe les critères ci-dessous :

- Une levée personnalisée à un endroit et à un moment désigné par le client.
- Le suivi effectif des envois avec possibilité de modifier, pour chaque envoi séparément, l'identité de l'adressé, son adresse ou toute autre modalité à la demande expresse et individuelle de l'expéditeur.

- ▶ Un traitement plus rapide et individualisé des envois qui consiste en la distribution d'envois postaux à une heure ou date définie à l'avance.
- ▶ La distribution d'envois postaux le jour même de la levée ou avec un délai fixé (demain avant midi).
- ▶ L'obtention d'une preuve de la distribution sur demande de l'expéditeur.
- ▶ L'indemnisation pour perte d'objets.

2. La matière régulée : les indicateurs du marché postal

2.1. Analyse des marchés postaux pour l'année 2015

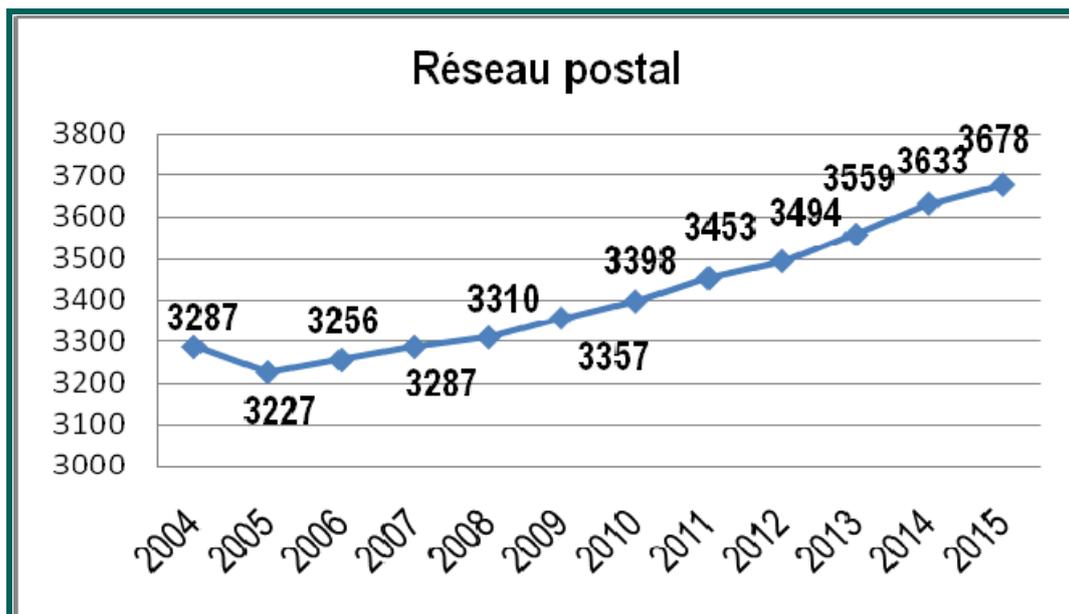
2.1.1. Activité d'Algérie Poste dans le régime de l'exclusivité et du service universel de la poste

Il s'agit ici de détailler à l'aide de chiffres et graphiques l'activité de l'opérateur Algérie Poste pour l'année 2015.

2.1.1.1. Réseau postal

▶ Présence postale

Le nombre total des bureaux de poste existants en 2015 a atteint le chiffre de 3678 contre 3633 en 2014, soit une progression de 1,23%. Le graphique suivant illustre l'évolution du nombre des bureaux de poste depuis l'année 2004.

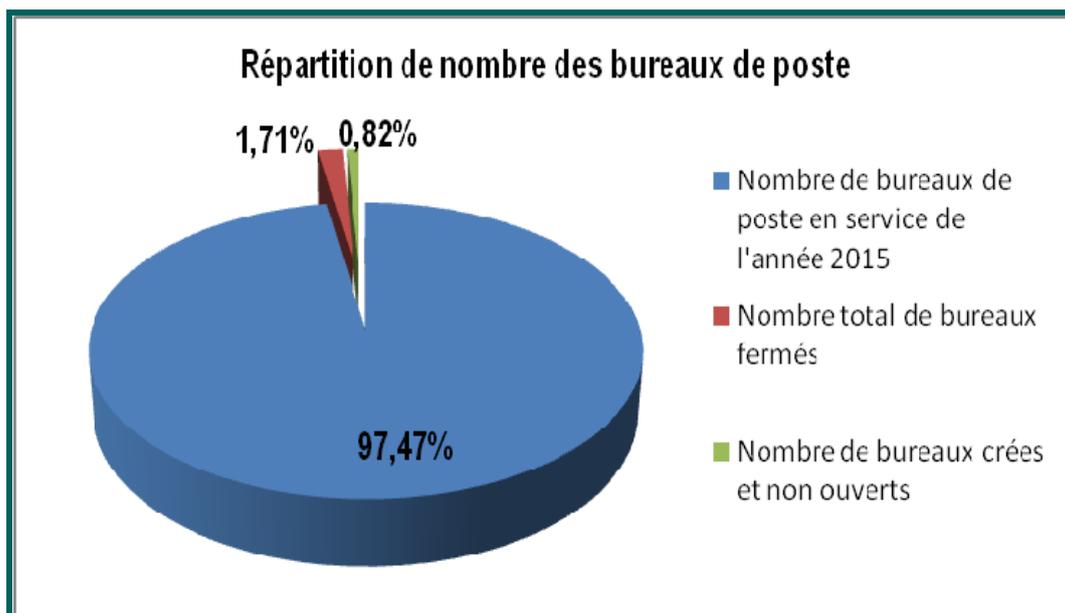


Source : Algérie Poste

A noter que sur l'ensemble des bureaux existants, 3585 activent réellement, soit plus de 97,47%, contre 3533 en 2014. L'année passée 52 bureaux ont donc ouvert leurs portes aux clients contre 82 bureaux en 2014. Moins de 3% des bureaux ne sont pas encore opérationnels. Ces bureaux sont soit fermés ou bien créés et non ouverts.

De plus, sur les 3585 bureaux en service, 3569 sont raccordés au réseau informatique en 2015, soit 99,5%, contre 3495 bureaux raccordés en 2014, enregistrant ainsi une progression de 1,02%.

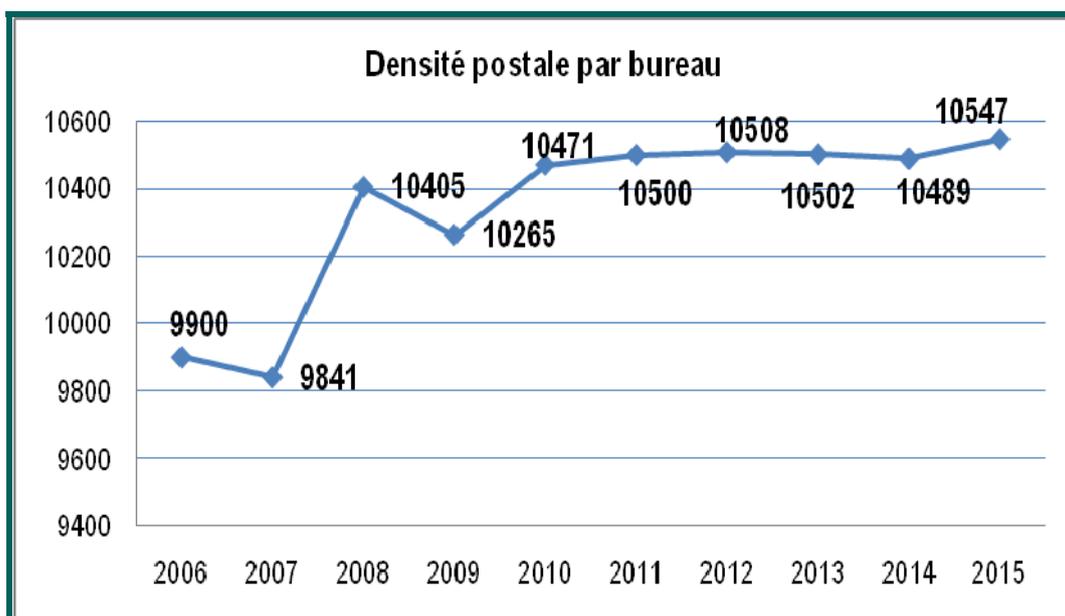
Par ailleurs, le nombre de bureaux fermés est de 63 bureaux en 2015, contre 71 en 2014.



Source : Algérie Poste

► Densité postale

La densité postale déclarée est d'un (1) bureau pour 10.547 habitants, alors qu'elle était de 1 bureau pour 10.489 habitants en 2014. La densité postale par guichet est estimée à un (1) guichet pour 4827 habitants contre 4783 habitants en 2014.



Source : Algérie Poste

La densité postale connaît une diminution en 2015 en comparaison avec l'année 2014. Cette situation est expliquée par la création de moins de nouveaux bureaux de poste par rapport à l'année précédente. En effet, seulement 45 bureaux ont été créés durant l'année 2015 contre 74 bureaux en 2014.

Remarque : La densité postale déclarée prend en compte le nombre de bureaux existants qui est de 3678 bureaux. Il aurait été plus judicieux de prendre en compte les bureaux en service, c'est à dire 3585 bureaux. Dans ce cas, la densité aurait été de 1 bureau pour 11.018 habitants (en considérant les chiffres de l'ONS qui ont estimé la population algérienne à 39,5 millions d'habitants au 1^{er} Janvier 2015).

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. Ceci afin de garantir une meilleure qualité de service aux usagers.

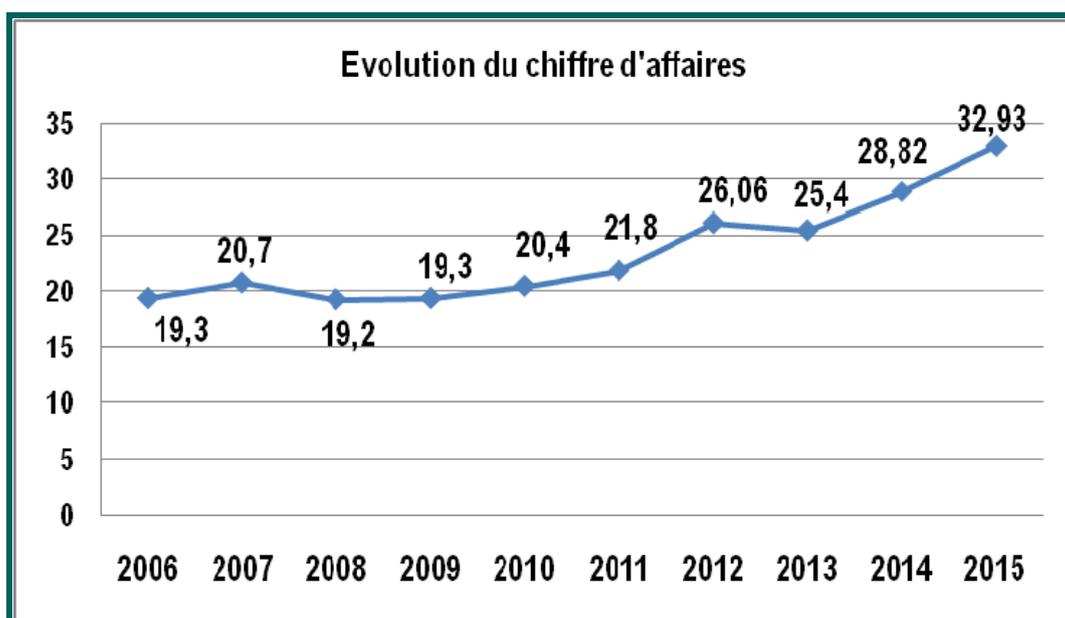
Pour maintenir la densité postale actuelle, soit 1 bureau pour 10 545 habitants, le nombre de bureaux de poste doit augmenter de la même manière que celui de la population (2,3% par an), soit 84 bureau de plus en 2016.

Pour atteindre les normes internationales (1 bureau pour 6000 habitants), le nombre de bureaux doit tout simplement doubler.

2.1.1.2.L'activité postale

► Chiffre d'affaires global

Le chiffre d'affaires global réalisé par Algérie Poste, durant l'année 2015, est estimé à 32,93 milliards DA contre 28,82 milliards DA en 2014 enregistrant ainsi une augmentation de 14,26%.

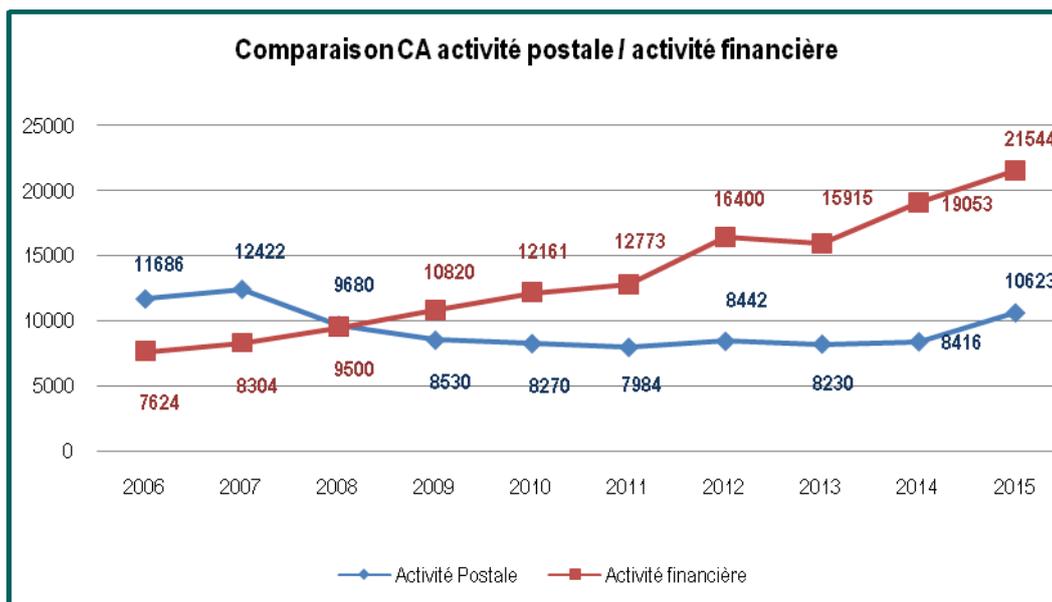


Chiffre d'affaires par type d'activité

Rubrique	Montant (U = MDA)
Chiffre d'affaires global génère par les services postaux	10,623
Chiffre d'affaires global génère par les services financiers	21,544
Réseau ventes	0,768

Il convient de signaler que le chiffre d'affaires généré par l'activité postale pour l'année 2015 est estimé à 10,623 milliards DA contre 8,4 milliards DA en 2014, soit une évolution de 26,42%.

Celui de l'activité financière est de l'ordre de 21,54 milliards DA contre 19,05 milliards DA en 2014, soit une augmentation évaluée à plus de 13,07%. Le graphique ci-dessous montre l'évolution du chiffre d'affaires des activités financières en comparaison avec les activités postales.

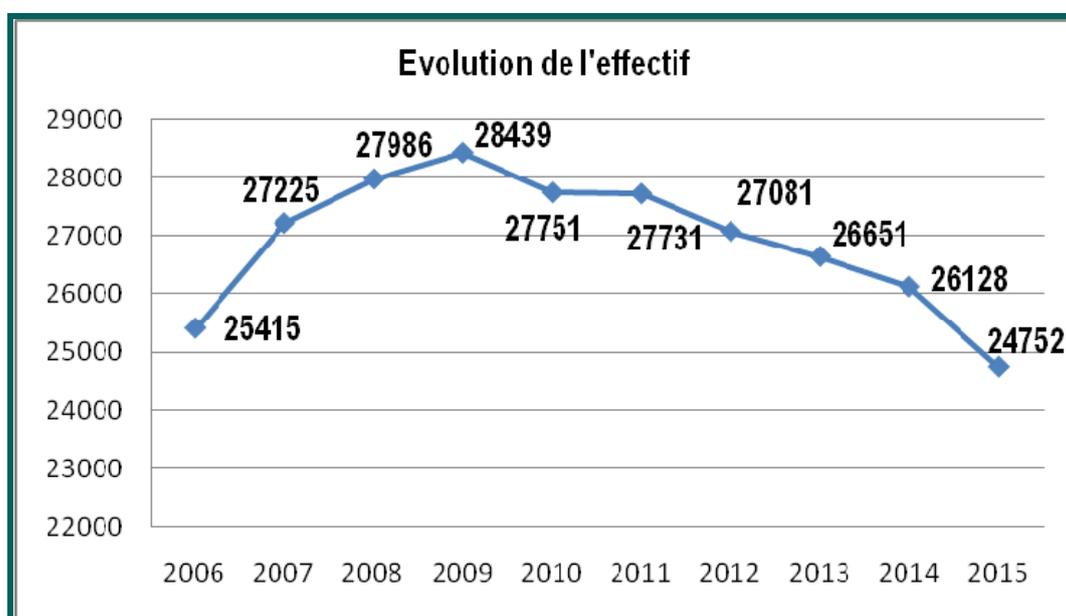


La raison principale de la progression des deux indicateurs est due à l'augmentation des tarifs des prestations postales et financières postales durant l'année 2015.

Effectif et ratio de productivité

► L'effectif

L'effectif d'Algérie Poste connaît une diminution depuis l'année 2009. Ceci peut être expliqué par les départs en retraite.



Source : Algérie Poste

► Ratios de productivité

Algérie Poste a réalisé 32,93 milliards DA de chiffre d'affaires pour un effectif de 24752 employés. Chaque employé réalise mensuellement 110.887,40 DA contre 91.948,92 DA en 2014, soit une hausse de productivité estimée à 20,60%. De plus, si on divise le chiffre d'affaires réalisé par Algérie Poste en 2015 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 9,18 millions DA contre 8,16 millions DA en 2014, soit une hausse de 12,50%.



Source : Algérie Poste

► Volume de trafic global

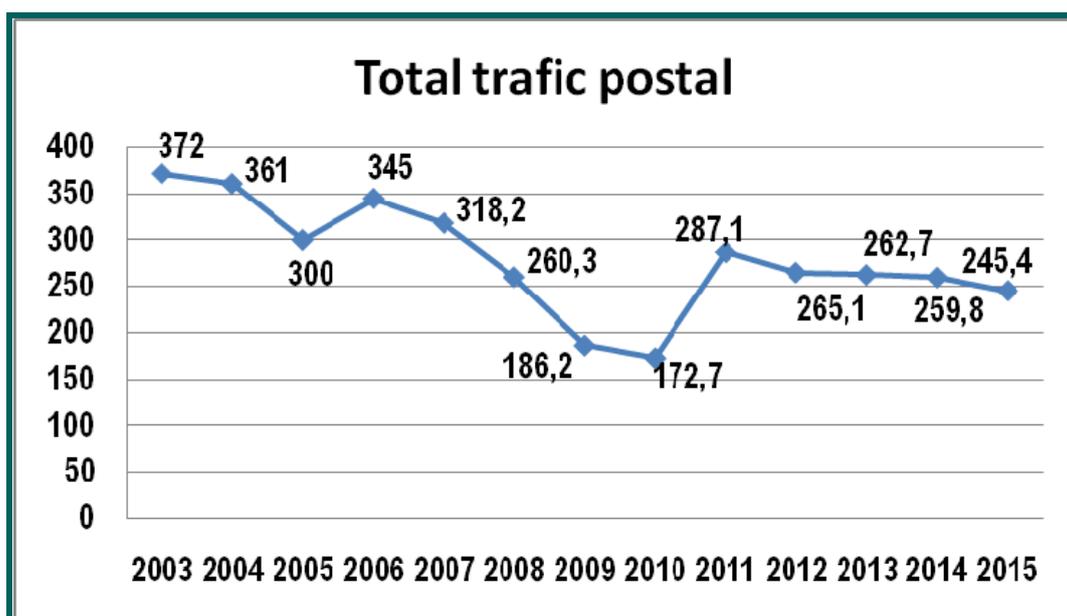
Les objets postaux concernent : courrier ordinaire, courrier recommandé, envois avec valeur déclarée, plis de service, plis en franchise postale, colis postaux, paquets postaux, plis CCP ainsi que mandats. Ce volume de trafic concerne aussi bien le régime intérieur que le régime international.

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

Année \ Rubrique	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Total trafic postal	372	361	300	345	318,2	260,3	186,2	172,7	287,1	265,1	262,7	259,8	245,4
Evolution (%)	3,3	-3	-16	15	-7,8	-18	-28,5	-7,2	65,9	-7,7	-0,9	-1,1	-5,5

Source : Algérie Poste

Le nombre d'objets postaux traités en 2015 est estimé à plus de 245 millions d'objets contre 259 millions d'objets en 2014, enregistrant ainsi une baisse de 5,5%. Graphe de l'évolution du trafic postal.



Source : Algérie Poste

On remarque une régression du trafic depuis l'année 2012. Cette situation peut être expliquée par le fait que la tendance mondiale du trafic postal est en baisse, et ce, depuis l'avènement des nouvelles technologies.

► Détails de chaque catégorie d'objets

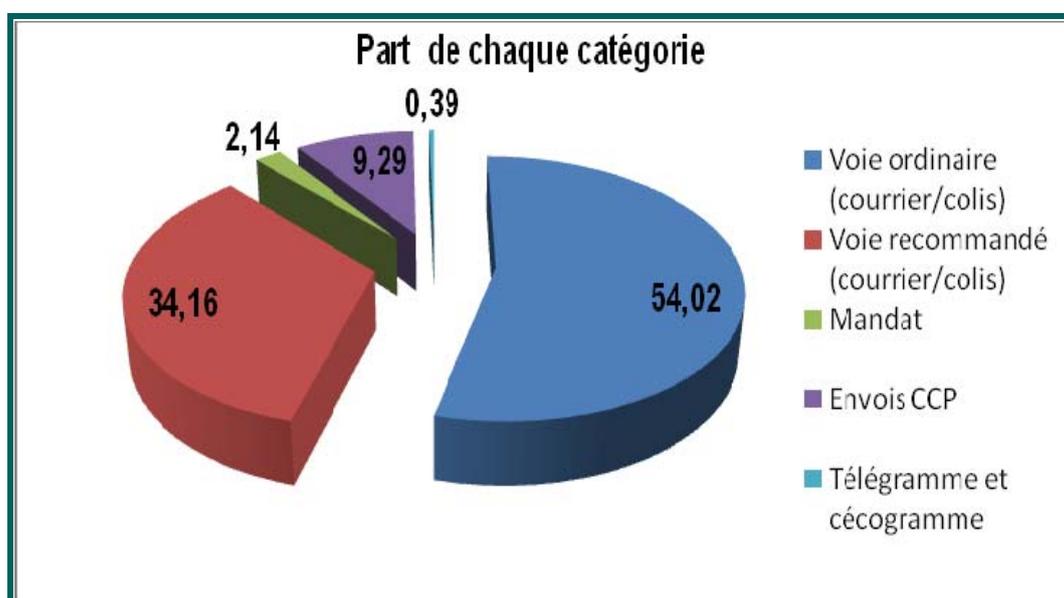
- Régime intérieur

Sur les 245,4 millions d'objets traités durant l'année 2015, le courrier destiné à l'intérieur est évalué à 238,4 millions d'objets, soit 97,14% du total. Le reste, soit 2,86%, sont les objets destinés à l'international.

Le nombre total de plis CCP est estimé à 10,17 millions, contre 19,14 millions de plis en 2014, enregistrant ainsi une diminution de 46,86 %. Cependant, ce chiffre représente 4,15% du trafic global.

La voie ordinaire connaît une augmentation passant de 45,31 % en 2014 à 54,02 % en 2015, soit l'équivalent de plus de 8%.

La voie recommandée a, quant à elle, connu une réelle baisse en 2015, avec plus de 80 millions d'objets, contre 104 millions d'objets en 2014, enregistrant ainsi une diminution de 23,07%.



Source : Algérie Poste

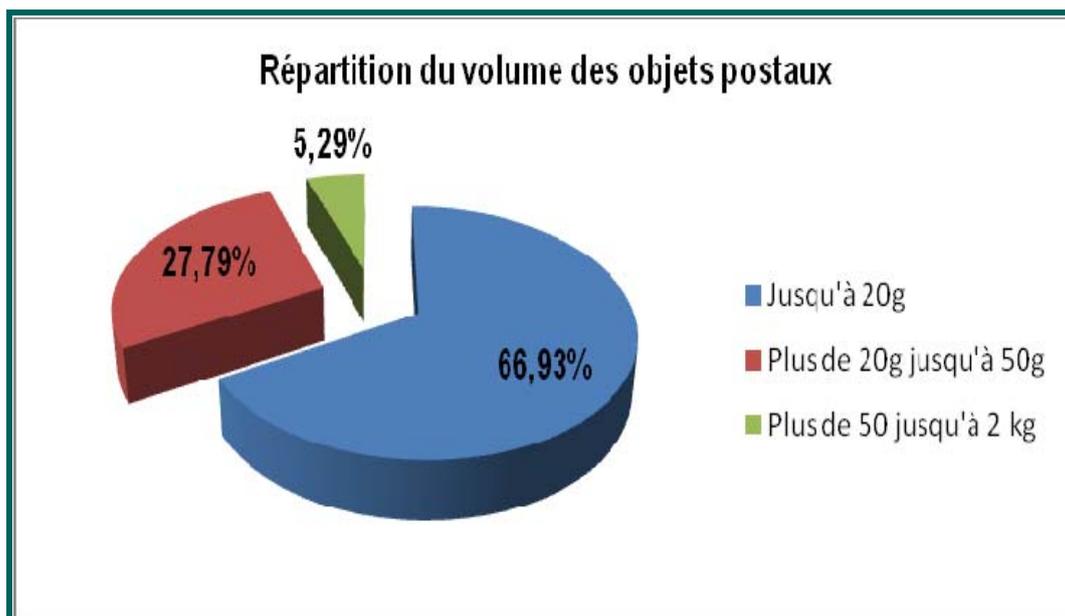
- Trafic du régime de l'exclusivité

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 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 de trafic (nombre d'objets)	161,82	67,18	12,78	241,80
Part de chaque catégorie	66,93%	27,79%	5,29%	100 %

Source : Algérie Poste

Il est constaté que le volume de trafic relevant du régime de l'exclusivité de l'année 2015 représente 94,72 % du volume global d'Algérie Poste avec 229,01 millions d'objets, soit une augmentation du trafic de 4,10 % par rapport à l'année 2014.



Source : Algérie Poste

Il convient de noter que le volume de trafic du courrier de moins de 20g représente, à lui seul, presque 67% du volume total, soit 161,82 millions d'objets.

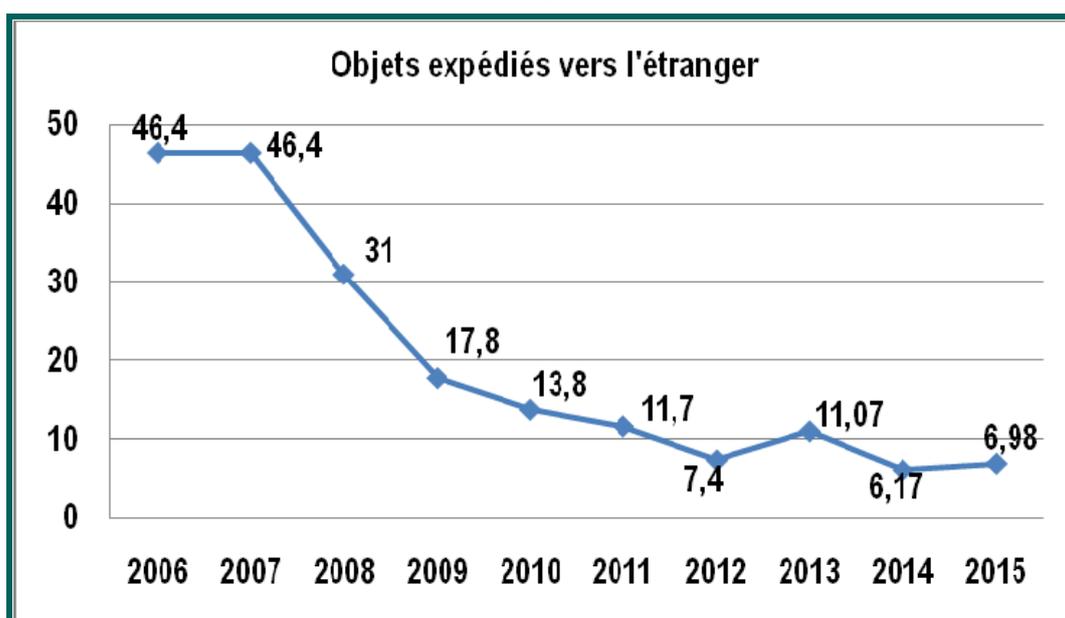
- Régime international

Le nombre d'envois expédiés à l'étranger avoisine les 7 millions (6,98 millions) d'objets, contre 6,17 millions d'objets en 2014, représentant ainsi une hausse de 13,12%. Les envois reçus de l'étranger sont de l'ordre de 6,84 millions d'objets contre 6,51 millions d'objets en 2014, soit une progression de 5,06%.

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

Rubrique	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Objets expédiés vers l'étranger	46,4	46,4	31	17,8	13,8	11,7	7,4	11,07	6,17	6,98

Source : Algérie Poste



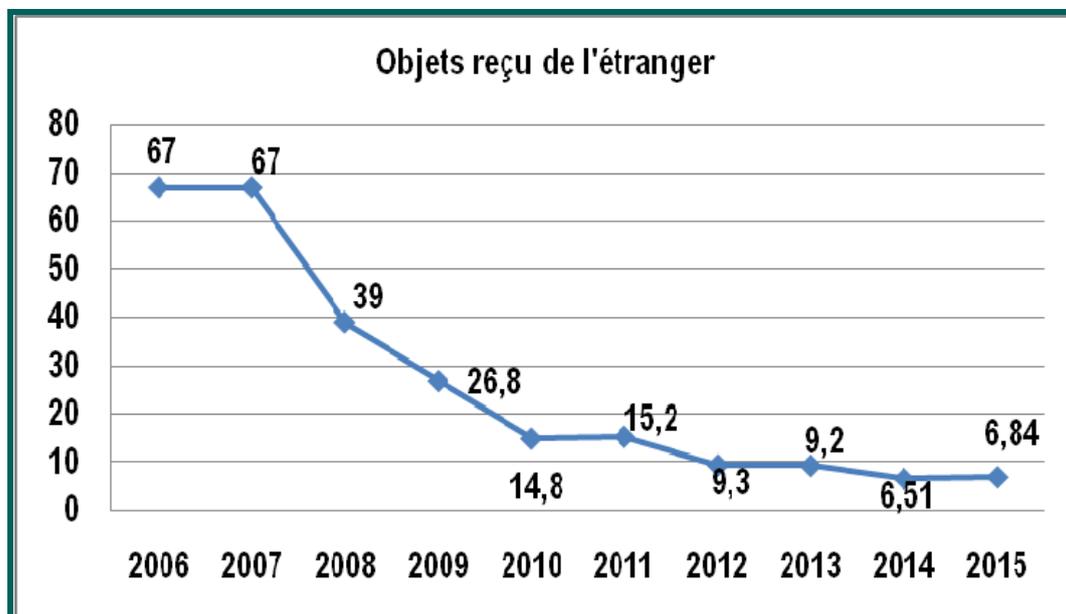
Source : Algérie Poste

Il faut noter que les envois à destination de l'étranger représentent 2,84% du volume total traité par Algérie Poste en 2015. Ce taux était de 2,39% en 2014, soit une petite progression de presque 0,45 points.

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

Rubrique	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Objets reçus de l'étranger	67	67	39	26,8	14,8	15,2	9,3	9,2	6,51	6,84

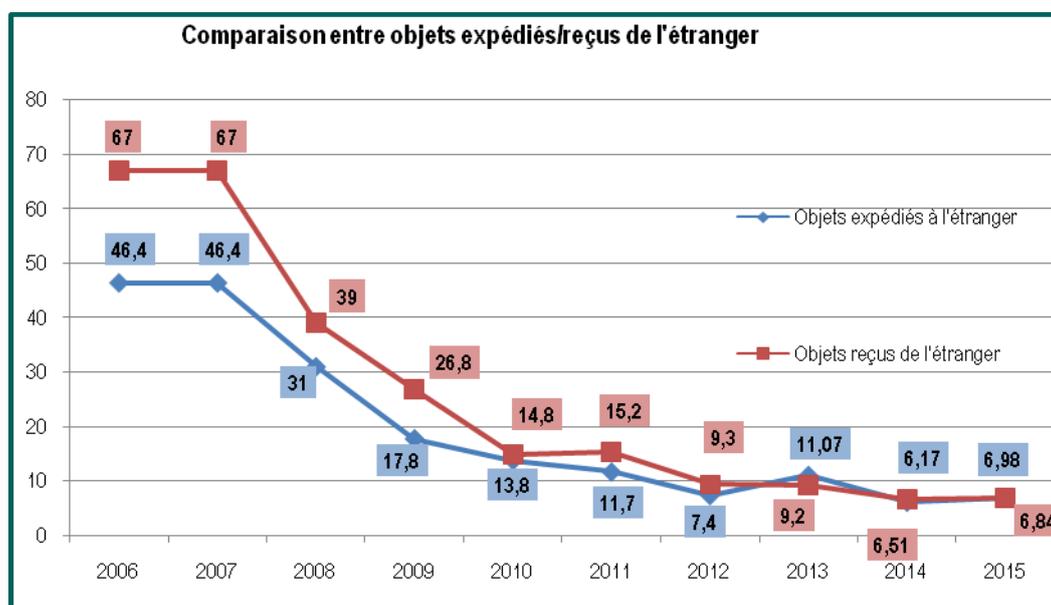
Source : Algérie Poste



Source : Algérie Poste

Comparaison entre les objets expédiés et ceux reçus à/de l'étranger :

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Objets expédiés à l'étranger	46,4	46,4	31	17,8	13,8	11,7	7,4	11,07	6,17	6,98
Objets reçus de l'étranger	67	67	39	26,8	14,8	15,2	9,3	9,2	6,51	6,84
Totaux	113,4	113,4	70	44,6	28,6	26,9	16,7	20,27	12,68	13,82
% envois expédiés	40,92	40,92	44,29	39,91	48,25	43,49	44,31	54,61	48,66	50,51
% envois reçus	59,08	59,08	55,71	60,09	51,75	56,51	55,69	45,39	51,34	49,49



On constate que les envois reçus de l'étranger sont plus importants, sauf pour les années 2013 et 2015. Il faut cependant, signaler que les envois reçus régressent de façon continue depuis 2006. De même, les envois expédiés à l'étranger sont en baisse depuis l'année 2008.

Remarque : Il est constaté que le trafic reçu de l'étranger diminue au fil des années, sauf pour l'année 2015 où l'on enregistre une légère progression. Ceci peut engendrer une diminution des recettes liées aux frais terminaux.

► **Les colis postaux**

Trafic global

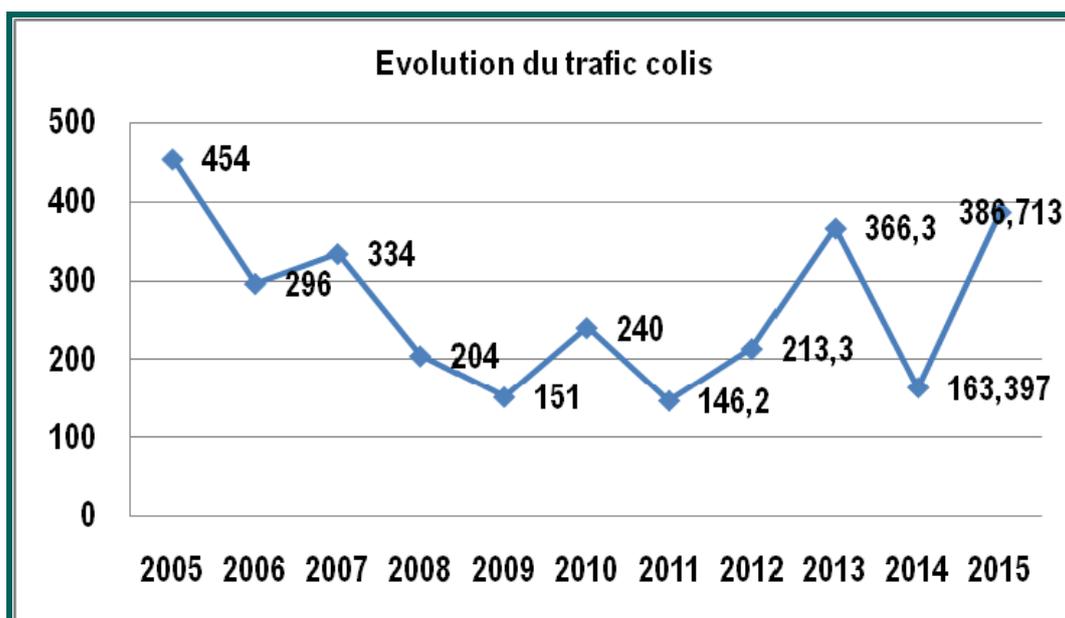
Tableau représentant le trafic des colis postaux (en milliers)

Rubrique	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Total trafic colis	454	296	334	204	151	240	146,2	213,3	366,3	163,39	386,71
Evolution (%)	- 20,6	- 34,8	12,9	- 39,1	- 25,5	58	- 39	46,1	71,72	- 53,39%	136,67%

Source : Algérie Poste

Le trafic des colis postaux en 2015 (régimes intérieur et international) est évalué à 386.713 colis, contre 163.397 en 2014, soit une forte augmentation de plus de 136 %.

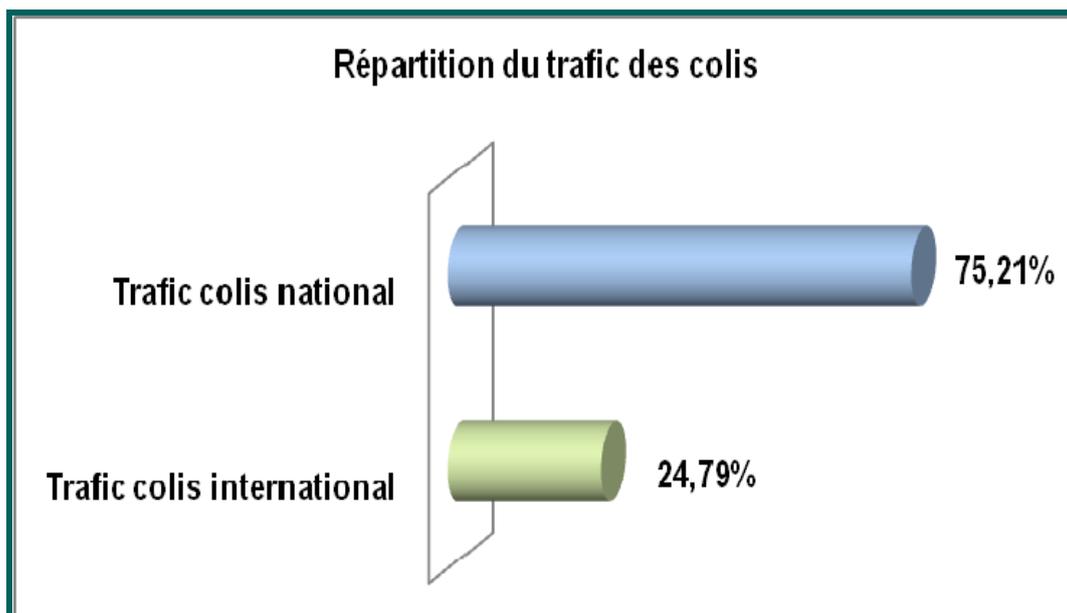
Graphe illustrant l'évolution du trafic des colis



Source : Algérie Poste

► **Répartition du trafic des colis**

Sur un total de 386.713, le nombre de colis du régime intérieur est estimé à 290.849 objets. Celui de l'international est de 95.864 objets. Ainsi 75,21% (58,35% en 2014) du volume de trafic des colis est destiné à l'intérieur et 24,79% (41,65% en 2014) à l'international. Graphe illustrant la répartition du trafic des colis



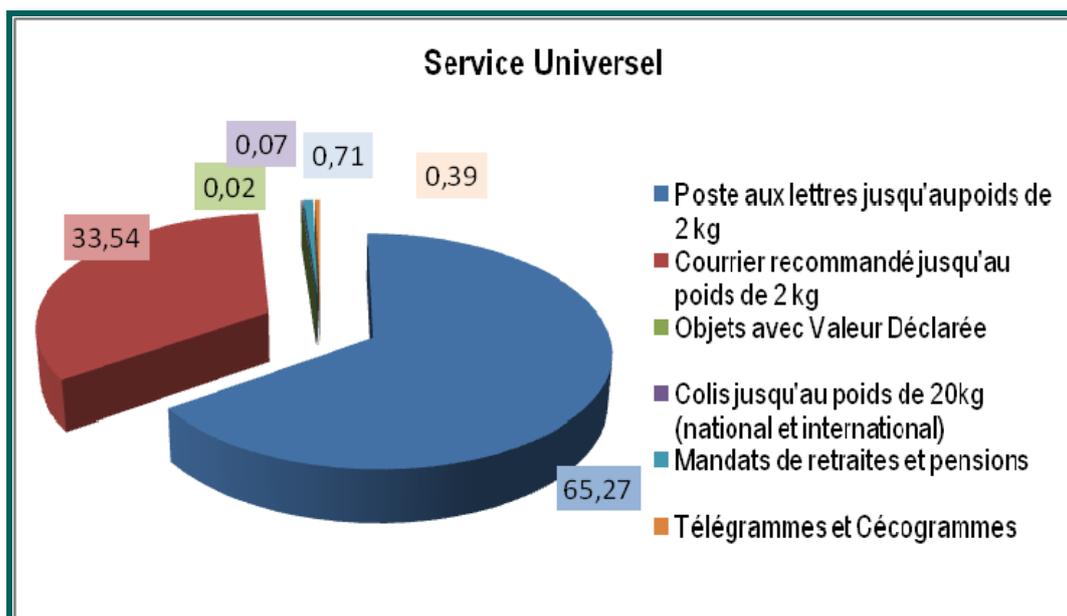
Source : Algérie Poste

► **Le service universel de la poste**

En 2014, le contenu du service universel est constitué de 240,15 millions d'objets, soit 97,85 % du trafic global. Une petite diminution par rapport à l'année 2014 où le service universel constituait 97,85 % du trafic global.

Rubriques	Nombre d'objets	%
Poste aux lettres jusqu'au poids de 2 kg (intérieur et international)	156 747 174	65,27%
Courrier recommandé jusqu'au poids de 2 kg	80 559 649	33,54%
Objets avec Valeur Déclarée	50 957	0,02%
Colis jusqu'au poids de 20 Kg (national et international)	167 971	0,07%
Mandats sociaux et pensions	1 704 544	0,71%
Télégrammes et Cécogrammes	927 432	0,39%
Total	240157727	100%

Source : Algérie Poste



Source : Algérie Poste

Il est constaté que la poste aux lettres détient la plus grande part du service universel avec un taux dépassant les 65%.

2.1.1.3. Indicateurs de la qualité de service

Il s'agit là, d'une analyse des délais d'acheminement déclarés par l'opérateur historique Algérie Poste.

► Délais d'acheminement (courrier)

Délai d'acheminement	National (%)	
	Intra wilaya	Inter wilaya
J + 1	80	65
J + 2	10	20
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 en 2015. Ce taux est identique à celui de 2014. Pour l'inter wilaya, on constate que 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	30	30	20	15	15	10	10	10
J + 3	20	20	15	20	15	10	10	10
J + 4	15	15	15	20	30	20	15	10
J + 5	15	15	20	20	20	25	25	15
J > 5	10	10	20	25	20	35	40	55

Source : Algérie Poste

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

► 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.

► Levée des boîtes aux lettres et tournées de distributions

Fréquence de la levée des boîtes aux lettres (%)

Zone \ Fréquence	Quotidienne	1 jour / 2	1 jour / 3	Plus
Zone urbaine	93,30	4,07	1,74	0,89
Zone rurale	81,11	13,27	3,29	2,33

Source : Algérie Poste

Il est constaté que 93,30% des levées sont quotidiennes (zone urbaines) en 2015, contre 95% en 2014, et 81,11% en zone rurale en 2015, contre 83% en 2014. Les autres levées se font soit, un jour sur deux ou plus.

► Tournées de distribution

Nombre total de tournées	
Urbaines	Rurales
2645	1754

Nombre de tournées (en détail)			
A pied	A vélo	Motocyclettes	Autres (Autos, ...)
2950	0	1403	46

Source : Algérie Poste

Les tournées de distribution sont au nombre de 2645 tournées en zone urbaines en 2015, contre 2599 en 2014. Elles sont de 1754 en zones rurales pour l'année 2015, contre 1753 en 2014.

Par ailleurs, l'amplitude horaire d'ouverture des bureaux de poste varie de 6 heures (petits bureaux) à 10 heures (grands bureaux).

► Réclamations

Année 2015	Réclamations déposées	Réclamations traitées	Délais de traitement (Jours)	Réclamations traitées Taux (%)
Courrier régime national	1790	1623	15	90,67%
Courrier régime international	2902	2845	25	98,04%
Total courrier Nat/Inter	4692	4468		95,23%
Colis régime national	307	304	15	99,02%
Colis régime international	241	238	25	98,76%
Total courrier Nat/Inter	548	542		98,91%
CCP	56346	51868	3	92,05%
Mandats (Régime Inter)	14423	14277	3	99%
Mandats (Régime Interna)	1248	1143	6	91,59%
Total CCP/ Mandats	72017	67288		93,43%

Nombre de réclamations déposées par les pays expéditeurs durant l'année 2014 (courrier)	7245
Nombre de réclamations déposées par les pays expéditeurs durant l'année 2014 (Colis)	2049

Pour l'année 2015, 95,23% des réclamations de courrier ont été traitées, soit 4468 parmi les 4692 réclamations déposées (intérieur et international), contre 91,62% des réclamations traitées en 2014, marquant une augmentation de 3,61%. Le nombre de

réclamations des colis postaux est nettement inférieur, 548 réclamations ont été traitées durant l'année 2015, contre 4198 en 2014, soit une forte baisse.

Pour ce qui est de l'activité financière, le nombre de réclamations s'élève à 72017 en 2015 (CCP, mandats internationaux et nationaux), 67288 ont été traitées, soit un taux de 93,43%. En 2014, le nombre de ces réclamations était de 73946. 66658 ont été traitées, soit un taux de 90,14%.

Les délais de traitement des réclamations dépendent du type de service, ainsi que du régime (national ou international). Ils varient ainsi, de trois (3) à vingt cinq (25) jours.

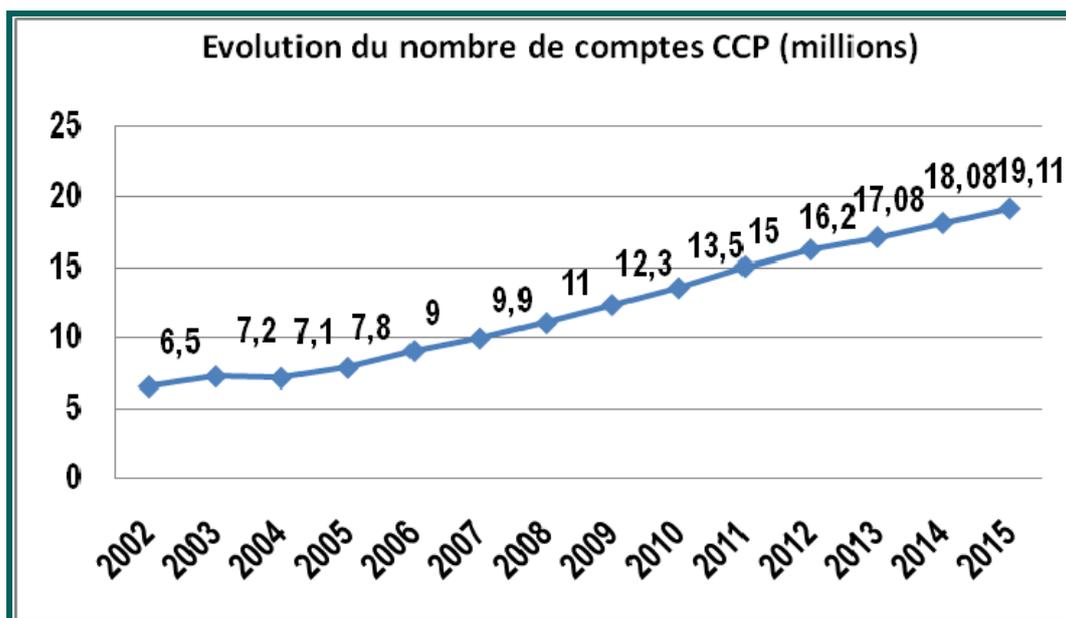
2.1.1.4.L'activité financière

Les services financiers postaux sont à l'origine de presque deux tiers de la croissance de la poste. Ils représentent 65,42% de son chiffre d'affaires global en 2015, contre 66,11% en 2014, soit une baisse de 1,05 %.

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

- Le service des chèques postaux
- Algérie Poste dispose de 07 centres CCP répartis à travers le territoire national. En 2015 l'opérateur gère 19,118 millions de comptes CCP, contre 18,080 millions en 2014, soit une progression de 5,74%.

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



Source : Algérie Poste

- Répartition des comptes CCP

	Particuliers	Entreprises
Répartition du nombre de comptes CCP	98,76%	1,24%

Il est à noter qu'en majorité, les comptes CCP appartiennent à des particuliers avec un taux de 98,76%.

Le montant total des avoirs CCP au 31/12/2015 est de 607,893 milliards DA, contre 592,044 milliards DA en 2014, soit une progression de 2,67%.

Il importe de signaler que les transactions effectuées par les clients sont au nombre de 153,36 millions (paiement à vue, versement, virement) en 2015, contre 152,33 millions durant l'année 2014, soit une progression de presque 1 %.

► 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 2015, le volume des mandats émis (régime intérieur et international ainsi que les pensions et mandats sociaux) avoisine les 5,05 millions, contre 7,76 millions en 2014, soit une baisse de 34,92%.

Par ailleurs, le nombre de mandats émis en 2015 à l'international est de 25.845, contre 29.164 en 2014, enregistrant ainsi une baisse de 11,38 %.

► Le Publipostage (l'insert)

Le chiffre d'affaires réalisé par Algérie Poste dans ce segment en 2015, est estimé à 81,4 milles DA (0,0814 millions de DA), contre 4,31 millions DA pour l'année 2014, soit une chute de 98,11%. Le nombre de clients est passé à 12, contre 16 en 2014. Le volume d'inserts réalisé durant cette période s'élève à 12.000, contre 577.225 insertions en 2014, soit une très forte diminution de 98%.

2.1.2. Activité des opérateurs soumis au régime de l'autorisation (courrier accéléré international)

Cette partie traite des principaux agrégats, à savoir, le chiffre d'affaires, le volume de trafic et la qualité de service des opérateurs, ainsi que le traitement des réclamations.

Il importe de signaler que durant la période 2011-2015 le secteur du courrier express international a connu le retrait de deux (02) opérateurs (*Chronopost et Aramex*). En 2015, le nombre d'opérateurs exerçant sous le régime de l'autorisation est de cinq (05) opérateurs, il s'agit de : *DHL, UPS, Fedex, AGEM/TNT et EMS Champion Post*.

Marché du courrier accéléré international (CAI)

A. Chiffre d'affaires global

Les opérateurs du courrier accéléré international ont réalisé en 2015, un chiffre d'affaires global de 1 539 millions de Dinars, enregistrant ainsi une hausse de 14%, en comparaison avec l'année 2014.

Revenu global	2011	2012	2013	2014	2015
<i>En millions de DA</i>	1 173	1 229	1 324	1 347	1 539
<i>Evolution</i>	-	5%	8%	2%	14%

Le revenu global des opérateurs connaît une croissance constante depuis l'ouverture de ce marché aux opérateurs privés.

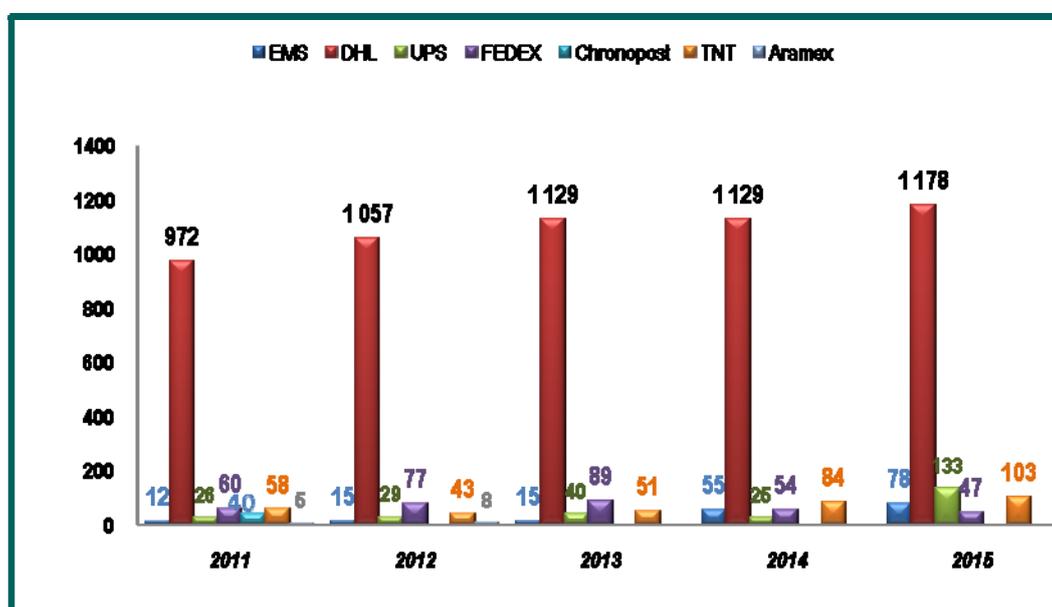
A.1- Chiffre d'affaires par opérateur

L'opérateur DHL a terminé l'année 2015 avec un chiffre d'affaires de 1 178 millions de Dinars, en hausse de 4 % par rapport à 2014. Toujours par rapport à 2014, UPS, TNT et EMS ont enregistré respectivement des hausses de 432%, 23% et 42%. L'opérateur Fedex voit son revenu diminué de 13%. Malgré la domination incontestée de DHL, les autres opérateurs se frayent une place dans ce segment.

Remarque : L'augmentation considérable du chiffre d'affaires de l'opérateur UPS est due à la prise en compte, à partir de l'année 2015, de la rubrique « Transport international (Weight Charge) » comme étant un chiffre d'affaires. Auparavant, ce compte était comptabilisé dans le bilan de la société dans la rubrique « produits hors exploitation ».

	Revenu (en millions de DA)					Evolution			
	2011	2012	2013	2014	2015	12/11	13/12	14/13	15/14
EMS	12	15	15	55	78	25%	-	267%	42%
DHL	972	1 057	1 129	1 129	1 178	9%	7%	-	4%
UPS	26	29	40	25	133	12%	38%	-38%	432%
Fedex	60	77	89	54	47	28%	16%	-39%	-13%
Chronopost	40								
TNT	58	43	51	84	103	-26%	19%	65%	23%
Aramex	5	8				60%			
Total	1 173	1 229	1 324	1 347	1 539	5%	8%	2%	14%

Le graphe ci-après donne un aperçu de l'évolution du revenu par opérateur en millions de DA



A.2- Parts de marché en termes de revenus

L'opérateur DHL conserve sa première place en termes de revenus dans le créneau de l'express international, malgré la perte de 7 points par rapport à 2014, devançant ainsi les quatre opérateurs que sont TNT, UPS, Fedex et EMS, dont les parts de marché se situent entre 3 et 9%. Ci-après la situation globale des autorisations centres d'appels :

	Parts de marché en termes de revenus				
	2011	2012	2013	2014	2015
EMS	1%	1%	1%	4%	5%
DHL	83%	86%	85%	84%	77%
UPS	2%	2%	3%	2%	9%
Fedex	5%	6%	7%	4%	3%
Chronopost	3%				
TNT	5%	4%	4%	6%	7%
Aramex	1%	1%			

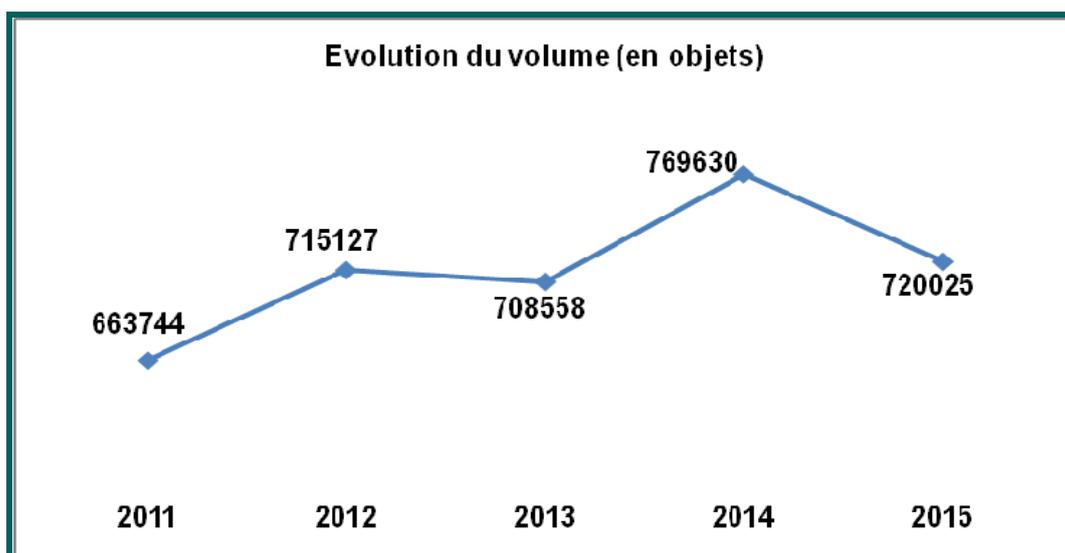
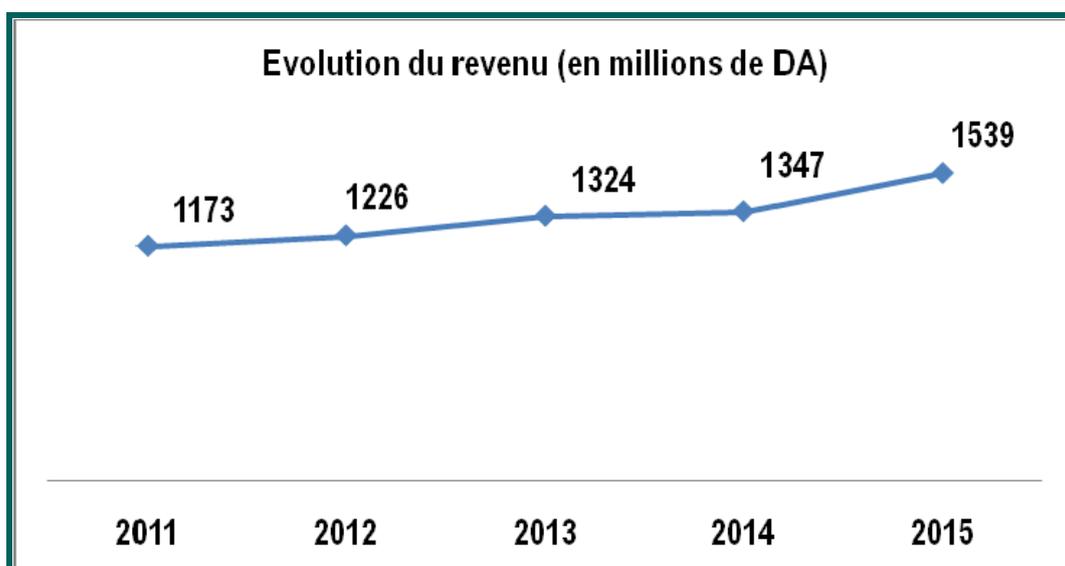
B. Volume de trafic global

Le nombre d'objets échangés à l'international (import et export) recule de 6% en 2015 par rapport à l'année 2014. Le trafic du courrier accéléré international représente 720 025 objets distribués durant cette période.

Volume global	2011	2012	2013	2014	2015
<i>En objets</i>	663 744	715 127	708 558	769 630	720 025
<i>Evolution</i>	-	8%	- 1%	9%	- 6%

Le trafic global quant à lui, connaît une évolution en dents de scie. Il enregistre une augmentation de 8% en 2012, puis il connaît une légère baisse de 1% l'année suivante, pour ensuite croître de façon remarquable en 2014 (+9%) et enfin reculer en 2015 (-6%). Cette situation est expliquée par l'instabilité du marché international impacté par les crises économiques récurrentes.

Les graphes ci-après donnent un aperçu de l'évolution du revenu et du volume de trafic global CAI

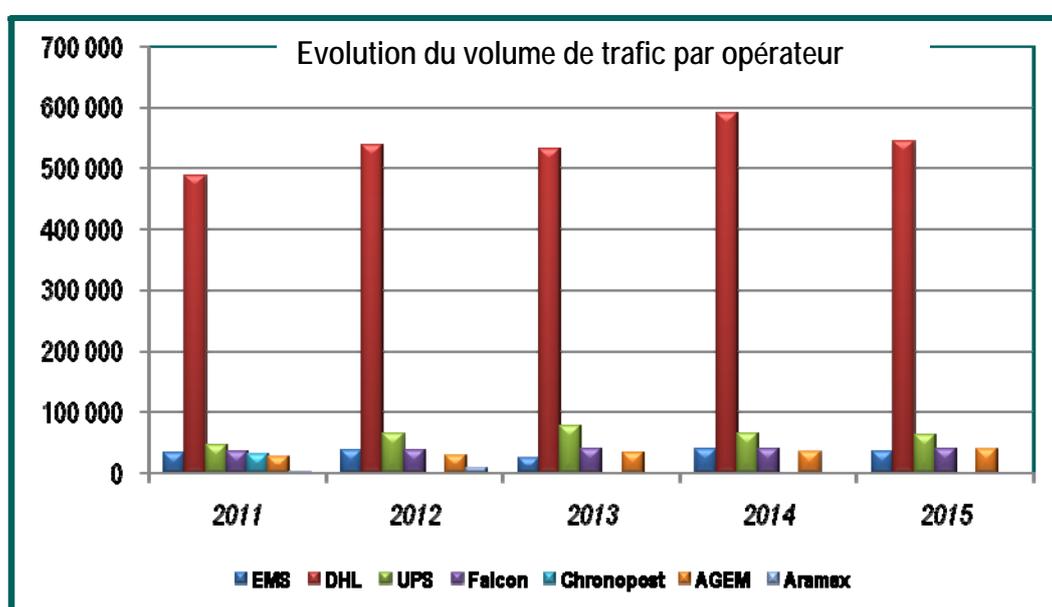


B.1- Volume de trafic par opérateur

L'ensemble des opérateurs activant dans le créneau de l'express international ont enregistré durant l'année 2015 une baisse du volume d'échange, à l'exception de l'opérateur TNT qui a enregistré une évolution de 10%.

	Volume					Évolution			
	2011	2012	2013	2014	2015	12/11	13/12	14/13	15/14
EMS	33 132	38 059	24 592	39 231	35 366	15%	-35%	60%	-10%
DHL	488 495	537 997	531 789	591 941	544 938	10%	-1%	11%	-8%
UPS	46 572	64 224	77 770	64 368	62 040	38%	21%	17%	-4%
Fedex	35 273	37 501	40 286	39 203	39 192	6%	7%	-3%	-
Chronopost	31 056								
TNT	26 816	28 958	34 121	34 887	38 489	8%	18%	2%	10%
Aramex	2 400	8 388				250%			
Total	663 744	715 127	708 558	769 630	720 025	8%	-1%	9%	-6%

Le graphe suivant décrit l'évolution du volume de trafic par opérateur

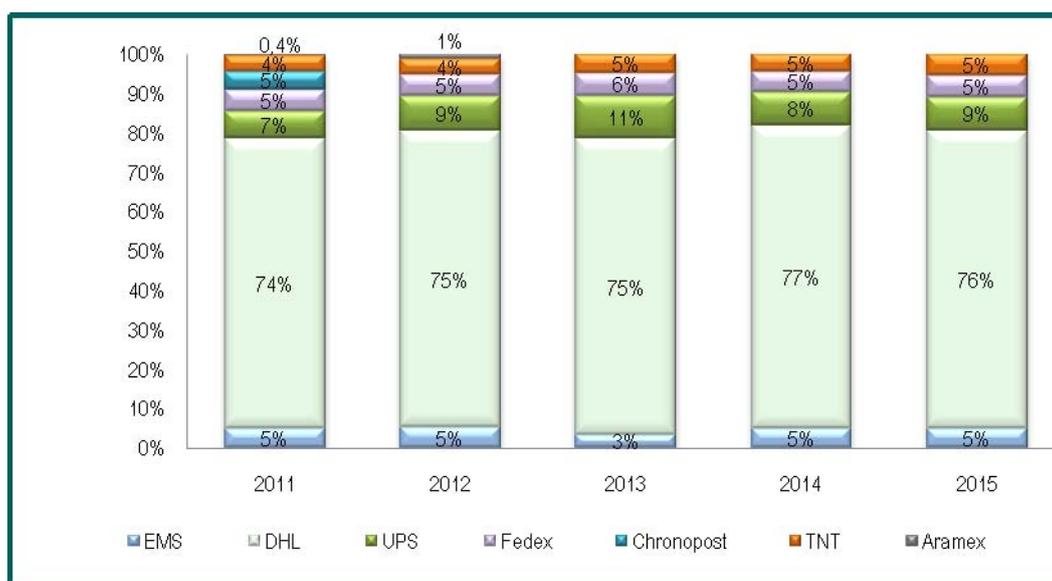


B.2- Parts de marché en volume de trafic

Les opérateurs conservent le même classement de 2014. DHL détient la première position avec 76% de part. En seconde position vient UPS avec 9%, puis les autres opérateurs, à savoir, Fedex, EMS et TNT avec 5% de part de marché chacun. Bien que l'opérateur DHL ait perdu 1 point par rapport à 2014, ses parts de marché par rapport à l'ensemble des concurrents se situent, en moyenne, à 75% depuis 2011.

	Parts de marché en volume				
	2011	2012	2013	2014	2015
EMS	5%	5%	3%	5%	5%
DHL	74%	75%	75%	77%	76%
UPS	7%	9%	11%	8%	9%
Fedex	5%	5%	6%	5%	5%
Chronopost	5%				
TNT	4%	4%	5%	5%	5%
Aramex	0,4%	1%			

Le graphe ci-après donne un aperçu de l'évolution des parts de marché en volume par opérateurs



B.3- Volume Import/Export par opérateur

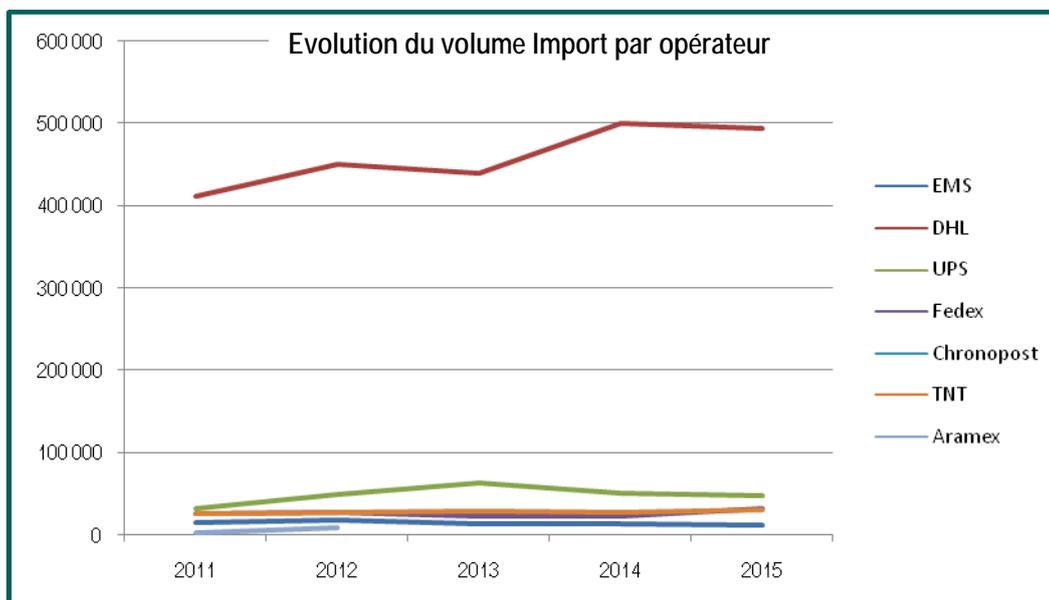
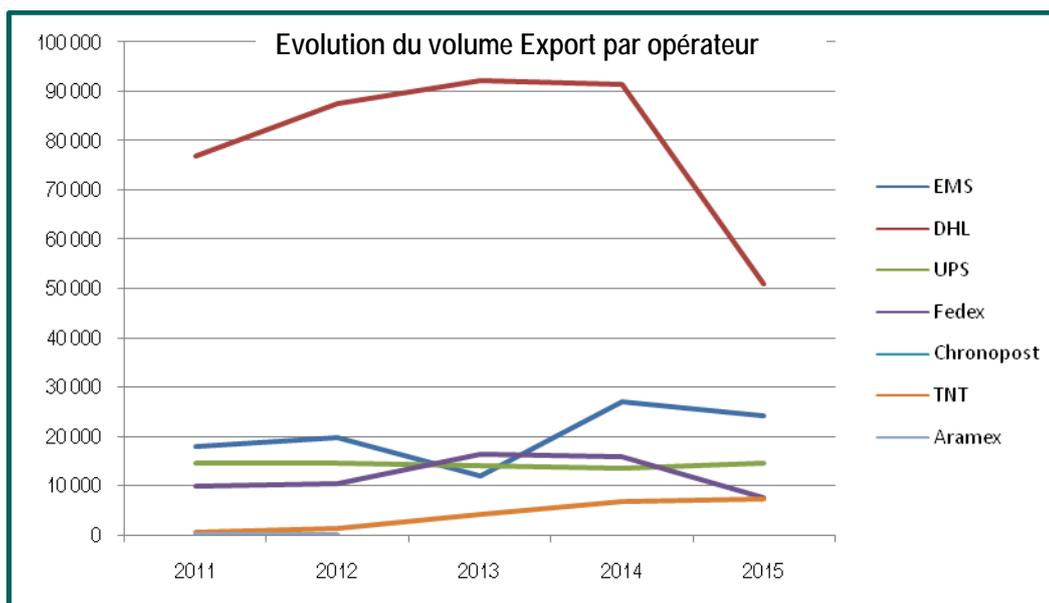
- Volume Export :** Le nombre d'objets distribués à l'export est de 104 314, soit un recul de 33%. Cela est dû à la baisse des volumes des envois des opérateurs Fedex, DHL et EMS Champion Post avec respectivement 52%, 44% et 11% en un an.

	Volume du trafic à l'export					Evolution			
	2011	2012	2013	2014	2015	12/11	13/12	14/13	15/14
EMS	18 005	19 772	12 000	26 966	24 059	10%	-39%	125%	-11%
DHL	76 865	87 539	92 306	91 653	50 986	14%	5%	-1%	-44%
UPS	14 634	14 556	14 065	13 500	14 520	-1%	-3%	-4%	8%
Fedex	9 862	10 321	16 384	15 913	7 558	5%	59%	-3%	-52%
Chronopost	2 459	-	-	-	-	-	-	-	-
TNT	582	1 461	4 065	6 789	7 191	151%	178%	67%	6%
Aramex	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	122 407	133 649	138 820	154 821	104 314	9%	4%	12%	-33%

- Volume Import :** Une légère croissance du volume d'envois à l'import (+0,1% par rapport à 2014) a été enregistrée en 2015. Ce qui représente 86% des objets échangés à l'international. Cette augmentation concerne deux opérateurs (Fedex et TNT). Les opérateurs EMS, UPS et DHL ont connu une baisse respective de 8%, 7% et 1%.

	Volume du trafic à l'import					Evolution			
	2011	2012	2013	2014	2015	12/11	13/12	14/13	15/14
EMS	15 127	18 287	12 592	12 265	11 307	21%	-31%	-3%	-8%
DHL	411 630	450 458	439 483	500 288	493 952	9%	-2%	14%	-1%
UPS	31 938	49 668	63 705	50 868	47 520	56%	28%	-20%	-7%
Fedex	25 411	27 180	23 902	23 290	31 634	7%	-12%	-3%	36%
Chronopost	28 597	-	-	-	-	-	-	-	-
TNT	26 234	27 496	30 056	28 098	31 298	5%	9%	-7%	11%
Aramex	2 400	8 388	-	-	-	250%	-	-	-
Total	541 337	581 477	569 738	614 809	615 711	7%	-2%	8%	0,1%

Les graphes ci-après donnent un aperçu de l'évolution du volume Import/Export par opérateur

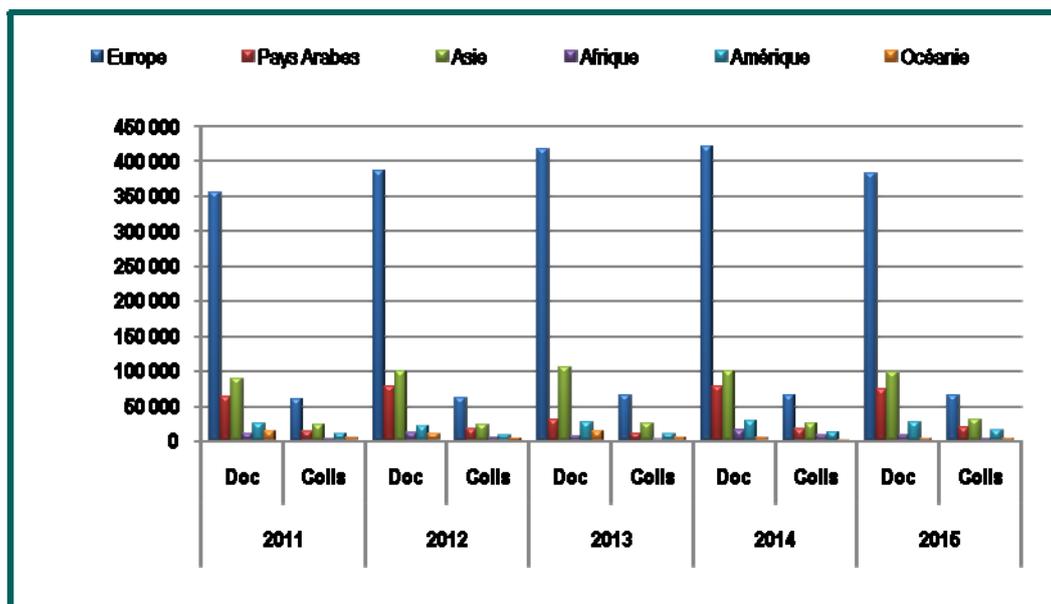


B.4- Volume du trafic (colis) :

Le taux de colis traités est de l'ordre de 17% par rapport au volume global. L'ensemble des zones géographiques ont connu une hausse en 2015 par rapport à 2014, à l'exception de la région Afrique.

	Volume du trafic (Colis)					Evolution			
	2011	2012	2013	2014	2015	12/11	13/12	14/13	15/14
Europe	59 082	60 402	63 868	63 371	63 425	2%	6%	-1%	-
Pays Arabes	12 820	15 941	10 011	16 227	19 168	24%	-37%	62%	18%
Asie	22 899	23 162	24 941	24 950	30 154	1%	8%	-	21%
Afrique	2 452	3 972	1 657	7 708	2 342	62%	-58%	365%	-70%
Amérique	9 078	6 937	9 138	11 810	14 212	-24%	32%	29%	20%
Océanie	3 703	3 070	3 729	1 226	2 079	-17%	21%	-67%	70%
Total	110 035	113 484	113 344	125 292	131 380	3%	-0,1%	11%	5%

Le graphe suivant donne la répartition (Document/Colis) par destination période 2011-2015



C. Qualité de service

C.1- Délais d'acheminement du Courrier Accéléré International (CAI)

En 2015, 93% du trafic de courrier acheminé vers l'Europe a été délivré en (J+1). Pour les autres destinations, 75% du trafic vers l'Asie a été remis en (J+2), 76% vers l'Afrique en (J+3), 88% vers l'Amérique en (J+2) et 81% vers les autres pays en (J+3).

C.2- Traitement des réclamations :

Le nombre total de réclamations déposées auprès des opérateurs postaux CAI en 2015, est de 3 597 réclamations. Ce volume a augmenté de 28% par rapport à 2014. Le taux de réclamations déposées par rapport au volume global des envois ne représente que 1%. La majorité des réclamations portent sur des retards de livraison et des envois égarés ou endommagés.

	Volume de trafic des envois	Réclamations		
		reçues	traitées	Taux
EMS	35 366	610	610	2%
DHL	544 938	125	125	0,02%
UPS Algérie	62 040	1 100	1 100	2%
Fedex	39 192	1 680	1 673	4%
AGEM/TNT	38 489	89	89	0,23%
Total	720 025	3 597	3 590	1 %

D. Emploi et niveau de déploiement

D.1- Emplois

Le nombre d'emplois liés aux activités postales CAI connaît sa plus forte hausse depuis 2011, avec une augmentation d'environ 82 emplois par rapport à 2014 (+14%). Cette hausse a touché l'ensemble des opérateurs.

	Nombre d'employés					Evolution			
	2011	2012	2013	2014	2015	12/11	13/12	14/13	15/14
EMS	110	111	158	144	167	1%	42%	-9%	16%
DHL	167	163	160	161	178	-2%	-2%	1%	11%
UPS	137	133	125	118	127	-3%	-6%	-6%	8%
Fedex	59	65	61	38	69	10%	-6%	-38%	82%
Chronopost	15								
TNT	42	60	109	113	115	43%	82%	4%	2%
Aramex	63	56				-11%			
Total	593	588	613	574	656	-1%	4%	-6%	14%

D.2- Déploiement (nombre d'agences)

En 2015, le nombre d'agences est estimé à 50, soit 6 agences de plus par rapport à 2014. L'opérateur EMS Champion Post a créé à lui seul 4 agences. Entre 2011 et 2015, il a été enregistré 18 agences supplémentaires.

	Nombre d'agences				
	2011	2012	2013	2014	2015
EMS	1	9	12	12	16
DHL	12	12	12	12	13
UPS	9	12	10	10	10
Fedex	2	12	3	3	3
Chronopost	2				
TNT	2	6	8	9	8
Aramex	4	1			
Total	32	52	45	46	50

E. Tarification

En 2015, il a été enregistré des hausses de tarification chez les opérateurs DHL, AGEM/TNT et EMS Champion Post (UPS et Falcon Express tarifs inchangés).

- ▶ DHL a augmenté les tarifs de 4,9 % par rapport à l'année 2014.
- ▶ AGEM/TNT a revu à la hausse ses tarifs de l'export de 3,9% en moyenne et a aligné ses tarifs import à ceux export.
- ▶ EMS Champion a augmenté les tarifs de 505 dinars en moyenne, soit une hausse de 36 % pour toutes les destinations.

Il est à noter que l'analyse des tarifs se limite à leurs évolutions sans appréciation ni jugement de celles-ci dans un contexte concurrentiel.

2.1.3. Activité des opérateurs soumis au régime de la simple déclaration (courrier accéléré domestique)

En 2015, trois certificats d'enregistrement ont été délivrés par l'ARPT aux opérateurs : LA GAZELLE, WAB EXPRESS, et ORAN MESSAGERIE EXPRESS (OMEX). En revanche, l'Autorité a retiré le certificat d'enregistrement de l'entreprise GREEN MESSAGERIE EXPRESS, sur sa demande.

A signaler cependant, que sur les 48 opérateurs enregistrés à la fin 2015, certains n'ont pas encore lancé leurs activités, tandis que d'autres n'ont pas transmis leurs canevas annuels. Des mises en demeure leur ont été adressées par la l'ARPT afin de se conformer aux conditions générales de l'exercice de l'activité postale.

2.1.3.1. Chiffre d'affaires global (courrier et colis domestiques)

En 2015, le marché de la simple déclaration a réalisé un chiffre d'affaires de 607 607 539,02 DA, enregistrant une hausse de 5,53% par rapport à l'année 2014. Il est à noter que ce montant concerne seulement 17 opérateurs sur les 48 enregistrés en 2015.

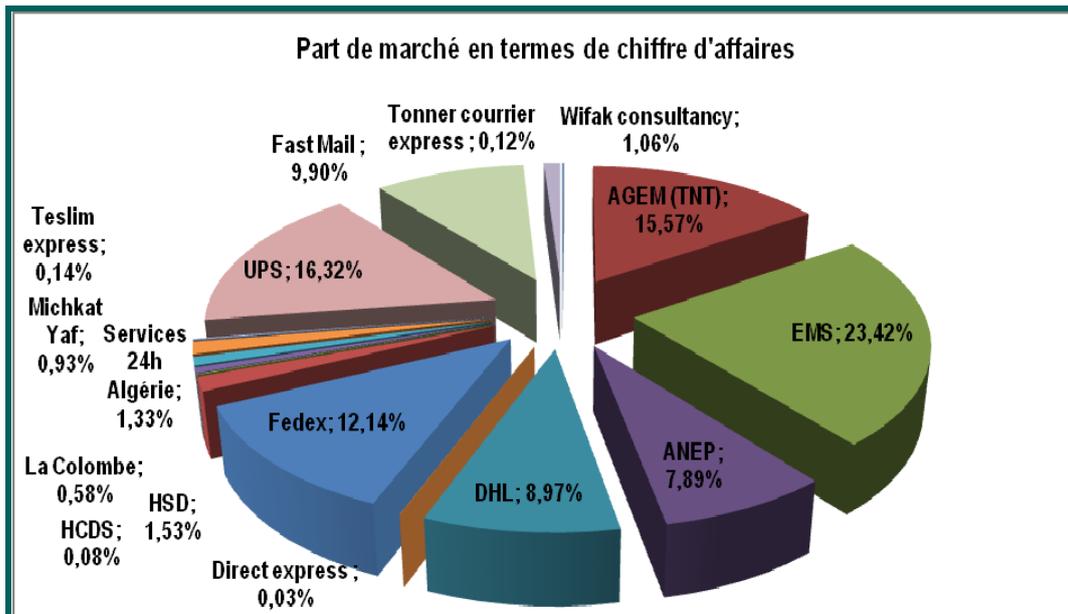
Il importe de signaler que la lenteur administrative dans le traitement des dossiers des opérateurs bénéficiaires du dispositif ANSEJ empêche une partie de lancer son activité. Cette situation a poussé certains opérateurs à arrêter leurs activités et demander le retrait de leurs certificats d'enregistrement.

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

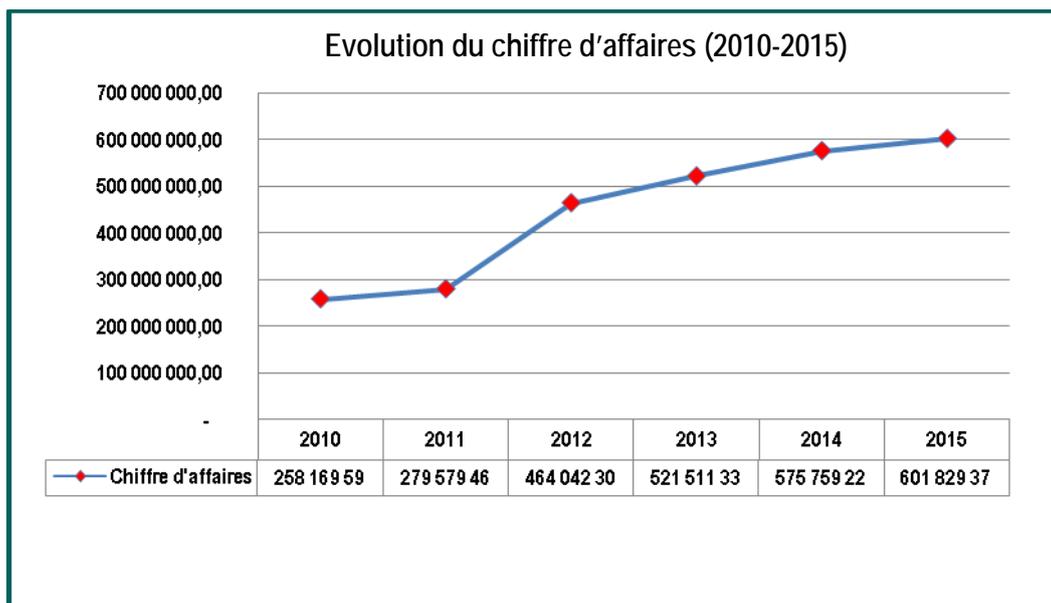
Opérateurs	Chiffre d'affaires 2014(DA)	Chiffre d'affaires 2015(DA)	Parts (%)	Evolution
AGEM (TNT)	79 949 244,00	93 682 469,00	15,42%	17,18%
EMS	111 871 581,24	140 935 286,62	23,20%	25,98%
ANEP	44 647 390,96	47 468 291,40	7,81%	6,32%
DHL	57 730 561,00	53 958 793,00	8,88%	-6,53%
DIRECT EXPRESS	588 326,00	200 000,00	0,03%	-66,01%
FEDEX	64 933 227,00	73 071 231,00	12,03%	12,53%
HSD	9 441 924,00	9 235 062,00	1,52%	-2,19%
HCDS	425 385,50	467 000,00	0,08%	9,78%
LA COLOMBE	6 137 000,00	3 466 800,00	0,57%	-43,51%
MICHKAT YAF	7 840 851,72	11 214 335,00	1,85%	43,02%
SERVICES 24 H ALGERIE	9 167 380,00	8 000 000,00	1,32%	-12,73%
TESLIM EXPRESS	524 050,00	825 470,00	0,14%	57,52%
UPS	112 370 000,00	98 230 000,00	16,17%	-12,58%
FAST MAIL	62 271 135,00	59 581 347,00	9,81%	-4,32%
WIFAK CONSULTANCY	7 741 168,00	6 388 918,00	1,05%	-17,47%
SPEED MAIL	--	141 224,00	0,02%	
TONNER COURRIER EXPRESS	0	741 312,00	0,12%	
TOTAL	575 759 224,42	607 607 539,02	100%	5,53%

Comme indiqué dans le tableau ci-dessus, EMS CHAMPION POST occupe la première place sur le marché postal domestique et enregistre un chiffre d'affaires de 140 935 286,62 DA, soit une part de marché de 23,20%. Suivi de UPS qui détient une part de 16,17% avec un chiffre d'affaires de 98 230 000,00 DA, puis de AGEM (TNT) avec une part de 15,42%. La quatrième place est occupée par FedEx avec une part de 12,03%.

Au regard des résultats de 2015, les chiffres d'affaires de certains opérateurs ont subi une baisse significative, plus particulièrement l'opérateur LA COLOMBE avec un taux de moins 43,51% par rapport à 2014. Pour des raisons financières, certains clients acheminent eux-mêmes leur courrier, il en est résulté ainsi la résiliation des contrats avec les opérateurs.



Le graphe ci-dessous illustre l'évolution du chiffre d'affaires du marché postal (régime de la simple déclaration 2010 - 2015)



Sur cette période, le chiffre d'affaires n'a cessé de progresser pour atteindre un taux d'évolution annuel d'une moyenne de 20,32%. Cette évolution a été de 65% en 2012.

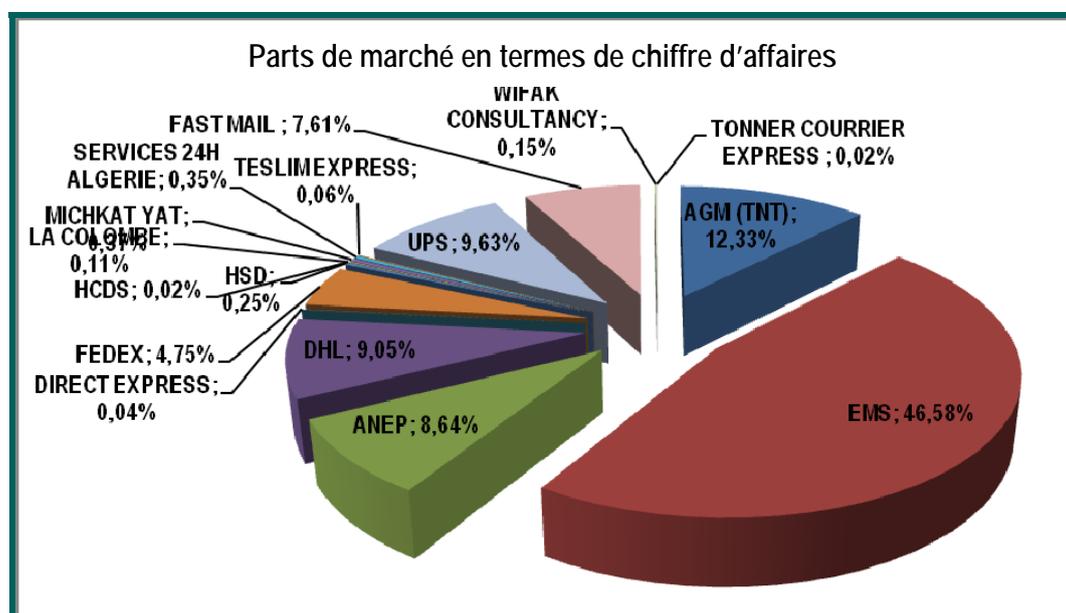
2.1.3.2. Volume du trafic global

Durant l'année 2015 le volume du trafic global du marché de la simple déclaration est évalué à 930 070 objets traités, contre 795 695 objets en 2014, soit une progression de l'ordre de 16,89 %.

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

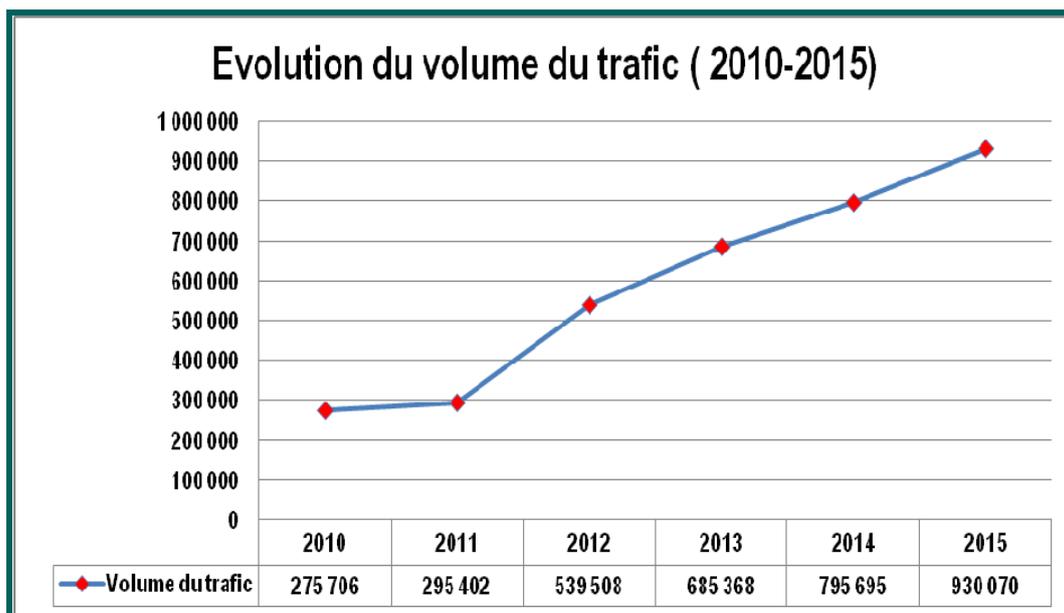
Opérateurs	Total 2014	Total 2015	Parts (%)	Evolution (%)
AGEM (TNT)	62 378	114 680	12,33%	83,85%
EMS	358 031	433 196	46,58%	20,99%
ANEP	72 378	80 315	8,64%	10,97%
DHL	98 425	84 153	9,05%	-14,50%
DIRECT EXPRESS	520	399	0,04%	-23,27%
FEDEX	39 255	44 175	4,75%	12,53%
HSD	8 210	2 310	0,25%	-71,86%
HCDS	111	199	0,02%	79,28%
LA COLOMBE	1 760	1 021	0,11%	-41,99%
MICHKAT YAF	1032	3476	0,37%	236,82%
SERVICES 24 H ALGERIE	4 224	3 300	0,35%	-21,88%
TESLIM EXPRESS	273	565	0,06%	106,96%
UPS	72 000	89 600	9,63%	24,44%
FAST MAIL	75 194	70 817	7,61%	-5,82%
WIFAK CONSULTANCY	1 862	1 433	0,15%	-23,04%
SPEED MAIL	-	230	0,02%	
TONNER COURRIER EXPRESS		201	0,02%	

Comme indiqué dans le tableau EMS Champion Post demeure premier sur le marché de la simple déclaration en termes de volume du trafic, avec une part de marché de 46,58% et 433 196 objets traités. Suivi d'AGEM/TNT avec 114 680 objets traités, et une part de 12,33%. Vient après UPS avec 89 600 objets traités et une part de marché de 9,63%.



En comparant les chiffres d'affaires et les volumes réalisés en 2015, il en ressort une cohérence entre les parts de marché en termes de chiffre d'affaires et les parts de marché en termes de volume.

Durant cette période, l'opérateur EMS Champion post occupe la première position en termes de chiffres d'affaires et de volume. Son rythme de déploiement est important dans la mesure où il a procédé à l'ouverture de quatre nouvelles agences au niveau national. De plus, il a mutualisé son activité avec le réseau d'Algérie Poste (112 bureaux de poste offrent la prestation de l'EMS). De ce fait, EMS champion Poste est le seul opérateur à couvrir l'ensemble du territoire national. De plus, ses tarifs sont relativement bas par rapport aux restes des opérateurs.



2.1.3.3. Chiffre d'affaires et volume de trafic par nature de courrier

A. Le chiffre d'affaires par nature

L'analyse fait ressortir que le chiffre d'affaires généré par la distribution des documents dépasse largement celui des colis. On compte 84% du chiffre d'affaires global pour les documents, contre 16% pour les colis.

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

Opérateurs	Chiffre d'affaires 2015 (DA)	doc	Colis
AGEM (TNT)	93 682 469,00	89 323 724,00	4 358 745,00
EMS	140 935 286,62	105 701 451,47	35 233 835,15
ANEP	47 468 291,40	28 862 801,01	18 605 490,39
DHL	53 958 793,00	25 079 583,00	28 879 210,00
DIRECT EXPRESS	200 000,00	143 358,40	56 641,60
FEDEX	73 071 231,00	73 071 231,00	-
HSD	9 235 062,00	8 659 369,82	575 692,18
HCDS	467 000,00	336 500,00	130 500,00
LA COLOMBE	3 466 800,00	3 091 400,00	375 400,00
MICHKAT YAF	11 214 335,00	10 432 475,00	781 860,00
SERVICES 24 H ALGERIE	8 000 000,00	8 000 000,00	-
TESLIM EXPRESS	825 470,00	825 470,00	-
UPS	98 230 000,00	93 150 000,00	5 080 000,00
FAST MAIL	59 581 347,00	59 475 826,00	105 521,00
WIFAK CONSULTANCY	6 388 918,00	6 388 918,00	-
SPEED MAIL	141 224,00	58 624,00	82 600,00
TONNER COURRIER EXPRESS	741 312,00	741 312,00	-
TOTAL	607 607 539,02	513 342 043,70	94 265 495,32

B. Volume de trafic par nature

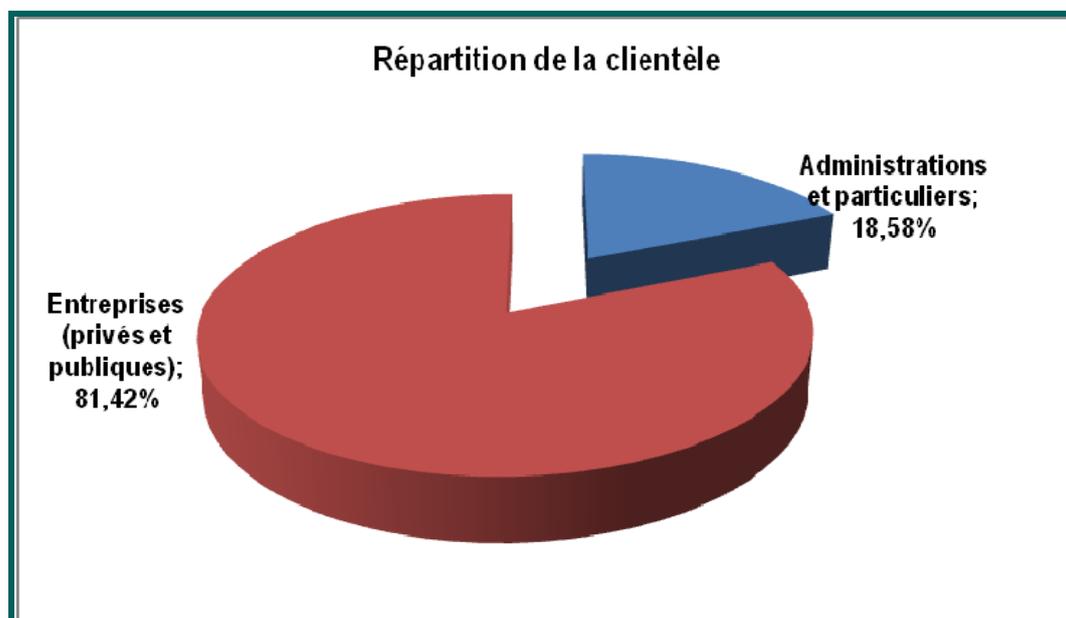
Le volume des colis distribués en 2015 demeure largement inférieur à celui des documents avec un taux d'environ 16%, contre plus de 84% pour les documents.

Tableau N°04 : Le volume de trafic par nature

Opérateurs	Chiffre d'affaires 2015 (DA)	doc	Colis
AGEM (TNT)	93 682 469,00	89 323 724,00	4 358 745,00
EMS	140 935 286,62	105 701 451,47	35 233 835,15
ANEP	47 468 291,40	28 862 801,01	18 605 490,39
DHL	53 958 793,00	25 079 583,00	28 879 210,00
DIRECT EXPRESS	200 000,00	143 358,40	56 641,60
FEDEX	73 071 231,00	73 071 231,00	-
HSD	9 235 062,00	8 659 369,82	575 692,18
HCDS	467 000,00	336 500,00	130 500,00
LA COLOMBE	3 466 800,00	3 091 400,00	375 400,00
MICHKAT YAF	11 214 335,00	10 432 475,00	781 860,00
SERVICES 24 H ALGERIE	8 000 000,00	8 000 000,00	-
TESLIM EXPRESS	825 470,00	825 470,00	-
UPS	98 230 000,00	93 150 000,00	5 080 000,00
FAST MAIL	59 581 347,00	59 475 826,00	105 521,00
WIFAK CONSULTANCY	6 388 918,00	6 388 918,00	-
SPEED MAIL	141 224,00	58 624,00	82 600,00
TONNER COURRIER EXPRESS	741 312,00	741 312,00	-
TOTAL	607 607 539,02	513 342 043,70	94 265 495,32

2.1.3.4. La clientèle des opérateurs

Elle est constituée à 81,42% par des entreprises (privées et publiques). Le reste c'est des administrations et des particuliers. Le graphique ci-dessous montre clairement que la clientèle des opérateurs est composée essentiellement d'entreprises.



2.1.3.5. La sous-traitance

Afin d'optimiser leurs prestations en terme de qualité de service et délais de livraison, certains opérateurs font appel à des sous-traitants (opérateurs autorisés par l'ARPT), qui assurent l'acheminement et la distribution de leurs courrier. Cette manière de faire permet aux différents acteurs postaux de couvrir une zone géographique plus grande.

En 2015, le volume de trafic échangé par le biais de la sous-traitance s'élève à 17 147 objets collectés, soit 1.85% du volume global et à 188 117 objets distribués, soit 20,30% du volume global.

2.1.3.6. Délais de livraison

Ils sont, en général, satisfaisants. En intra wilaya, la majorité du courrier est distribué - par grand nombre d'opérateurs - à J+1 (92,88% du courrier) et à J+2 (100% du courrier).

En inter wilaya 62,4% du courrier est distribué à J+1, 32,58% à J+2 et le reste au plus tard à J+4. Cette disproportion est tout à fait normale du fait de l'étendue du territoire national.

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)	97	3		96	3	1		
EMS	100			73	10	9	8	
ANEP	100			100				
DHL	99,2	0,8		98	1,7	0,3		
DIRECT EXPRESS	100			70	30			
FEDEX	100			95	5			
HSD		100				100		
HCDS	100				100			
LA COLOMBE	100				100			
MICHKAT YAF	100			30	60	10		
SERVICES 24H ALGERIE	100			90	100			
TESLIM EXPRESS	90	10		70	20	5	5	
FAST MAIL	100			25	50	24	1	
UPS	100			90	8	2		
WIFAK CONSULTANCY	100			99	1			
TONNERRE COURRIER EXPRESS	100							

2.2. Traitement des réclamations

Le nombre de réclamations enregistré par l'ensemble des opérateurs en 2015 est de 4 040 sur les 930 070 objets traités, soit 0.43% du nombre total des objets traités durant la même année. Un taux qui reste négligeable par rapport au volume global du trafic. Au titre de 2015, 99,93% des réclamations ont été traitées dans un délai de 1 à 3 jours.

Le nombre des réclamations a connu une baisse de 17,75% en comparaison avec l'année 2014 (4 912 réclamations).

Opérateurs	Trafic global	Réclamations			
		Reçues	Traitées	Taux des réclamations reçues (par rapport au volume global)	Taux des réclamations traitées
AGEM (TNT)	114 680	59	56	0,05%	95%
EMS	433 196	665	665	0,15%	100
DHL	84 153	10	10	0,01%	100
FEDEX	44 175	897	897	2,03%	100
UPS	89 600	2400	2400	2,68%	100
FAST MAIL	70 817	9	9	0,01%	100
Total	836 621	4 040	4 037	0,48%	99,93%

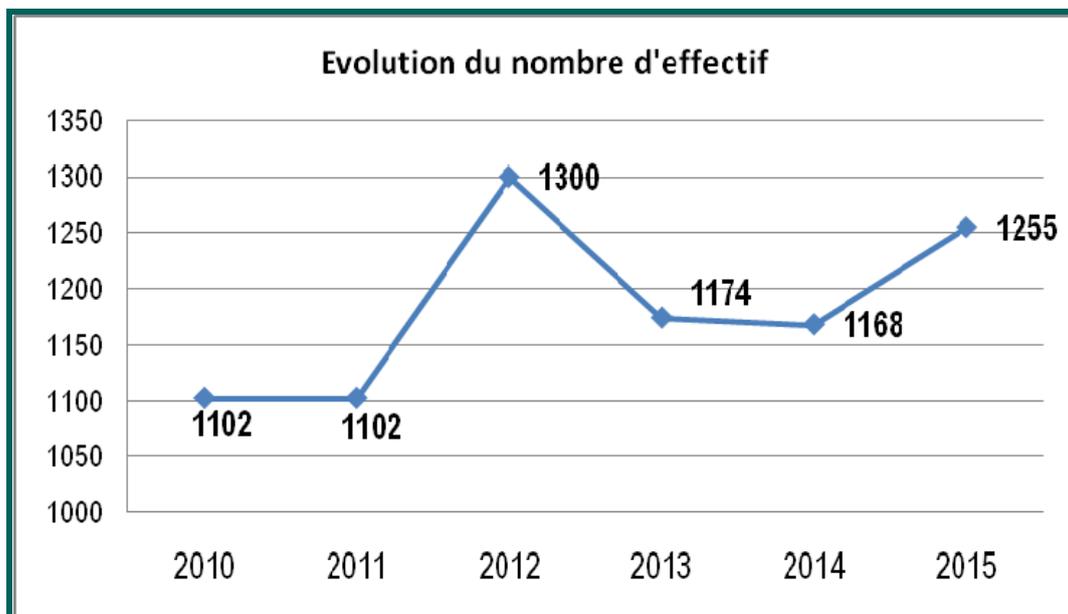
2.3. Effectifs et niveau de déploiement :

En 2015, le nombre du personnel des opérateurs s'élève à 1257 employés, répartis sur 124 agences commerciales à travers le territoire national. Par rapport à l'année 2014, le nombre d'effectif a augmenté de 7.61%, soit 87 emplois créés. Cette situation résulte de la demande grandissante sur les services des opérateurs, ce qui a amené certains à embaucher plus d'employés, notamment EMS Champion post, Service 24H Algérie, DHL, UPS et FAST MAIL.

Par ailleurs, en vue d'élargir leurs réseaux de distribution les opérateurs ont ouvert 17 nouvelles agences en 2015. Il s'agit de FedEx avec six nouvelles agences, quatre agences pour EMS CHAMPION POST, trois pour FAST MAIL et une agence pour DHL. Les trois autres appartiennent à de nouveaux opérateurs. AGEM/TNT et SERVICE 24H ALGERIE ont diminué leur réseaux d'une agence chacun.

	Nombre d'agences	Nombre de salariés
Année 2014	109	1168
Année 2015	124	1 257
Evolution	13,76%	7,61%

Le graphe ci-dessous montre l'évolution du nombre des employés des opérateurs de la simple déclaration, ayant connu un rebond en 2015, après avoir enregistré une forte baisse en 2013.



En résumé :

En 2015, le marché de la simple déclaration poursuit un développement remarquable, avec une progression de 5,53% en termes de chiffre d'affaires et de 16,89% en termes de volume de trafic.

En ce qui concerne la qualité de service, les délais d'acheminement ont été globalement respectés avec 92,88% de courrier livré en J+1 en intra wilaya et 62,4% en J+1 en inter wilaya.

Quant aux réclamations, leur nombre a connu une baisse de l'ordre de 17,75%. Cette baisse témoigne de la volonté des opérateurs à améliorer leur qualité de service.

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.

« **LTE** » (Long Term Evolution Technology) désigne la technologie évolutive de long terme selon les spécifications initiales du groupe 3GPP (groupe d'experts normatif du projet de la troisième génération - Third Generation Partnership Project).

MOU: Minute Of Usage.

OTA : Optimum 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.