



Rapport annuel de l'Autorité de régulation 2013



LETTRE DU PRESIDENT	7
PREMIERE PARTIE :	9
LES INSTRUMENTS INSTITUTIONNELS DE LA REGULATION.....	9
CHAPITRE 1: PRESENTATION DE L'ARPT.....	10
1. MISSIONS.....	10
2. ORGANISATION.....	11
2.1. LE CONSEIL.....	11
2.2. LA DIRECTION GENERALE.....	11
3. ORGANIGRAMME DE L'ARPT	12
CHAPITRE 2 : LES MOYENS DE L'ARPT	13
1. LES MOYENS BUDGETAIRES	13
1.1. LES RESSOURCES	13
1.2. LE CHIFFRE D'AFFAIRES	13
2. LES RESSOURCES HUMAINES DE L'ARPT.....	13
2.1. SITUATION DES EFFECTIFS DE L'ARPT.....	13
2.2. RECRUTEMENT AU COURS DE L'ANNEE 2013	14
2.3. EVOLUTION DE L'EFFECTIF DE 2001 A 2013.....	14
2.4. FORMATION	15
CHAPITRE 3 : L'ACTION COMMUNICATIONNELLE DE L'AUTORITE DE REGULATION.....	16
1. LES SUPPORTS DE COMMUNICATION.....	16
1.1. LE SITE WEB DE L'ARPT	16
1.2. LE PORTAIL INTRANET DE L'ARPT.....	16
2. LE SITE WEB D'AREGNET	17
CHAPITRE 4 : ACTIVITES NATIONALES ET INTERNATIONALES DE L'ARPT.....	18
1. PARTICIPATION A DES EVENEMENTS NATIONAUX ET INTERNATIONAUX.....	18
1.1. ORGANISATION, EN COLLABORATION AVEC L'UIT, D'EVENEMENTS AUTOUR DES TRAVAUX DU SG-13.....	18
1.1.1. ATELIER SUR LA NORMALISATION DES IMT, DES M2M, D'IDO, DU CLOUD COMPUTING ET DES SDN.....	18
1.1.2. REUNION DES RAPPORTEURS DE LA QUESTION 5 DU SG13	18
1.1.3. PREMIERE REUNION DU GROUPE REGIONAL AFRICAIN DU SG13	18
1.2. PARTICIPATION AUX TRAVAUX DU SG-13 DE L'UIT-T.....	19
1.3. PARTICIPATION AUX TRAVAUX DU SG-17 DE L'UIT-T.....	19
1.4. PARTICIPATION AUX TRAVAUX DE LA 2 ^{EME} EDITION DU FORUM ARABE SUR LA GOUVERNANCE D'INTERNET	20
1.5. PARTICIPATION AU WORKSHOP SUR LA FIBRE OPTIQUE POUR LES RESEAUX DE COMMUNICATION	20
1.6. PARTICIPATION A LA COMMISSION ARABE PERMANENTE DES POSTES (CAPP)	20
1.7. JOURNEE SCIENTIFIQUE SUR LA 3G MOBILE EN ALGERIE	20
1.8. AUTRES.....	21
DEUXIEME PARTIE :	22
CHAPITRE 1 : ACTIVITES JURIDIQUES ET REGLEMENTAIRES DE L'AUTORITE DE REGULATION.....	23
1. LE PROJET DE CERTIFICATION ELECTRONIQUE.....	23
2. EQUIPEMENTS ET LOGICIELS D'ENCRYPTIONS	23
2.1. FORMALISATION ET NORMALISATION DE LA PROCEDURE DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'AUTORISATION ...	23
2.2. GESTION DES DEMANDES D'AUTORISATIONS D'EXPLOITATION D'EQUIPEMENT OU DE LOGICIEL D'ENCRYPTIONS	23

2.3.	DEVELOPPEMENT D'UN SYSTEME DE GESTION DES AUTORISATIONS D'ACQUISITIONS ET D'EXPLOITATIONS DES EQUIPEMENTS ET LOGICIELS D'ENCRYPTIONS.....	24
3.	RESUME DES AVIS ET RECOMMANDATIONS DE L'ARPT CONCERNANT DES PROJETS D'AMENDEMENT DE TEXTES REGLEMENTAIRES.....	24
3.1.	PROCESSUS DU LANCEMENT DE LA TELEPHONIE MOBILE DE TROISIEME GENERATION (3G).....	24
3.2.	DECISIONS A CARACTERE GENERAL ADOPTEES PAR L'ARPT DURANT L'EXERCICE 2013 :.....	26
3.3.	DECISIONS A CARACTERE INDIVIDUEL ADOPTEES PAR L'ARPT DURANT L'EXERCICE 2013 :.....	26
4.	LES LITIGES ET LE CONTENTIEUX JURIDIQUE.....	26
5.	LES RECLAMATIONS.....	27
	CHAPITRE 2 : LA REGULATION DES TELECOMMUNICATIONS.....	28
1.	ADMINISTRATION DES AUTORISATIONS.....	28
1.1.	AUTORISATIONS VOIP.....	28
1.1.1.	AUTORISATIONS DELIVREES.....	28
1.1.2.	RENOUVELLEMENT DES AUTORISATIONS VOIP.....	28
1.1.3.	CALCUL DU CHIFFRE D'AFFAIRES OPERATEURS VOIP.....	28
1.1.4.	MISE A JOUR DE LA BASE DE DONNEES RELATIVE AUX OPERATEURS VOIP.....	28
1.1.5.	VISITES DE CONTROLE.....	28
1.2.	AUTORISATIONS DES SERVICES DE FOURNITURE D'ACCES INTERNET (FAI).....	29
1.1.1.	DEMANDES D'AUTORISATIONS FAI.....	29
1.1.2.	AUTORISATIONS FAI DELIVREES.....	29
1.1.3.	RENOUVELLEMENT DES AUTORISATIONS FAI.....	29
1.1.4.	NON RENOUVELLEMENT DES AUTORISATIONS FAI.....	29
1.1.5.	MISE A JOUR DE LA BASE DE DONNEES RELATIVE AUX PRESTATAIRES FAI.....	29
1.1.6.	VISITES DE CONTROLE.....	29
1.3.	AUTORISATIONS AUDIOTEX.....	29
1.3.1.	DEMANDES D'AUTORISATIONS AUDIOTEX.....	29
1.3.2.	RENOUVELLEMENT DES AUTORISATIONS AUDIOTEX.....	29
1.3.3.	MISE A JOUR DE LA BASE DE DONNEES RELATIVE A L'ACTIVITE AUDIOTEX.....	30
1.4.	AUTORISATIONS CENTRES D'APPELS.....	30
1.4.1.	DEMANDE D'AUTORISATIONS.....	30
1.4.2.	RENOUVELLEMENT DES AUTORISATIONS DE CENTRES D'APPELS.....	30
1.4.3.	NON RENOUVELLEMENT DES AUTORISATIONS DE CENTRES D'APPELS.....	30
1.4.4.	RETRAIT DES AUTORISATIONS DE CENTRES D'APPELS.....	30
1.4.5.	MISES EN DEMEURE.....	30
1.4.6.	VISITES DE CONTROLE.....	30
1.5.	SITUATION DES AUTORISATIONS DURANT L'ANNEE 2013.....	30
2.	LE SUIVI DES DOSSIERS.....	31
3.	AUDIT DE LA BASE DE DONNEES DES OPERATEURS DE LA TELEPHONIE MOBILE.....	31
	CHAPITRE 3: AGREMENT DES EQUIPEMENTS, LES RESSOURCES RARES ET LA NUMEROTATION.....	32
1.	AGREMENT DES EQUIPEMENTS.....	32
1.1.	AGREMENT DES EQUIPEMENTS TERMINAUX DE TELECOMMUNICATIONS ET INSTALLATIONS RADIOELECTRIQUES.....	32
1.2.	REPARTITION DES EQUIPEMENTS TERMINAUX DE TELECOMMUNICATION ET INSTALLATIONS RADIOELECTRIQUES AGREEES.....	32
1.2.1.	EQUIPEMENTS TERMINAUX DE TELECOMMUNICATIONS.....	32

1.2.2.	EQUIPEMENTS TERMINAUX RADIOELECTRIQUES	32
1.2.3.	INSTALLATIONS RADIOELECTRIQUES AGREES.....	33
2.	RESSOURCES RARES ET NUMEROTATION	34
2.1.	RESEAUX PMR.....	34
2.2.	ASSIGNATION DES FREQUENCES.....	34
2.3.	ASSIGNATION DE FREQUENCES AU PROFIT DES OPERATEURS TITULAIRES DE LICENCE DE TELEPHONIE MOBILE	34
2.4.	NUMEROTATION.....	34
2.4.1.	LISTE DES NUMEROS ATTRIBUES (REC UIT-T E.164).....	34
2.4.2.	LES CODES DE POINTS DE SIGNALISATION INTERNATIONAUX NSPC ET ISPC ATTRIBUES EN 2013 :	34
3.	CONTROLE DU SPECTRE DES FREQUENCES	35
3.1.	CONTROLE DES RESEAUX GSM.....	35
3.2.	TRAITEMENT DES PLAINTES EN BROUILLAGE.....	35
3.3.	CONTROLE DE CONFORMITE DES RESEAUX RADIOELECTRIQUES	36
TROISIEME PARTIE :		37
LE MARCHE DES TELECOMMUNICATIONS.....		37
CHAPITRE 1 : EVOLUTION DU MARCHE DES TELECOMMUNICATIONS		38
1.	LES INDICATEURS DU MARCHE.....	38
1.1.	RECAPITULATIF DU NOMBRE D'OPERATEURS ET DE PRESTATAIRES.....	38
1.2.	UN CHIFFRE D'AFFAIRES A FORTE CROISSANCE.....	39
1.3.	EVOLUTION DU TRAFIC.....	39
2.	LA TELEPHONIE FIXE	39
2.1.	EVOLUTION ET PENETRATION DE LA TELEPHONIE FIXE.....	39
2.2.	LE TRAFIC DU RESEAU FIXE	41
2.3.	LE MOU (MINUTE OF USAGE) DANS LE RESEAU FIXE	41
2.4.	LE VOLUME DES COMMUNICATIONS ENTRE LES LIGNES FIXES ET LES RESEAUX MOBILES	42
2.5.	LES REVENUS DU RESEAU FIXE.....	43
3.	TELEPHONIE MOBILE DE TYPE GSM.....	44
3.1.	PENETRATION DE LA TELEPHONIE MOBILE	44
3.2.	LES PARTS DE MARCHES DES OPERATEURS MOBILES.....	44
3.2.1.	LES PARTS DE MARCHE DE LA TELEPHONIE PREPAID ET POSTPAID	45
3.2.2.	TRAFIC SUR LES RESEAUX MOBILES	45
3.3.	TRAFIC INTERNATIONAL DES RESEAUX MOBILES	46
3.4.	LE MOU (MINUTE OF USAGE) DES RESEAUX MOBILES.....	46
3.5.	DYNAMIQUE MOBILE/FIXE	47
3.6.	REVENUS DES RESEAUX MOBILES.....	47
CHAPITRE 2 : LA REGULATION DU MARCHE DES TELECOMMUNICATIONS.....		48
1.1.	LA REGULATION DE L'INTERCONNEXION.....	48
1.1.1.	APPROBATION DES CATALOGUES D'INTERCONNEXION DES OPERATEURS MOBILES ET FIXES	48
1.1.2.	ENCADREMENT DES TARIFS DES TERMINAISONS D'APPELS.....	48
1.1.3.	LES TARIFS DE TERMINAISONS D'APPELS SUR LES RESEAUX MOBILES ET FIXES.....	48
1.1.4.	ANALYSE DES PRINCIPAUX INDICATEURS FINANCIERS DES OPERATEURS MOBILES	49
1.1.4.1.	INVESTISSEMENT.....	49
1.1.4.2.	CHIFFRE D'AFFAIRES	49

1.1.4.3.	VALEUR AJOUTEE	49
1.1.4.4.	BENEFICE AVANT INTERETS, TAXES ET DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS (EBITDA)	49
1.1.4.5.	RESULTAT OPERATIONNEL	49
1.1.4.6.	RESULTAT NET DE L'EXERCICE	49
1.2.	LA REGULATION TARIFAIRE DE DETAIL	50
	QUATRIEME PARTIE :	52
	LA REGULATION DU SECTEUR POSTAL	52
	CHAPITRE 1 : LA REGULATION DE L'ACTIVITE POSTALE	53
1.	EVALUATION DES COUTS DU SERVICE UNIVERSEL POSTAL (SUP)	53
2.	DELIVRANCE DE NOUVEAUX CERTIFICATS D'ENREGISTREMENT	53
3.	RETRAIT DE CERTIFICATS D'ENREGISTREMENT	53
4.	RENOUVELLEMENT DES AUTORISATIONS	53
5.	DELIVRANCE D'AUTORISATIONS	54
6.	STRATEGIE DE LUTTE CONTRE LE MARCHE INFORMEL	54
7.	MODIFICATION DU CAHIER DES CHARGES CAI	54
8.	DECISION RELATIVE AUX FRAIS LIES AUX ECHANGES DE COMPTES NATIONAUX ET INTERNATIONAUX	55
9.	ETUDE SUR LA PRESENCE TERRITORIALE DES OPERATEURS POSTAUX	55
10.	RESULTATS DE L'OPERATION « LETTRES TEMOINS »	55
11.	RENCONTRES AVEC LES OPERATEURS POSTAUX	56
12.	TARIFS ALGERIE POSTE	57
	CHAPITRE 2 : EVOLUTION DU MARCHE POSTAL	58
1.	ANALYSE DES MARCHES POSTAUX POUR L'ANNEE 2013	58
1.1.	RESEAU POSTAL	58
1.1.1.	PRESENCE POSTALE	58
1.1.2.	DENSITE POSTALE	59
1.2.	L'ACTIVITE POSTALE	60
1.2.1.	CHIFFRE D'AFFAIRES GLOBAL	60
1.2.2.	VOLUME DE TRAFIC GLOBAL	62
1.2.3.	TRAFIC DU REGIME DE L'EXCLUSIVITE	63
1.2.4.	LES COLIS POSTAUX	64
1.2.4.1.	TRAFIC GLOBAL	64
1.2.4.2.	REPARTITION DU TRAFIC DES COLIS	64
1.2.5.	LE SERVICE UNIVERSEL POSTAL	65
1.2.6.	LEVEE DES BOITES AUX LETTRES ET TOURNEES DE DISTRIBUTIONS	66
1.3.	INDICATEURS DE LA QUALITE DE SERVICE POUR LE SERVICE POSTAL	66
1.3.1.	DELAIS D'ACHEMINEMENT (COURRIER)	66
1.3.2.	DELAIS D'ACHEMINEMENT (COLIS)	67
1.4.	INDICATEURS DE LA QUALITE DE SERVICE POUR LES SERVICES FINANCIERS	68
1.4.1.	LES MANDATS	68
1.4.2.	RECLAMATIONS	68
1.5.	L'ACTIVITE FINANCIERE	69
1.5.1.	LE SERVICE DES CHEQUES POSTAUX	69
1.5.2.	L'ACTIVITE DES MANDATS	70

1.5.3.	LE PUBLIPOSTAGE (L'INSERT)	70
2.	L'EVOLUTION DU MARCHÉ POSTAL RELEVANT DU RÉGIME DE LA SIMPLE DÉCLARATION.....	70
2.1.	CHIFFRE D'AFFAIRES GLOBAL (COURRIER ET COLIS) DOMESTIQUE	70
2.2.	VOLUME DU TRAFIC GLOBAL	72
2.3.	LA CLIENTÈLE DES OPÉRATEURS.....	72
2.4.	INDICATEURS DE LA QUALITÉ DE SERVICE	73
2.4.1.	DÉLAIS D'ACHÈMINEMENT	73
2.4.2.	TRAITEMENT DES RECLAMATIONS.....	73
2.5.	EFFECTIFS ET NIVEAU DE DÉPLOIEMENT	73
3.	L'EVOLUTION DU MARCHÉ POSTAL RELEVANT DU RÉGIME DE L'AUTORISATION.....	74
3.1.	CHIFFRE D'AFFAIRES	74
3.1.1.	CHIFFRE D'AFFAIRES ET PARTS DE MARCHÉ	74
3.1.2.	ÉVOLUTION DES PARTS DE MARCHÉ EN TERMES DE VOLUME	75
3.1.3.	ÉVOLUTION DU FLUX GLOBAL PAR DESTINATION	75
3.1.4.	REPARTITION DU VOLUME GLOBAL PAR NATURE	76
3.2.	QUALITÉ DE SERVICE.....	76
3.2.1.	DÉLAI D'ACHÈMINEMENT	76
3.2.2.	TRAITEMENT DES RECLAMATIONS.....	76
3.3.	EFFECTIF ET NIVEAU DE DÉPLOIEMENT.....	77
3.3.1.	EFFECTIFS.....	77
3.3.2.	NOMBRE D'AGENCES.....	77
3.4.	TARIFICATION.....	77
	GLOSSAIRE	78

Lettre du Président

L'année 2013 vient de s'achever en apothéose pour l'Autorité de régulation. La téléphonie mobile de troisième génération a été enfin officiellement lancée. C'est en effet le 15 décembre que les opérateurs ont pu céder dans leurs agences commerciales à un public impatient leurs premières cartes SIM de troisième génération inaugurant ainsi l'ère de l'internet mobile.

Les efforts consentis par l'Autorité de régulation dans la préparation de cet événement notamment l'étude des cahiers des charges des trois licences concédées, le lancement de l'appel d'offres, l'étude des offres des candidats et enfin la délivrance des licences ont heureusement abouti et permis ainsi à l'Algérie de franchir un nouveau palier dans le développement des télécommunications.

Cela laisse augurer d'une année 2014 pleine de défis pour le régulateur qui aura ainsi à s'essayer à la régulation d'un domaine nouveau pour ses équipes. Belle équipée intellectuelle en vue !

Cet avant-goût de 2014 ne doit pas faire perdre de vue les travaux certes répétitifs car traditionnels mais tout aussi utiles menés durant l'année 2013 qui a vu la poursuite de la croissance des marchés de la poste et des télécommunications. C'est ainsi que les chiffres recensés ont pu attester de cette tranquille progression.

Le chiffre d'affaires du marché de la poste a ainsi atteint 27,3 milliards de DA, ce que traduisent bien du reste la densité postale globale enregistrée ainsi que le volume de trafic enregistré sur ce marché.

Il reste que cette évolution quantitative positive ne doit pas occulter la lenteur perdurant dans la distribution à l'utilisateur, qu'une qualité de service très en deçà des attentes démontre hélas amplement.

L'Autorité de régulation compte bien faire bon usage du levier que constitue le cahier des charges du service universel postal afin de pousser l'opérateur historique à s'aligner sur la norme mondiale en la matière, sachant que le service universel consistant en la délivrance d'un service spécifié à prix abordable confié par la réglementation en vigueur à Algérie poste, totalise 98,5% du marché postal et qu'ainsi agir sur ce levier revient à réguler la quasi totalité du marché postal.

On ne peut en dire autant du service universel dans le marché des télécommunications qui n'a toujours pas, à cette date, connu de concrétisation en dépit des travaux menés jusqu'ici par l'Autorité de régulation en concertation avec le ministère de la poste et des technologies de l'information et de la communication.

Le marché des télécommunications a fonctionné dans son volet ordinaire, celui de la concurrence.

Le constat le plus évident est celui de la continuité de la progression positive du chiffre d'affaires global de ce marché qui a enregistré une hausse de 8%, passant de 456 milliards DA en 2012 à 495 milliards DA en 2013, contribuant au produit intérieur brut de l'Algérie à hauteur de 2,8%, le segment de la téléphonie mobile étant comme pour toutes les années écoulées celui qui a enregistré le plus gros chiffre d'affaires (299,80 milliards de DA), témoignant d'un dynamisme et d'une vigueur jamais démenties jusqu'ici.

Ces évolutions attestent, tant pour le marché postal que pour celui des télécommunications des potentialités insoupçonnées de ces derniers.

Une régulation conséquente devra en révéler les possibilités concrètes.

Est venu en effet le temps pour ces marchés de passer à une phase qualitativement supérieure qui permette un développement à même d'appréhender les étapes inéluctables que sont le haut débit internet et l'économie numérique ainsi que la croissance hautement souhaitable de services postaux y arrivés tels que le courrier hybride et le colis postal tributaire plus que jamais du développement du commerce à distance qu'est la transaction électronique.

Cette dernière à son tour doit pouvoir compter sur un espace de confiance numérique que seule la certification électronique est à même de lui procurer.

C'est aussi l'autre mission de l'Autorité de régulation à laquelle elle s'attelle actuellement à préparer les conditions de son éclosion réussie.

C'est aux côtés du haut débit mobile inauguré par la téléphonie mobile de troisième génération (3G) et la revivification du marché postal le défi du futur proche.

Puisse l'année qui vient les voir relevés avec le succès escompté.

Première partie :

Les instruments institutionnels de la régulation

Chapitre 1: présentation de l'ARPT

L'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications (ARPT) est une institution indépendante dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Créée dans le cadre de la libéralisation des marchés postal et des télécommunications, elle vise à favoriser l'essor du secteur à travers plusieurs actions. En effet, consultée par le Ministre de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication pour la préparation de tout texte relatif à l'activité du secteur, notamment l'élaboration des cahiers des charges ainsi que la préparation de la procédure de sélection des candidats pour l'exploitation des licences de télécommunications. Elle est aussi habilitée par la loi à formuler toute recommandation à l'autorité compétente préalablement à l'octroi, la suspension, le retrait ou le renouvellement de licences. De plus, elle donne son avis sur les questions relatives à la poste, aux télécommunications ainsi qu'à la fixation des tarifs maximum du service universel aussi bien postal que celui des télécommunications.

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

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

1. Missions

Au titre de l'article 13 de la loi 2000-03, les missions de l'ARPT, d'une manière générale, consistent à:

- ▶ Veiller à l'existence d'une concurrence effective, loyale et non discriminatoire sur les marchés postal et des télécommunications ;
- ▶ Veiller à fournir, dans le respect du droit de propriété, le partage des infrastructures de télécommunications ;
- ▶ Planifier, gérer, assigner et contrôler l'utilisation des fréquences dans les bandes qui lui sont attribuées ;
- ▶ Etablir un plan national de numérotation, examiner les demandes des numéros et les attribuer aux opérateurs ;
- ▶ Approuver les offres de références d'interconnexion ;
- ▶ Se prononcer sur les litiges en matière d'interconnexion ;
- ▶ Octroyer les autorisations d'exploitation ;
- ▶ Agréer les équipements de la poste et des télécommunications et préciser les spécifications et normes auxquelles ils doivent répondre ;
- ▶ Arbitrer les litiges qui opposent les opérateurs entre eux ou avec les utilisateurs ;
- ▶ Recueillir auprès des opérateurs les informations et statistiques nécessaires à l'accomplissement des missions qui lui sont assignées ;
- ▶ Coopérer, dans le cadre de ses missions, avec d'autres autorités ou organismes tant nationaux qu'étrangers ayant le même objet. Dans ce sens, l'ARPT a contribué à la création du réseau des régulateurs arabes (AREGNET) dont l'Algérie assure le secrétariat depuis 2003.

2. Organisation

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

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

2.1. Le Conseil

Le Conseil de l'ARPT est composé de sept membres, dont le Président du Conseil, désignés par le Président de la République. La Président du Conseil de l'ARPT est ordonnateur principal des dépenses ; elle peut déléguer partiellement ou totalement ce pouvoir au Directeur Général en qualité d'ordonnateur secondaire.

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

2.2. La Direction Générale

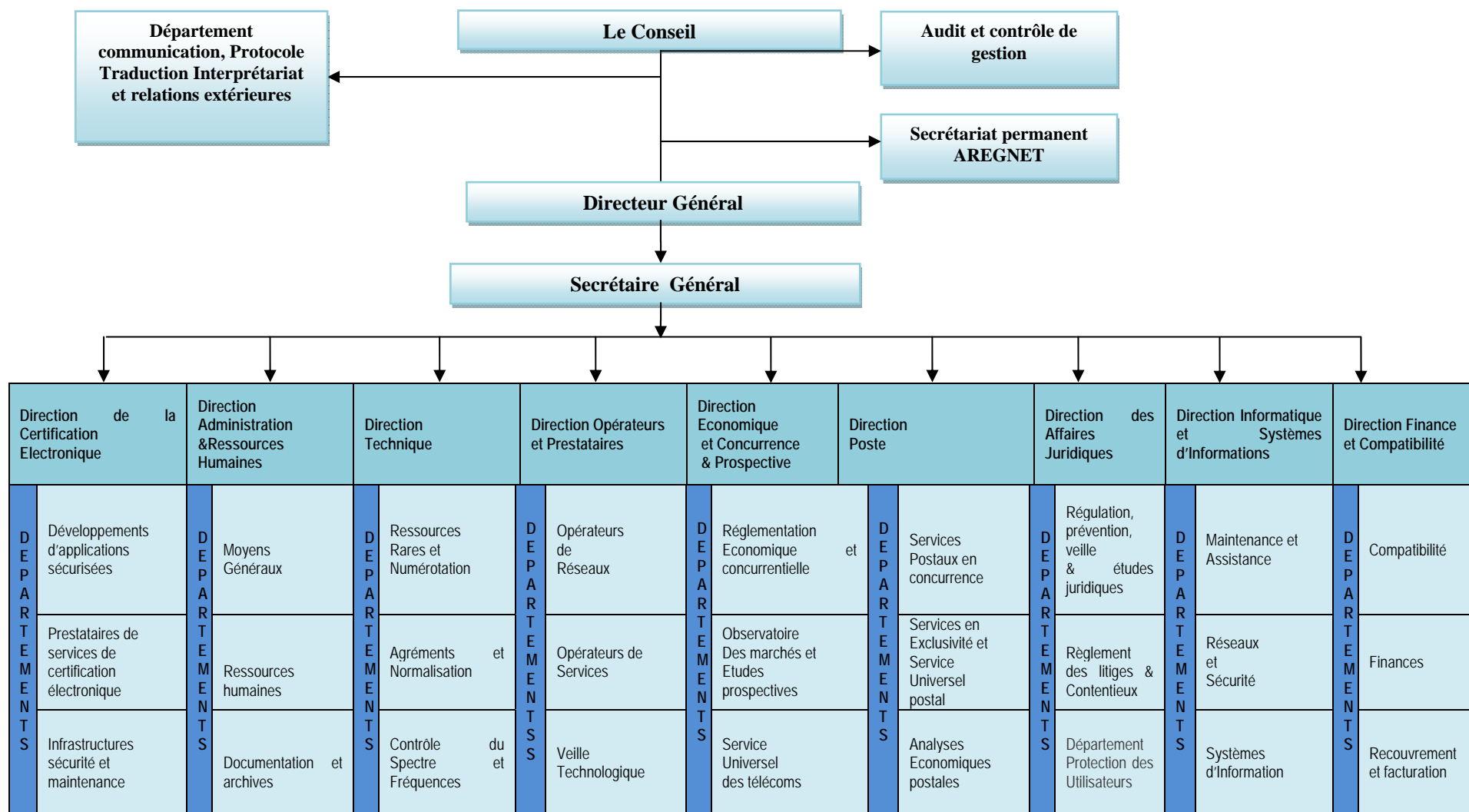
L'ARPT est gérée par un Directeur Général nommé par décret présidentiel. Il assiste, avec voix consultative, aux réunions du Conseil et y assure le secrétariat technique.

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 Prospectives (DECP) ;
- ▶ La Direction Informatique et Systèmes d'Information (DI&SI) ;
- ▶ La Direction des Affaires Juridiques (DAJ) ;
- ▶ La Direction Poste (DP) ;
- ▶ La Direction de la Certification Electronique (DCE) ;
- ▶ La Direction Finances et Comptabilité (DFC).

L'année 2013 a vu la création d'un nouveau département au niveau de la Direction Juridique : le Département Protection des Utilisateurs.

3. Organigramme de l'ARPT



Chapitre 2 : les moyens de l'ARPT

1. Les moyens budgétaires

1.1. Les ressources

Le Conseil de l'ARPT arrête pour chaque exercice un budget prévisionnel, en équilibre, sur la base des prévisions de produits et de charges.

Les comptes annuels sont arrêtés par le Conseil et soumis à la certification d'un Commissaire aux comptes.

Les ressources principales de l'ARPT sont définies dans l'article 22 de la loi 2000-03.

Elles proviennent :

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

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

1.2. Le chiffre d'affaires

Les activités développées par l'ARPT, au cours de l'exercice 2013, 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.).

2. Les ressources humaines de l'ARPT

2.1. Situation des effectifs de l'ARPT

L'effectif actif global (permanent et contractuel) atteint au 31/12/2013 est de **217** agents, toutes catégories socioprofessionnelles confondues. Il se répartit comme suit :

Structures	Président, Membres du Conseil & Directeur General	Catégories Socioprofessionnelles					
		Cadres de Direction	Cadres Supérieur	Cadres Moyens	Maitrise	Exécution	Total
Conseil	7		1		1	3	12
Direction Générale	2	2	2	6	4		16
Secrétaire Général	--						
Direction de la Certification		1	3	8		1	13
Direction Administration & Ressources Humaines		1	3	4	11	52	71
Direction des Finances et Comptabilité		1	4	13	6		24
Direction Technique		1	2	13	02		18
Direction Opérateurs et Prestataires		1	3	10	1		15
Direction Economique et Concurrence & Prospective		1	3	8	3		15
Direction de la Poste		1	2	6			09
Direction des Affaires Juridiques		1	1	8	1		11
Direction Informatique		1	3	7	2		13
TOTAL	9	11	27	83	31	56	217
Nombre de cadres		130					

2.2. Recrutement au cours de l'année 2013

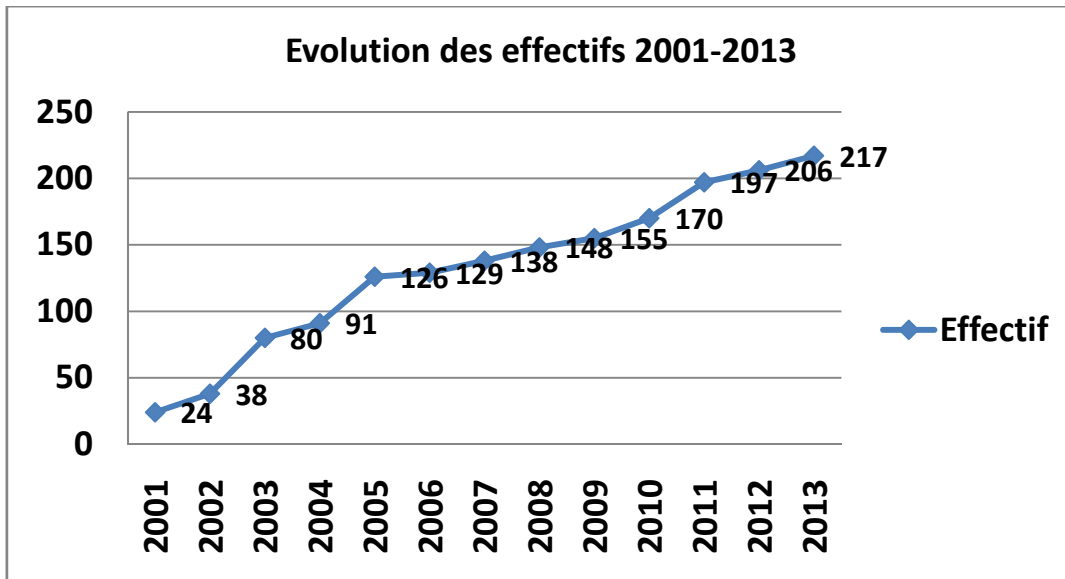
Les recrutements au cours de l'année 2013 sont de l'ordre de dix huit. Leur répartition par groupes socioprofessionnels et par sexe est la suivante :

Groupes socioprofessionnels	Nombre	Dont personnel femmes
Cadres Supérieurs (CS)	2	1
Cadres Moyens (CM)	10	9
Maîtrise (M)	2	1
Exécution (E)	4	1
TOTAL	18	12

2.3. Evolution de l'effectif de 2001 à 2013

L'effectif au sein de l'autorité a connu une croissance considérable durant ces douze années d'existence de l'ARPT. Il est passé de 24 agents en 2001 à 217 agents au 31/12/2013.

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



2.4. Formation

Les formations au cours de l'année 2013 ont concerné la Direction des Affaires Juridiques, la Direction de la Certification Electronique et la Direction de l'Informatique et des Systèmes d'Information.

Chapitre 3 : 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 ;
- ▶ d'exposer et de définir le rôle de l'Autorité dans le contexte de libéralisation et de régulation progressive des secteurs de la Poste et des Télécommunications ;
- ▶ d'aménager et d'élaborer une base de consultation de documents juridiques relatifs aux secteurs précités ;
- ▶ de constituer une plate-forme de diffusion pour toutes publications de l'ARPT, notamment les rapports annuels ;
- ▶ d'établir une base d'archivage pour toutes décisions, résolutions et recommandations prises par l'Autorité dans le cadre des missions qui lui sont assignées par la loi 2000-03 du 5 août 2000 ;
- ▶ de permettre la diffusion de toutes les informations économiques, technologiques et sectorielles, notamment celles faisant référence aux grands chantiers initiés par l'ARPT : la rubrique «grands dossiers».

1.2. Le portail Intranet de l'ARPT

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

2. Le site web d'AREGNET

Il s'agit du site officiel (<http://www.aregnet.org>) des régulateurs arabes (AREGNET), organisation dont l'ARPT assure le secrétariat permanent. Ce site, régulièrement mis à jour, a pour objectif la mise à la disposition de tous d'informations relatives à chaque régulateur arabe, d'une part, et celles afférentes aux missions, objectifs et travaux du réseau, d'autre part.

Chapitre 4 : activités nationales et internationales de l'ARPT

L'ARPT participe régulièrement à des rencontres, séminaires et workshops, aussi bien au niveau national qu'international, en relation avec le domaine de la régulation du secteur de la Poste et des Télécommunications. Ces activités se présentent comme suit :

1. Participation à des évènements nationaux et internationaux

1.1. Organisation, en collaboration avec l'UIT, d'évènements autour des travaux du SG-13

Les travaux de normalisation au sein de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT-T) sont effectués par les groupes techniques d'études (SG) dans lesquelles les représentants des membres de l'UIT-T élaborent des recommandations (normes) pour les différents domaines de télécommunications.

Pour la période d'études allant de 2013 à 2016, le groupe d'études 13 (SG13) est responsable, au niveau de l'UIT-T, des thèmes relatifs notamment aux : « Réseaux futurs, y compris le Cloud Computing, mobiles et réseaux de future génération NGN, Réseaux pilotés par logiciel (SDN) »

Dans le cadre des travaux de ce groupe d'études SG13, l'ARPT a organisé, en collaboration avec l'Union Internationale des Télécommunications (UIT), un ensemble d'ateliers et réunions sur diverses thématiques d'actualité :

1.1.1. Atelier sur la normalisation des IMT, des M2M, d'IdO, du Cloud Computing et des SDN

L'atelier s'est tenue le 08 septembre et a vu la participation de quatre-vingt-onze personnes de six nationalités différentes. L'atelier visait à donner un aperçu des travaux du groupe d'études 13 ainsi qu'à partager les connaissances relatives aux développements régionaux spécifiques aux thèmes abordés, à savoir les : International Mobile Télécommunication (IMT) ; Machine to Machine (M2M) ; Internet of Things (IdO) ; Cloud Computing ; Software Defined Networking (SDN).

1.1.2. Réunion des rapporteurs de la question 5 du SG13

Cette réunion s'est tenue le 09 septembre 2013 sous la présidence de monsieur Simon Bugaba, rapporteur de la question au niveau de l'UIT. La question 5 du SG13 traite des aspects liés à l'application des IMT-IMS¹ et d'autres nouvelles technologies dans les réseaux de télécommunications mobiles dans les pays en voie de développement.

1.1.3. Première réunion du Groupe Régional Africain du SG13

L'Assemblée Mondiale de Normalisation des Télécommunications qui s'est tenue à Dubaï du 20 au 29 novembre 2012 a mis en place à travers la résolution 54 : « *Création de groupes régionaux et assistance à ces groupes* », un groupe régional africain chapeauté par le groupe d'étude 13 (SG13 RG-AFR).

La première réunion de ce groupe régional s'est tenue les 10 et 11 septembre 2013 à Alger et a vu la participation de vingt-quatre participants de cinq pays.

Les travaux ont débuté par la présentation des conclusions et recommandations de l'atelier sur la normalisation des IMT, des M2M, d'IdO, du Cloud Computing et des SDN. Ces dites recommandations ont permis d'identifier les domaines potentiels où les pays africains pourraient contribuer, notamment :

¹ IP Multimédia Subsystem

- Migration des réseaux existants vers les réseaux de prochaine génération dans les pays en développement, y compris les autres applications des IMT et IMS dans les réseaux mobiles pour les pays en développement;
- Législation et cadre réglementaire qui prennent en charge les réseaux de prochaine génération dans les aspects techniques ainsi que politique;
- Mécanismes de mise en œuvre pour couvrir les zones reculées et mal desservies;
- Outils et mécanismes qui permettent un contrôle efficace de la qualité de service;
- Développement de nouvelles technologies insistant sur les économies d'énergie;
- Donner des attributs à la santé et à l'environnement;
- Internet des Object et Smart Grids;
- Conformité et interopérabilité;
- Réseaux ubiquitaires intelligents (SUN);
- La sécurité des réseaux;
- La Sécurité pour assurer la confidentialité, l'intégrité des données circulant dans les différents services de Cloud Computing;
- Les travaux réglementaires sur le Cloud Computing.

1.2. Participation aux travaux du SG-13 de l'UIT-T

Pour rappel, en 2012, l'ARPT a été désignée en qualité de représentant du groupe de l'AREGNET chargé du projet du Cloud Computing auprès groupe d'étude 13 de l'UIT-T. À cet effet, un groupe de l'Autorité de régulation a été chargé du suivi et de la réalisation du projet.

Le groupe a participé activement aux travaux du SG13, qui se sont déroulés à Genève du 18 Février au 01 Mars, à travers une contribution et une présentation. La contribution intitulée « Proposal for new work item on Requirement and Reference Architecture of Software as a Service (Y.SAAS) » propose le lancement d'un nouveau projet de recommandation concernant les exigences et l'architecture de références du SaaS².

Quant à la présentation, elle porte essentiellement sur le projet de Cloud arabe de l'AREGNET, de ces objectifs ainsi que de la feuille de route tracée pour les accomplir.

1.3. Participation aux travaux du SG-17 de l'UIT-T

Le groupe d'études 17 (SG-17) de l'UIT porte le nom de « *groupe de sécurité* », il est divisé en trois sous-groupes de travail à savoir :

- Le sous-groupe sécurité des réseaux et de l'information ;
- Le sous-groupe sécurité des applications ;
- Le sous-groupe gestion des identités et des langages.

L'ARPT a participé aux travaux de ce groupe qui se sont tenus à Genève du 26 Août au 04 Septembre. Lors de ces travaux, les représentants de l'ARPT ont participé à la rédaction de l'avant-projet de la norme X.509 (norme de cryptographie pour les infrastructures à clés publiques (PKI)).

² Software as a Service : est un modèle de fourniture de logiciels hébergés à distance, généralement dans le cadre d'un abonnement payant). Des exemples connus de logiciels vendus en Saas sont Google Apps, Office Web Apps ou LotusLive (IBM).

1.4. Participation aux travaux de la 2^{ème} édition du Forum Arabe sur la Gouvernance d'Internet

L'ARPT a participé aux travaux de la 2^{ème} édition du Forum Arabe sur la Gouvernance d'Internet (AIGF) qui s'est tenu au mois d'Octobre à Alger. Lors de ce forum, l'ARPT a présenté une communication portant sur la stratégie nationale en matière de cyber-sécurité.

1.5. Participation au workshop sur la fibre optique pour les réseaux de communication

Lors de la tenue du workshop organisé conjointement par le Ministère de la Poste et des Nouvelles Technologies de l'Informations et de la Communication et l'UIT en novembre 2013 à Alger, dédié à la question de la normalisation et au déploiement des réseaux de communication par fibre optique, l'ARPT a présenté une communication une communication portant sur les technologies du large bande : positionnement de la fibre optique.

A travers cette présentation, les points suivants ont été traités:

- ▶ Pourquoi le large bande ;
- ▶ Infrastructures et technologies large bande ;
- ▶ Quels scénarios pour apporter le large bande sur l'ensemble d'un territoire ;
- ▶ Déploiement de la fibre optique à l'échelle mondiale.

1.6. Participation à la Commission Arabe Permanente des Postes (CAPP)

L'ARPT a participé aux travaux de la Commission Arabe Permanente de Poste « CAPP » tenus à Doha (Qatar) en décembre 2013 pour la consolidation de la proposition de l'Algérie visant la création d'un groupe de travail consacré à la régulation postale.

Cependant, il a été proposé de l'intégrer, dans un premier temps, dans un groupe de travail existant et le renommer comme suit : « *Groupe de travail régulation et développement postal* ». Cette modification a été acceptée par l'Algérie dans la mesure où la régulation postale est prise en compte. L'Algérie a, par ailleurs, été désignée comme présidente de ce groupe de travail.

Les travaux ont été consacrés aux points suivants :

- ▶ Réorganisation des groupes de travail ;
- ▶ Plan de développement régional 2013-2016 ;
- ▶ Exposition des timbres de poste arabes.

1.7. Journée scientifique sur la 3G mobile en Algérie

Une journée scientifique sur la 3G mobile en Algérie a été organisée par l'Institut National des Télécommunications et des Technologies de l'Information et de la Communication en décembre 2013 à Oran. L'ARPT a présenté une communication intitulée : « Le cadre réglementaire des réseaux cellulaires : octroi des licences 3G ». Les travaux de cette journée se sont articulés autour des points suivants :

- ▶ De la 3G à la 4G : technologie sous-jacentes et performances ;
- ▶ La migration vers la 3G ;
- ▶ Stratégies de déploiement : défis et enjeux ;

- ▶ Cadre réglementaire des réseaux cellulaires : octroi des licences 3G ;
- ▶ Perspectives sur le large bande mobile : Actions de l'ITU-R.

1.8. Autres

- ▶ Visite de l'Autorité de Certification Electronique Sud-coréenne (KISA) ;
- ▶ Participation à la présentation de CFAO relative à la voix IP, Alger.
- ▶ Participation au séminaire sur la sécurisation web & signature électronique en Algérie, Alger.
- ▶ Participation aux travaux de l'atelier sur les meilleures pratiques pour la mise en place d'un Point d'Echange Internet (IXP), Alger.
- ▶ Participation à un séminaire sur la cyber-sécurité organisé par la Société de Sécurité des Réseaux Informatiques (SSRI), Alger.
- ▶ Participation au séminaire sur le large bande, Alger.
- ▶ Participation au Workshop sur " Les systèmes IMT", organisé par L'UIT, Tunisie.

Deuxième partie :

L'action régulatrice de l'ARPT

Chapitre 1 : Activités juridiques et réglementaires de l'Autorité de régulation

1. Le projet de certification électronique

Au cours de l'année 2013, l'ARPT a réalisé une étude estimative pour la mise en place du projet de certification électronique.

L'élaboration de ce document s'est basée essentiellement sur l'étude des offres reçues dans le cadre de l'appel d'offres national et international n°01/2009 portant sur la mise en œuvre de la certification électronique en Algérie. .

2. Equipements et logiciels d'encryptions

Conformément aux dispositions du décret exécutif n°09-410 du 10 décembre 2009 fixant les règles de sécurité applicables aux activités sur les équipements sensibles, plus précisément ses articles n°17 et 20, l'ARPT s'est vu confier la mission du traitement des demandes d'autorisations d'acquisition et d'exploitation des équipements et logiciels d'encryptions. Durant l'année en cours, la Direction de Certification Electronique (DCE) a procédé à la :

- ▶ Formalisation et normalisation de la procédure de traitement des demandes d'autorisation ;
- ▶ Réception et traitement des demandes d'autorisation d'exploitation des équipements et logiciels d'encryptions ;
- ▶ Lancement de la procédure d'aménagement de la salle de séquestre ;
- ▶ Participation aux travaux relatifs à l'avant-projet d'amendement du décret exécutif n°09-410.

2.1. Formalisation et normalisation de la procédure de traitement des demandes d'autorisation

Au vu de la sensibilité des informations contenues dans les dossiers de demandes d'autorisation d'exploitation d'équipements et de logiciels de chiffrement, l'ARPT a élaboré une procédure qui identifie clairement l'ensemble des acteurs intervenant dans le processus de traitement des demandes d'autorisation ainsi que leurs rôles. Cette procédure qui s'inspire fortement de la norme ISO 154008 minimise la circulation des documents papier et favorise l'utilisation et l'exploitation de documents électroniques sécurisés.

2.2. Gestion des demandes d'autorisations d'exploitation d'équipement ou de logiciel d'encryptions

Durant l'année 2013, l'ARPT a reçu neuf demandes d'autorisations d'exploitation d'équipements ou de logiciels d'encryptions et a remis trois autorisations d'exploitation à leurs titulaires. Les 6 autres sont en cours de traitement.

Etant membre de la commission de la mise en application des dispositions du décret exécutif n°09-410 correspondant au 10 décembre 2009 fixant les règles de sécurité applicables aux activités portant sur les équipements sensibles, l'ARPT a établi un état des lieux après plus d'une année d'application des dispositions relatives à la sous-section 3 de la section 1 (équipements et logiciels d'encryptions), relevé l'ensemble des difficultés rencontrées et proposé un projet d'amendement afin de combler tous les manquements existants.

2.3. Développement d'un système de gestion des autorisations d'acquisitions et d'exploitations des équipements et logiciels d'encryptions

Afin d'assurer un meilleur suivi des dossiers de demande d'autorisation d'acquisition et d'exploitation des équipements et logiciels d'encryptions, l'ARPT a lancé un projet de mise en œuvre d'un logiciel de gestion des autorisations d'acquisition et d'exploitation des équipements et logiciels d'encryptions.

3. Résumé des avis et recommandations de l'ARPT concernant des projets d'amendement de textes réglementaires

L'Autorité de Régulations en vertu des missions qui lui sont dévolues par l'article 13 de la loi 2000-03 du 5 aout 2000 fixant les règles générales relatives à la poste et aux télécommunications, est consultée par le Ministère de la Poste et des Technologies de l'information et de la communication (MPTIC) sur tout projet d'amendement des textes réglementaires régissant les deux secteurs soumis à sa régulation. Pour ce faire, elle se prononce par un avis sous forme de résolution. Elle est également consultée pour :

- ▶ la préparation des cahiers des charges ;
- ▶ la préparation de la procédure de sélection des candidats pour l'exploitation des licences de télécommunications ;
- ▶ formuler toute recommandation préalablement à l'octroi, la suspension, le retrait ou le renouvellement de licences.

Dans ce cadre, l'Autorité de régulation a procédé à l'étude du dossier relatif au lancement de la téléphonie mobile 3G.

3.1. Processus du lancement de la téléphonie mobile de troisième génération (3G)

Dans le cadre de l'introduction du haut débit Mobile en Algérie, l'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications (ARPT) a lancé un appel à la concurrence national en direction des opérateurs établis et exploitant un réseau de télécommunications mobile en Algérie, pour l'octroi de trois licences d'établissement et d'exploitation de réseau publics de télécommunications mobiles de troisième génération (3G) et de fourniture de services au public.

L'Autorité de Régulations en vertu des missions qui lui sont dévolues par l'article 13 de la loi 2000-03 du 5 aout 2000 fixant les règles générales relatives à la poste et aux télécommunications, est consultée par le Ministre chargé de la poste et des technologies de l'information pour :

- ▶ la préparation des cahiers des charges ;
- ▶ la préparation de la procédure de sélection des candidats pour l'exploitation des licences de télécommunications ;
- ▶ formuler toute recommandation préalablement à l'octroi, la suspension, le retrait ou le renouvellement de licences.

L'article 32 de cette loi, pose le principe de l'appel à la concurrence comme moyen de sélection du ou des soumissionnaires auxquelles sera attribuée la licence.

La procédure applicable à l'adjudication par appel à la concurrence doit répondre aux conditions suivantes : l'objectivité, la non discrimination, la transparence, assure l'égalité de traitement des soumissionnaires.

Conformément aux dispositions de l'article 6 du décret 01-123 du 9 mai 2001 relatif au régime d'exploitation applicable à chaque type de réseau, y compris radioélectriques et aux différents services de télécommunications, le calendrier d'ouverture à la concurrence des réseaux et/ou services de télécommunications est fixé par le Ministre chargé des télécommunications, le Gouvernement informé.

Pour la 3G, cela s'est traduit par l'Arrêté du 9 Ramadhan 1434 correspondant au 18 juillet 2013 fixant le calendrier d'ouverture à la concurrence de l'établissement et l'exploitation de réseaux publics de télécommunications mobiles de troisième génération (3G) et la fourniture de services au public.

Le calendrier a été fixé comme suit :

- La date du lancement de l'appel à la concurrence a été fixée au 1er août 2013 ;
- La date de l'ouverture commerciale des services 3G a été fixée au 1er décembre 2013.

L'ARPT a lancé l'appel à la concurrence n° 01/2013 en direction des opérateurs établis et exploitant un réseau de télécommunications mobile en Algérie.

Le dossier d'appel à la concurrence a été retiré moyennant le règlement des frais de retrait, conformément à l'article 11 du Décret exécutif 01-124 du 9 mai 2001 portant définition de la procédure applicable à l'adjudication par appel à la concurrence pour l'octroi des licences en matière de télécommunications qui laisse la latitude à l'ARPT d'en fixer le montant.

La procédure applicable à l'adjudication par appel à la concurrence pour l'octroi de licences 3G est celle définie par le décret exécutif 01-124 susmentionné.

C'est dans le cadre de ce décret, que le Conseil de l'ARPT a pris une décision portant création de la commission de l'appel à la concurrence, dont il a fixé la composition et les modalités de fonctionnement.

- Ladite commission a procédé, en séance publique, à l'ouverture des plis en présence des opérateurs concernés et de la presse le 15 septembre 2013 à 14h00 ;
- Elle a établi l'inventaire du contenu de chaque offre et a vérifié sa conformité avec la liste des documents demandés dans le dossier d'appel à la concurrence ;
- Les travaux de la commission ont été sanctionnés à l'issue de l'ouverture par un procès verbal signé par l'ensemble des membres présents à la séance ;
- La commission d'appel à la concurrence a déclaré séance tenante recevable en la forme les offres présentées par les trois opérateurs soumissionnaires à savoir : Algérie Télécom Mobile (ATM), Wataniya Télécom Algérie (WTA), Orascom Télécom Algérie (OTA).
- La commission s'est ensuite retirée pour évaluer les offres des opérateurs soumissionnaires, se basant sur des critères techniques et financiers. posés par le règlement d'appel à la concurrence.
- L'achèvement des travaux de la commission et l'annonce des opérateurs attributaires provisoires des licences et leur classement a été fixé au 14 octobre 2013.
- La commission de l'appel à la concurrence de l'Autorité de Régulation a procédé, en séance publique, à la proclamation des résultats de l'appel à la concurrence.
- Après évaluation des offres des soumissionnaires, la commission a classé lesdites offres dans l'ordre suivant :
 - 1^{er} : Algérie Télécom Mobile ;
 - 2^{ème} : Wataniya Télécom Algérie ;
 - 3^{ème} : Orascom Télécom Algérie.

En date du 4 novembre 2013, l'Autorité de régulation a notifié aux 3 soumissionnaires les avis portant attribution provisoire des licences 3G.

Les trois soumissionnaires ont été ensuite invités individuellement à l'effet de finaliser leur cahier des charges en complétant les informations laissées en blanc.

L'Autorité de régulation a transmis au Gouvernement le dossier de chacun des soumissionnaires, aux fins de permettre à ce dernier l'octroi des licences au profit des soumissionnaires.

Conformément à l'Art 17 du Décret exécutif 01-124, l'Autorité de Régulation a notifié les licences aux bénéficiaires lors de la cérémonie de notification organisée à cet effet, le 03 décembre 2013.

Les licences ont été respectivement octroyées par les décrets suivants :

- ▶ Décret exécutif n°13-405 du 28 Moharram 1435 correspondant au 2 décembre 2013 portant approbation de licence d'établissement et d'exploitation d'un réseau public de télécommunications de troisième génération (3G) et de fourniture de services de télécommunications au public attribuée à la société « Algérie Télécom Mobile »
- ▶ Décret exécutif n°13-406 du 28 Moharram 1435 correspondant au 2 décembre 2013 portant approbation de licence d'établissement et d'exploitation d'un réseau public de télécommunications de troisième génération (3G) et de fourniture de services de télécommunications au public attribuée à la société « Wataniya Télécom Algérie »
- ▶ Décret exécutif n°13-407 du 28 Moharram 1435 correspondant au 2 décembre 2013 portant approbation de licence d'établissement et d'exploitation d'un réseau public de télécommunications de troisième génération (3G) et de fourniture de services de télécommunications au public attribuée à la société Orascom Télécom Algérie »

3.2. Décisions à caractère général adoptées par l'ARPT durant l'exercice 2013 :

Le Conseil de l'ARPT a rendu deux décisions :

- ▶ Décision N°90 /PC/ARPT/2013 du 11/12/2013 relative à certaines modalités transitoires de numérotation spécifique à la licence pour l'établissement et l'exploitation d'un réseau public de télécommunications de troisième génération (3G) et la fourniture de services au public
- ▶ 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.

3.3. Décisions à caractère individuel adoptées par l'ARPT durant l'exercice 2013 :

Dans le cadre de l'opération de recouvrement des créances de l'Autorité de régulation, celle-ci a approuvé deux modèles de décision portant sur la suspension d'autorisations d'exploitation de récepteurs GPS et DGPS ainsi que les autorisations d'exploitation de réseaux radioélectriques.

4. Les litiges et le contentieux juridique

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

Usant de ce droit, certains opérateurs ont introduit des recours en annulation contre certaines décisions adoptées au cours de l'exercice 2013.

- ▶ Trois recours en annulation, toujours en suspens à cette date, ont été introduits par les sociétés Smart Link Com (SLC), ANWARNET et ICOSNET devant le Conseil d'Etat contre la décision portant approbation du catalogue d'interconnexion de l'opérateur Algérie Télécom pour l'année 2012, en vigueur du 01/07/2012 au 30/06/2013.

5. Les réclamations

L'Autorité de régulation a traité des réclamations introduites par des particuliers et portant sur divers sujets, notamment le cas du déploiement des antennes-relais de téléphonie mobile, la qualité de couverture réseau et l'accès à internet, durant l'année 2013.

En dépit de la disponibilité affichée par les équipes de l'ARPT dédiées à cette tâche, seules dix neuf réclamations ont été reçues et traitées. C'est pourquoi l'ARPT envisage la création d'un centre d'appels afin de recevoir les réclamations des usagers, plus enclins sans doute à exposer leurs réclamations de vive voix.

Chapitre 2 : la régulation des télécommunications

L'ARPT, dans le cadre des missions qui lui sont assignées par la loi 2000-03 du 05 août 2000, vise à assurer la pérennité des services de télécommunications, le respect des normes techniques et économiques y afférentes et l'existence d'une concurrence loyale entre les opérateurs et à l'égard des consommateurs.

1. Administration des autorisations

1.1. Autorisations VoIP

1.1.1. Autorisations délivrées

Au cours de l'année 2013, aucune demande d'autorisation VoIP n'a été instruite. Toutefois, l'ARPT a eu à interagir avec les différents acteurs impliqués ou intéressés par l'activité VoIP au regard des décisions ci-après:

- ▶ Décision n°03 /SP/PC/ARPT du 01 février 2009 complétant le cahier des charges définissant les conditions et les modalités relatives à la fourniture des services de la Voix sur Internet Protocole (VoIP) ;
- ▶ Décision n°19 /SP /PC /ARPT du 16 mai 2009 qui suspend la délivrance de nouvelles autorisations pour la fourniture de la Voix sur Internet Protocol jusqu'à finalisation de l'étude du cadre réglementaire en cours et la mise en place d'un nouveau cadre règlementaire pour cette activité.

1.1.2. Renouvellement des autorisations VoIP

Conformément aux dispositions du cahier des charges VoIP ainsi que la décision n° 09/SP/PC/ARPT/2010 du 25/08/2010 fixant les modalités de renouvellement des autorisations portant sur les réseaux et/ou les services de télécommunications, l'ARPT a procédé au renouvellement de l'autorisation VoIP, arrivée au terme de sa validité, de la société ANWARNET.

Le nombre des autorisations en vigueur relatives à la fourniture de service de la Voix sur Internet Protocole (VoIP) enregistré en fin de l'année 2013 est de trois

1.1.3. Calcul du chiffre d'affaires opérateurs VoIP

Durant cette année, la décision n°18/SP/PC/ARPT/12 du 18/06/2012 relative au mode de calcul de la redevance annuelle au titre de l'exploitation de l'autorisation VoIP a été appliquée aux trois opérateurs VoIP, à savoir SLC, ANWARNET et ICOSNET.

1.1.4. Mise à jour de la base de données relative aux opérateurs VoIP

Dans le cadre de la mise à jour de la base de données relative aux informations relevant de l'activité VoIP des différents opérateurs, l'ARPT a eu à établir et à envoyer des questionnaires (canevas) périodiques (semestriels) aux trois opérateurs.

1.1.5. Visites de contrôle

Dans le cadre du suivi et du contrôle des opérateurs VoIP et conformément aux dispositions du cahier des charges définissant les conditions et les modalités relatives à la fourniture des services de la Voix sur Internet Protocol (VoIP), des missions de contrôle ont été effectuées durant l'année 2013, au niveau des sièges et des plates-formes techniques appartenant aux sociétés ci-après énumérées, aux fins de vérifier de visu les installations et les compositions des plates-formes ainsi que les services mis en œuvre en référence aux prescriptions du cahier des charges : ANWARNET, ICOSNET, Smart Link Com (SLC).

1.2. Autorisations des Services de Fourniture d'Accès Internet (FAI)

1.1.1. Demandes d'autorisations FAI

Au cours de l'année 2013, trois dossiers de demandes d'autorisation des services de Fourniture d'Accès Internet (FAI) ont été introduits auprès de l'ARPT. Leurs dossiers sont en cours de traitement.

1.1.2. Autorisations FAI délivrées

Durant l'année 2013, l'ARPT a délivré une (01) autorisation de FAI.

1.1.3. Renouvellement des autorisations FAI

Conformément aux dispositions du cahier des charges FAI, l'ARPT, après étude et examen des dossiers, a procédé au renouvellement de leurs autorisations FAI à six sociétés.

1.1.4. Non renouvellement des autorisations FAI

Durant l'année 2013, l'ARPT a établi et notifié les décisions de non renouvellement des autorisations relatives à l'exploitation des services FAI pour motif de non paiement, non présence et non transmission de la demande de renouvellement de l'autorisation à trois sociétés.

1.1.5. Mise à jour de la base de données relative aux prestataires FAI

L'autorité de régulation a poursuivi durant l'année 2013 l'opération de mise à jour de la base de données relative à l'activité FAI et elle établi et adressé dans ce cadre des questionnaires à seize opérateurs activant dans le secteur.

1.1.6. Visites de contrôle

Dans le cadre du suivi et de l'instruction des dossiers de demande d'autorisations et du contrôle des prestataires de services internet et ce, conformément aux dispositions du cahier des charges relatif à l'établissement et l'exploitation des services de Fourniture d'Accès Internet, des missions ont été effectuées durant l'année 2013 dans l'objectif de vérifier de visu les installations et les compositions des plates-formes ainsi que les services mis en œuvre en référence aux prescriptions du cahier des charges au niveau des sièges et des plates-formes techniques des opérateurs.

Le nombre des autorisations en vigueur relatives à l'exploitation des services de Fourniture d'Accès Internet enregistré en fin de l'année 2013 est de dix sept.

1.3. Autorisations Audiotex

1.3.1. Demandes d'autorisations Audiotex

A la fin de l'année 2013, deux dossiers de demande d'autorisation d'exploitation des services à valeur ajoutée de type Audiotex ont été introduits auprès de l'ARPT.

1.3.2. Renouvellement des autorisations Audiotex

Durant l'année 2013, l'ARPT a traité cinq demandes de renouvellement d'autorisations Audiotex.

Après étude et examen des dossiers, il a été procédé à la régularisation et au renouvellement de deux autorisations, les trois autres étant en cours de traitement.

Dans le cadre du contrôle et de l'examen des demandes de renouvellement des autorisations des six prestataires de services Audiotex dont la durée de validité est arrivée à terme, des missions de contrôle ont été effectuées aux niveaux de leur plate-forme technique afin de vérifier in situ les installations et les compositions de ses dernières ainsi que les services mis en œuvre dans le cadre de l'exploitation de ces autorisations.

1.3.3. Mise à jour de la base de données relative à l'activité Audiotex

Poursuivant son opération de mise à jour de la base de données relative à l'activité Audiotex, l'ARPT a établi et adressé des questionnaires aux six prestataires activant dans le secteur.

Le nombre des autorisations enregistrées au niveau de la base de données Audiotex à fin 2013 est de six.

1.4. Autorisations Centres d'Appels

1.4.1. Demande d'autorisations

Durant l'année 2013, l'ARPT a attribué quatorze autorisations de centres d'appels.

1.4.2. Renouvellement des autorisations de centres d'appels

L'ARPT a renouvelé les autorisations de cinq centres d'appels.

1.4.3. Non renouvellement des autorisations de centres d'appels

L'ARPT a procédé conformément aux procédures légales en vigueur au non renouvellement des autorisations de cinq prestataires de services Centre d'appels pour motif de non activité et /ou non présence à l'adresse indiquée dans le dossier administratif.

1.4.4. Retrait des autorisations de centres d'appels

Durant l'année 2013, il a été procédé au retrait définitif d'autorisations aux dix-huit prestataires de services Centre d'Appels.

1.4.5. Mises en demeure

Suite aux différents constats résultant des visites de contrôles effectuées au niveau des plates-formes techniques des Centres d'Appels, et conformément à la réglementation en vigueur, dix Centres d'appels ont été mis en demeure pour motifs de non présence ou non activité.

1.4.6. Visites de contrôle

Dans le cadre de l'instruction des dossiers de demande d'autorisation ou bien dans le cadre du suivi et contrôle de prestataires de services et de l'examen des demandes de renouvellement, des visites de contrôle ont régulièrement été effectuées auprès de quarante et une sociétés.

1.5. Situation des autorisations durant l'année 2013

Pour l'année 2013, la situation des autorisations des activités VoIP, FAI, Audiotex et Centre d'appels se présente comme suit :

Autorisations	VoIP	FAI	Audiotex	Centre d'appels
Existantes durant l'année 2013	03	19	06	70
Délivrées	Néant	01	Néant	14
En cours de validité	02	10	04	42
Renouvelées	01	06	02	05
Non renouvelées	Néant	03	Néant	18
Retirées	Néant	Néant	Néant	05
Nombre total d'autorisations à fin 2013	03	17	06	61

2. Le suivi des dossiers

L'ARPT a poursuivi, durant l'année 2013, son activité de traitement des dossiers des opérateurs. A ce titre, elle a instruit notamment le retrait et le renouvellement de licences GMPCS ainsi que le renouvellement de trois licences V.SAT.

3. Audit de la base de données des opérateurs de la téléphonie mobile

L'ARPT a effectué, durant l'année 2013, un audit auprès des trois opérateurs de téléphonie mobile. Cette opération périodique (une fois par an), consiste à auditer le trafic voix et SMS relatif à un trimestre de l'année en cours.

Par ailleurs, dans le cadre de l'opération d'identification, l'ARPT a traité tout au long de la même année les bases de données des abonnés de ces opérateurs.

Chapitre 3: agrément des équipements, les ressources rares et la numérotation

1. Agrément des équipements

1.1. Agrément des équipements terminaux de télécommunications et installations radioélectriques

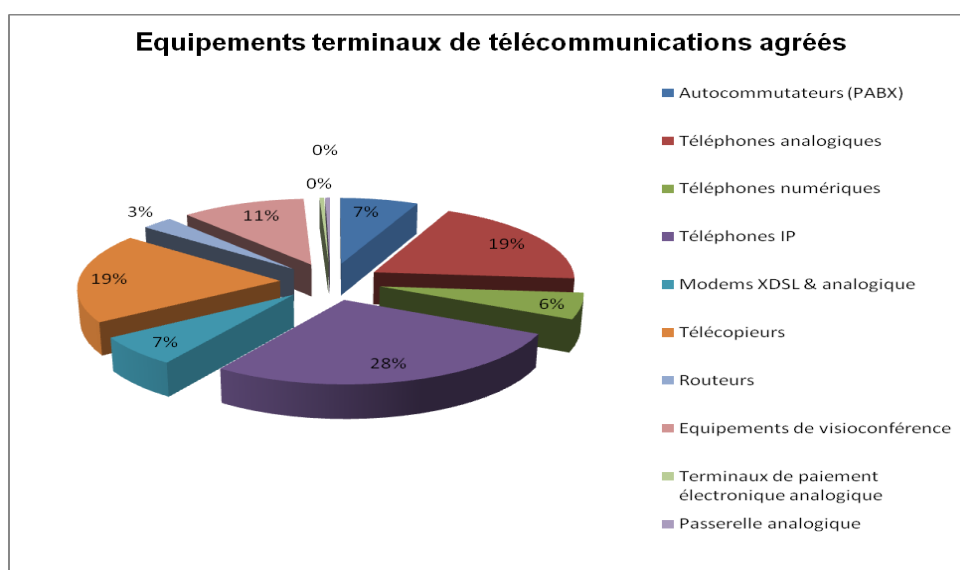
Au titre de l'exercice 2013, l'ARPT a délivré 744 certificats d'agrément qui se répartissent comme suit :

- 247 certificats d'agrément des équipements terminaux de télécommunications ;
- 360 certificats d'agrément des équipements terminaux radioélectriques ;
- 137 certificats d'agrément d'installations radioélectriques.

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

1.2.1. Equipements terminaux de télécommunications

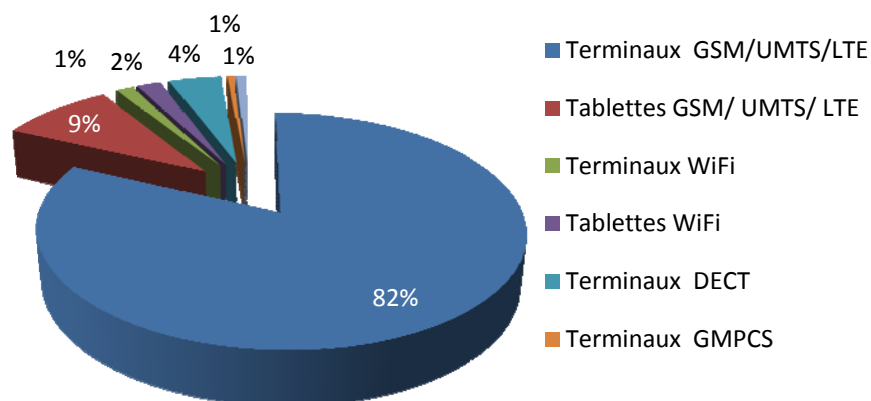
Il ressort de la répartition des équipements agréés que les terminaux radioélectriques, représentent l'essentiel des équipements agréés au cours de l'année 2013. Cela s'explique par l'essor du marché de la téléphonie mobile.



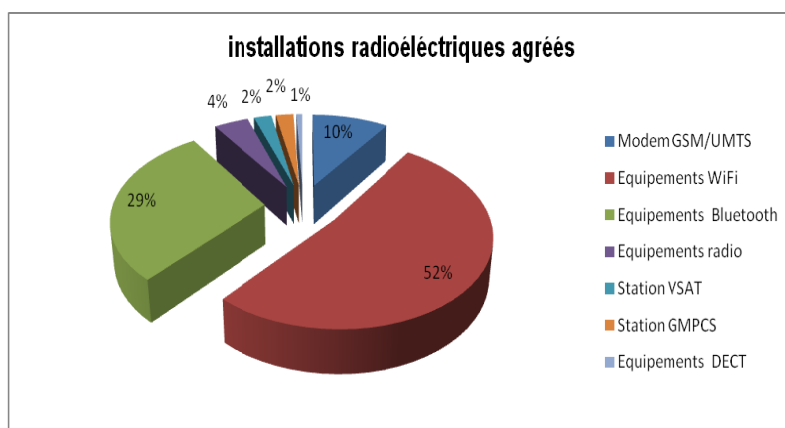
1.2.2. Equipements terminaux radioélectriques

La répartition des terminaux radioélectriques agréés relatifs au segment de la téléphonie mobile occupent une position de dominance dans le marché des équipements avec plus de 80% des parts.

Equipements terminaux radioélectriques agréés

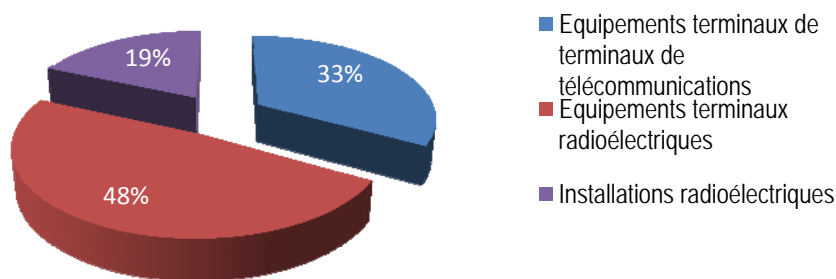


1.2.3. Installations radioélectriques agréées



La répartition quantifiée des équipements terminaux de télécommunications et installations radioélectriques agréés met en exergue, d'une façon évidente, une nette prédominance des terminaux de la téléphonie mobile, ce qui est dû essentiellement au développement du marché de la téléphonie mobile, ainsi que des téléphones IP qui s'explique par la migration des réseaux classiques (RTC) vers les réseaux de la prochaine génération NGN-IP.

Equipements terminaux de télécommunications et installations radioélectriques agréés



2. Ressources rares et numérotation

2.1. Réseaux PMR

A la fin de l'année 2013, l'ARPT comptabilise 1405 utilisateurs de réseaux radioélectriques actifs.

2.2. Assignation des fréquences

Cette activité a été, particulièrement, moins intense car peu de demandes ont été enregistrées au cours de l'année 2013.

2.3. Assignation de fréquences au profit des opérateurs titulaires de licence de téléphonie mobile

Durant l'année 2013, il a été procédé à l'assignation, au profit de l'opérateur Algérie Télécom Mobile (ATM) ::

- ▶ D'un segment de 07 MHz duplexé dans la bande des 15 GHz et ;
- ▶ Deux (02) canaux de fréquences canalisés à 28 MHz dans la bande des 38 GHz.

2.4. Numérotation

Au cours de l'année 2013, l'ARPT a attribué des numéros courts de type IVR, des numéros longs et des blocs de numéros aux opérateurs de la téléphonie mobile. Par ailleurs, aucun retrait de numéro n'a été enregistré durant la même année.

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

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

Raison sociale	Bloc attribué
Wataniya Télécom Algérie	05 40 PQMCDU
	05 41 PQMCDU
Algérie Télécom Mobile	06 70 PQMCDU
	06 71 PQMCDU
	06 72 PQMCDU
0 800 100013	07 82 PQMDU
	07 83 PQMDU

2.4.2. Les codes de points de signalisation internationaux NSPC et ISPC attribués en 2013 :

- ▶ NSPC

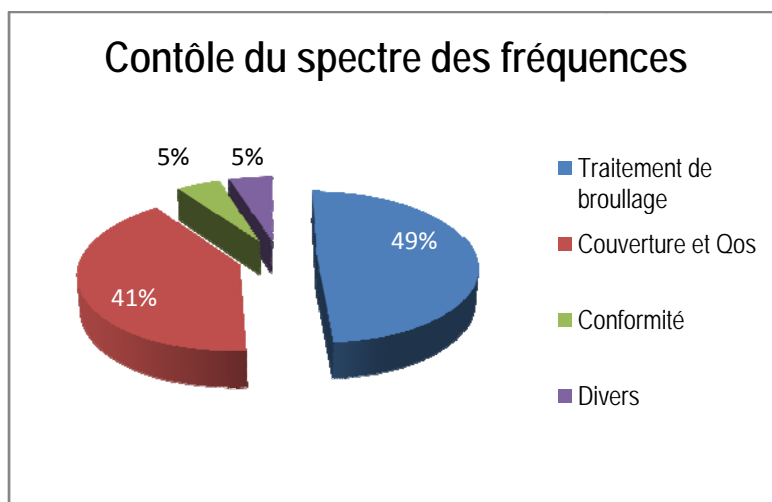
Code	Attributaire
5037	BK Call

► ISPC

Code	Attributaire
6-007-0	Orascom Télécom Algérie
6-007-7	

3. Contrôle du spectre des fréquences

L'ARPT procède régulièrement aux mesures des fréquences résiliées, au contrôle de la couverture et de la qualité de service des réseaux des opérateurs GSM, aux traitements des cas de brouillage, et au contrôle de conformité des réseaux radioélectriques. Le graphe ci-après illustre la répartition des tâches effectuées durant l'année 2013 :



3.1. Contrôle des réseaux GSM

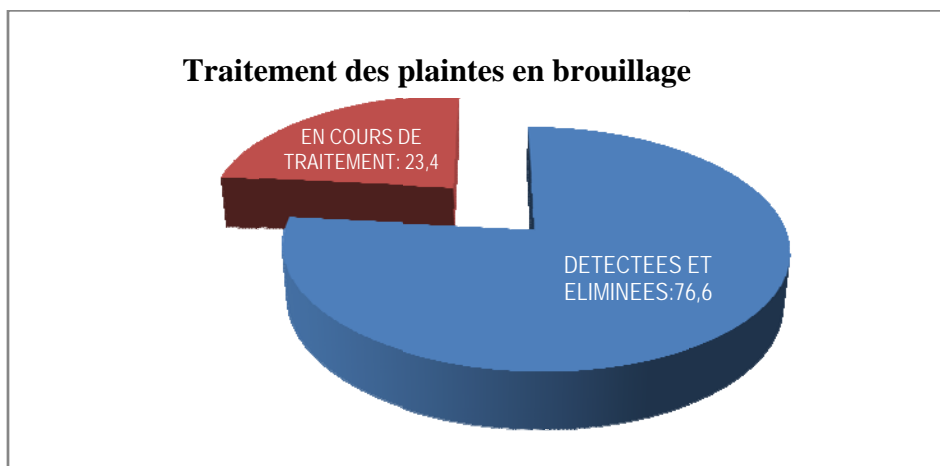
Dans le cadre des obligations de couverture et de qualité de service, l'ARPT a procédé à l'évaluation de cette couverture et ce, conformément aux cahiers des charges des opérateurs. Les mesures effectuées durant l'année 2013 ont concerné une vingtaine de chefs lieux de wilayas, une quinzaine d'axes routiers, des autoroutes et des rocadés.

Dans le cas où des anomalies concernant la couverture et la qualité de service étaient constatées, l'ARPT saisit les opérateurs en leur demandant d'apporter les corrections nécessaires dans les délais requis et de la tenir informée.

3.2. Traitement des plaintes en brouillage

Durant l'année 2013, l'ARPT a été destinataire de quarante sept plaintes en brouillage dont trente six ont été traitées durant l'exercice 2013. Les onze qui restent sont en cours de traitement.

L'histogramme ci-après illustre le détail de traitement des plaintes en brouillage :



3.3. Contrôle de conformité des réseaux radioélectriques

L'ARPT procède régulièrement au contrôle de conformité des réseaux radioélectriques, notamment les mesures de champ, en scannant les fréquences, que ce soit celles résiliées, ayant reçu un avis défavorable, en exploitation ou pour déterminer les fréquences disponibles, ainsi que le contrôle de la conformité des informations techniques et administratives portées sur les autorisations d'exploitation et/ou les décisions d'assignation de fréquences.

Troisième partie :

Le marché des télécommunications

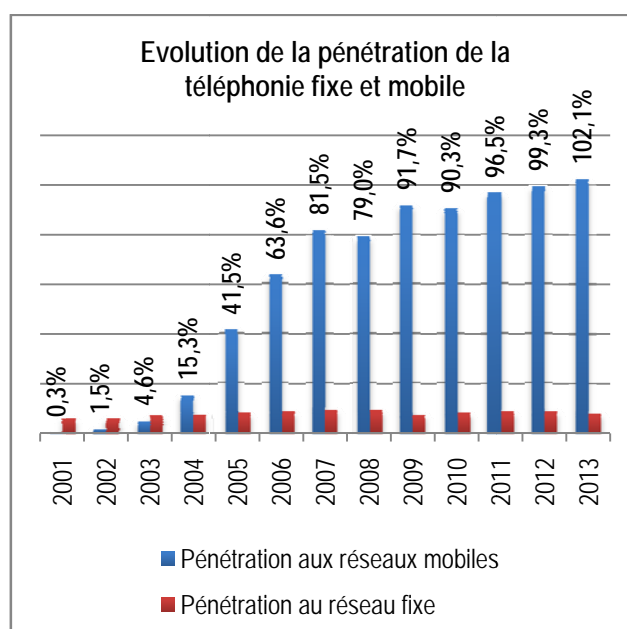
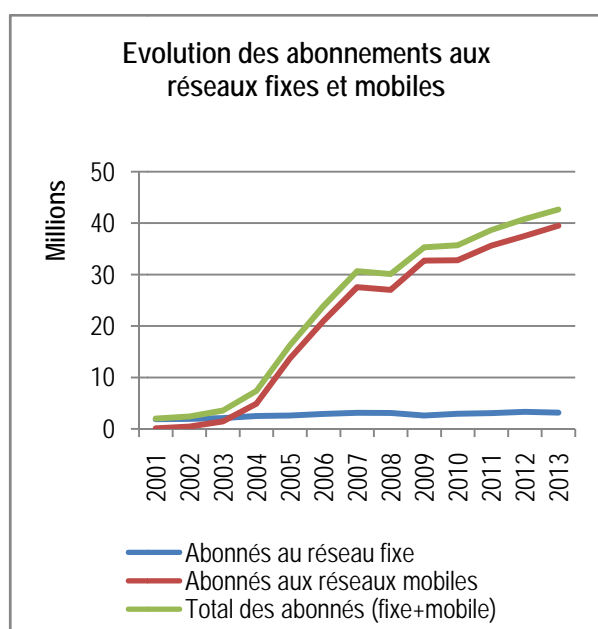
Chapitre 1 : évolution du marché des télécommunications

1. Les indicateurs du marché

Le marché des télécommunications ne cesse d'enregistrer une forte croissance d'une année à une autre, laquelle croissance est essentiellement axée sur les segments de la téléphonie où le nombre de clients des opérateurs fixes et mobiles est passé de 40,75 millions en 2012 à 42,65 millions d'abonnés en 2013, soit une progression de l'ordre de 5%.

La croissance du parc d'abonnés a eu pour résultat d'atteindre le taux de pénétration de 110,11% en 2013, dont 102% pour le segment mobile. Par ailleurs, le trafic échangé entre les abonnés des réseaux fixes et mobiles n'a pas enregistré un changement majeur. Il est passé de 90,595 milliards de minutes en 2012 à 90,601 Milliards de minutes en 2013, soit une augmentation de 0,01% environ par rapport à 2012.

Les histogrammes ci-dessous illustrent l'évolution considérable du nombre d'abonnés de ce segment du marché ainsi que sa pénétration. En effet, la densité téléphonique représentée par le nombre d'abonnés par 100 habitants a atteint, en 2013, les 110,21%, soit l'équivalent de 110 abonnés pour 100 habitants (102 sont dotés d'un téléphone mobile contre 8 de téléphone fixe).



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 2013 est comme suit :

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

1.2. Un chiffre d'affaires à forte croissance

Pour le compte de l'année 2013, le chiffre d'affaires réalisé dans le secteur des télécommunications est estimé à 495 milliards DA, soit une croissance de plus de 8% par rapport à celui enregistré au titre de l'exercice 2012.

Il convient de signaler que les revenus générés par les opérateurs de la téléphonie fixe et mobile pour la même période est de plus de 373 milliards DA, ce qui représente environ 75% des produits consolidés du secteur.

S'agissant de la contribution du secteur des télécommunications au produit intérieur brut (PIB) pour l'année 2013, il est estimé à 2,8%.

1.3. Evolution du trafic

Le trafic total échangé entre les abonnés des réseaux fixe et mobiles a vu une très faible augmentation estimée à 0,01% pour l'année 2013.

La répartition du trafic est à 69% pour le trafic On-net, 16% pour le trafic entrant et 15% pour le trafic sortant.

► Répartition du trafic entre réseaux fixe et mobiles

L'essentiel du trafic s'échange entre les réseaux mobiles ; soit 95% contre 5% dans le réseau fixe.

► Trafic international des réseaux fixe et mobiles

En 2013, le trafic international, tous réseaux confondus, est de 3,258 milliards de minutes, soit une augmentation de 4% par rapport à 2012 où il a été de l'ordre de 3,07 milliards.

Trafic en millions de minutes	2011	2012	2013
Trafic intra-réseau (on-net)	62 982	65 353	62 378
Trafic Entrant	11 097	13 520	14 579
Trafic Sortant (off-net)	11 021	11 722	13 643
Total	85 100	90 595	90 601

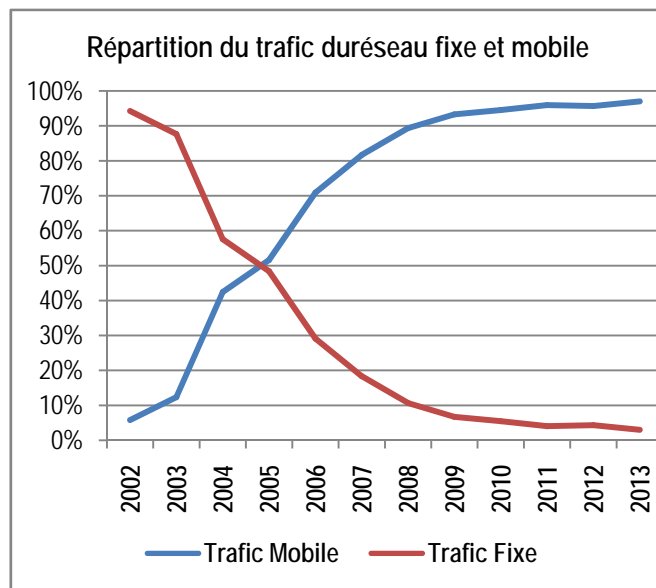
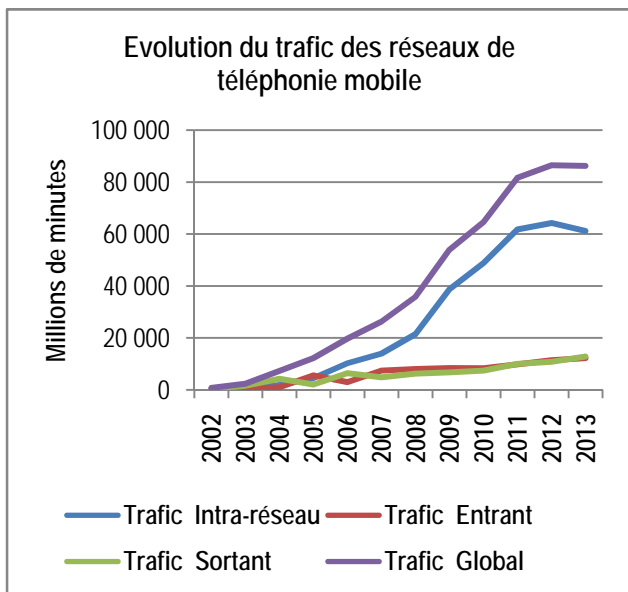
Source opérateurs

2. La téléphonie fixe

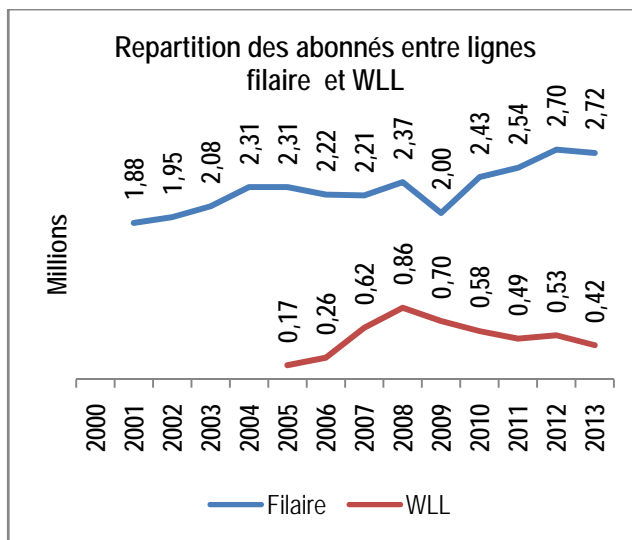
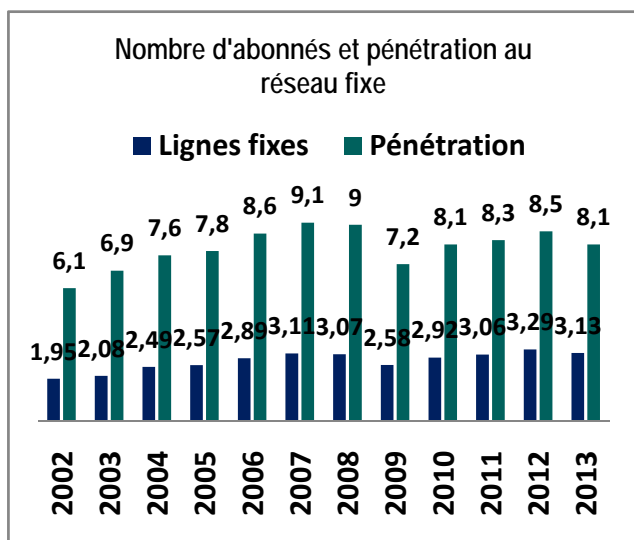
A la fin de l'année 2013, le nombre d'abonnés au réseau fixe enregistré est de 3,138 millions, soit une diminution de 5% par rapport à l'année 2012 qui enregistrait 3,231 millions d'abonnés. Le taux de pénétration, au terme de l'année 2013, est de 8,11%.

2.1. Evolution et pénétration de la téléphonie fixe

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



Les abonnés au réseau filaire représentent 87% du total des clients du réseau de la téléphonie fixe en 2013.



Au terme de l'année 2013, sur les 6,5 millions de ménages algériens recensés, 41,23% disposent d'une ligne téléphonique fixe ; ce taux était de 42,38 % durant l'année 2012.

Année	2011	2012	2013
Lignes fixes (1)	3 059 336	3 231 332	3 138 914
Ligne fixes résidentiels (2)	2 447 469	2 711 486	2 692 264
Nombre total de Ménages(3)	6 265 110	6 397 862	6 530 614
Pénétration des ménages	39,07%	42,38%	41,23%

Source (1): (2012 et 2013) Tableau de bord opérateur

Source (2) : 2010 - 2011 estimation ARPT, 2012 - 2013 source opérateur AT (avec actualisation en 2012) ;

Source (3) : 2010 - 2011 correction d'après données ONS, 2012 - 2013 : estimation ARPT.

2.2. Le trafic du réseau fixe

Le trafic total du réseau fixe a enregistré une croissance de 6% en 2013.

Trafic en millions de minutes	2011	2012	2013
Trafic intra-réseau	1 229	1 132	1 238
Trafic Entrant	1 197	2 062	2 301
Trafic Sortant	997	919	806
Total	3 423	4 113	4 345

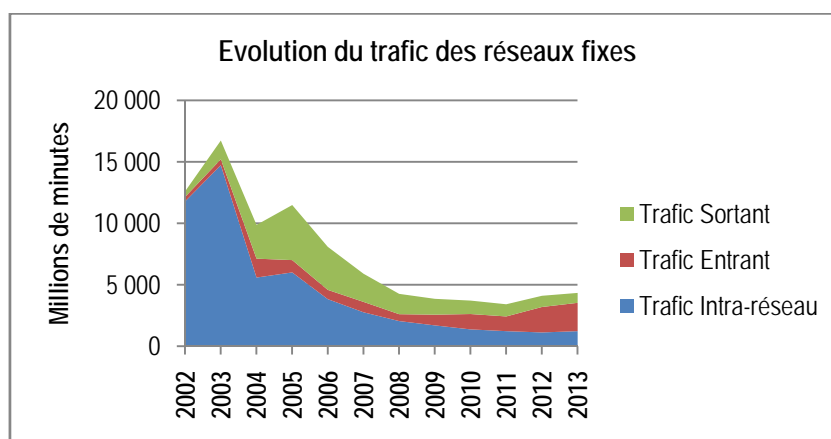
Source : Algérie Télécom (rapport CMLT actualisé pour 2011)

Le trafic international du réseau fixe est de 2 070 millions de minutes dont 96% représente un trafic entrant. Le trafic entrant a connu une augmentation de 14% en 2013.

Le trafic international fixe a vu une augmentation dans le trafic total. Il représente 48% du trafic total fixe en 2013 contre 44% en 2012.

En millions de minutes	2 011	2012	2013
Entrant international	873	1 736	1 987
Sortant International	67	90	82
Total international	940	1 826	2 070

Source Opérateur



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

MOU en minutes	2011	2012	2013
MOU intra-réseaux	34	30	32
MOU sortant	28	24	21
MOU entrant	33	55	60
MOU (intra + sortant)	62	54	53
MOU total mensuel	95	109	114

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 2012, l'année 2013 a enregistré une croissance du volume moyen mensuel des communications par abonné.

Durant l'année 2013, le volume moyen mensuel des communications d'un abonné au réseau fixe est de 114 minutes (1h 54 mn), soient 32 minutes en appel On-net, 21 minutes en appels sortant et 60 minutes en appel entrant.

Dans ce contexte, le volume moyen des appels sortants relatifs à un abonné au réseau fixe est de 53 minutes par mois et celui des communications reçues est de 60 minutes.

Au cours de l'année 2013, le volume des appels On-net mensuel d'un abonné au réseau fixe a enregistré une augmentation de 8% par rapport à l'année 2012. Les appels Off-net mensuels ont diminué de 13%.

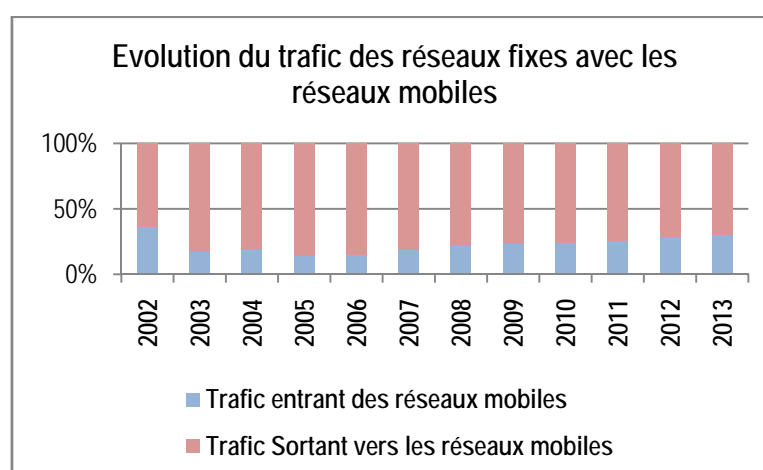
2.4. Le volume des communications entre les lignes fixes et les réseaux mobiles

Le volume des communications entre les lignes fixes et les réseaux mobiles est de 1,037 milliards de minutes dont 314 millions « Entrant » et 723 millions « Sortant » en 2013.

Comparativement à l'année 2012, l'année 2013 a enregistré une baisse considérable des appels sortants vers les réseaux mobiles avec un taux qui avoisine les 15%. Ceci est dû essentiellement au comportement des consommateurs.

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

Source : Algérie Télécom



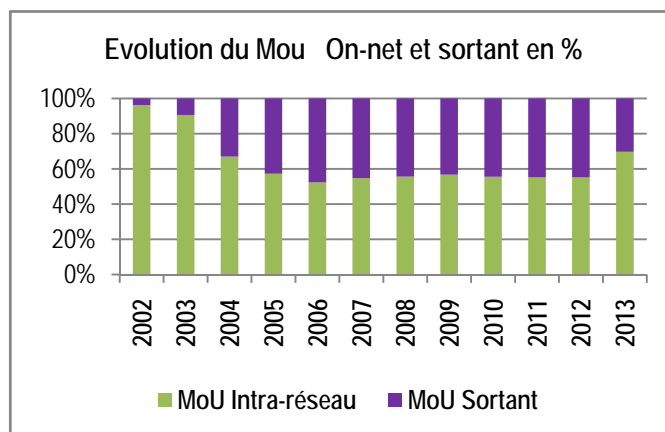
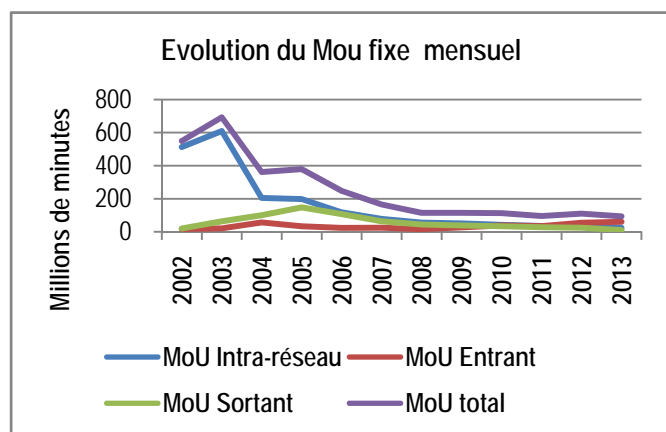
Le MOU (Minute of Usage) du réseau fixe avec les réseaux mobiles

MOU en minutes	2011	2012	2013
MOU fixe avec mobiles	35	31	27
MOU sortant vers Réseaux mobiles	26	22	19
MOU entrant des Réseaux mobiles	9	9	8

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

Sur les 114 minutes de communication mensuelles d'un abonné au réseau fixe, 27 minutes se font avec un abonné du réseau mobile, ce qui représente une part de 14%, cette dernière étant composée de 19 minutes en appel sortant et 8 minutes en appel entrant.

Comparativement à l'année 2012, l'année 2013 a enregistré une baisse considérable du volume des appels sortant « réseau fixe vers les réseaux mobiles ». En effet, celui-ci est passé de 22 minutes en 2012 à 19 minutes en 2013.



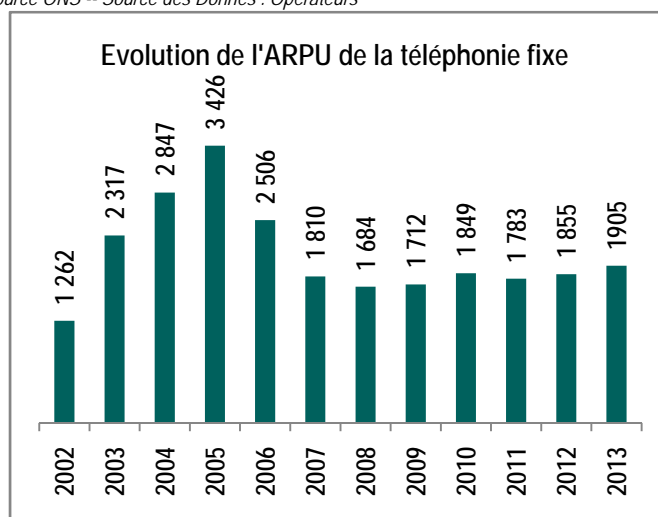
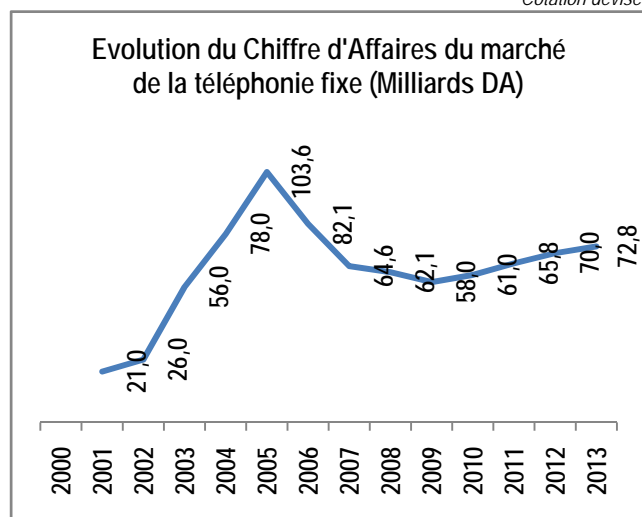
2.5. Les revenus du réseau fixe

Pour le compte de l'exercice 2013, l'opérateur historique, Algérie Télécom en l'occurrence, a généré plus de 73 milliards DA de chiffre d'affaires, soit un taux de croissance de 4% par rapport à celui réalisé au titre de l'exercice précédent.

S'agissant du revenu par abonné et par mois, il est passé de 1839 DA en 2012 à 1887 DA en 2013.

Année	2011	2012	2013
Abonnés au réseau fixe (en milliers)	3 059	3 231	3 139
ARPU du fixe en DA / mois	1 783	1 855	1 905
ARPU du fixe en USD	23,8	23,75	23,98
Chiffre d'affaires Millions USD	855,8	896,6	916,5
Cotation \$	74,78	78,12	79,43

Cotation devise : source ONS -- Source des Données : Opérateurs



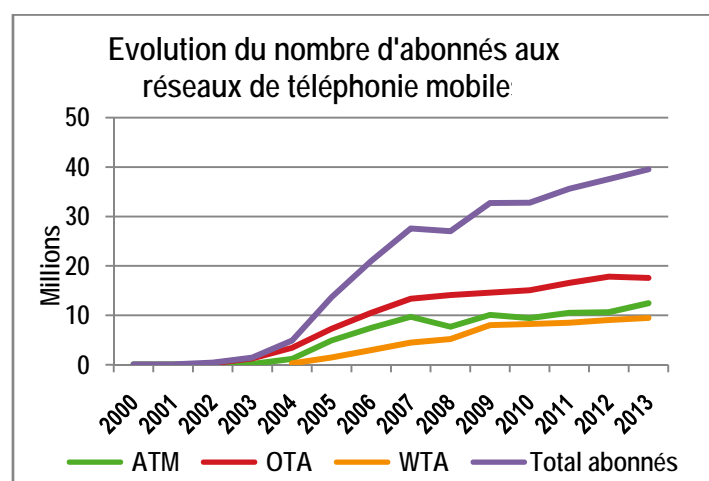
3. Téléphonie mobile de type GSM

3.1. Pénétration de la téléphonie mobile

Durant l'année 2013, le marché de la téléphonie mobile a continué sa croissance pour atteindre les 39,51 millions d'abonnés. Pour rappel, vers la fin de l'année 2012, le nombre d'abonnés était de 37,52 millions. L'augmentation enregistrée entre 2012 et 2013 est ainsi de 1 989 342 abonnés.

Opérateurs Mobiles	2011	2012	2013
ATM	10 515 914	10 622 884	12 451 373
OTA	16 595 233	17 845 669	17 574 249
WTA	8 504 779	9 059 150	9 491 423
Total abonnés	35 615 926	37 527 703	39 517 045
Pénétration aux réseaux mobiles	96,52%	99,28%	102,11%

Source : Opérateurs



Il convient de rappeler le parc du mobile a vu un rebondissement à partir de 2011, après une stagnation enregistrée entre 2009 et 2010.

En matière d'équipements installés sur le territoire national, le nombre de BTS a atteint les 18 055, tandis que le nombre de BSC et MSC est arrêté respectivement à 473 et 65 unités.

3.2. Les parts de marchés des opérateurs mobiles

Au 31 décembre 2013, comparativement à l'année 2012, les résultats relatifs au marché de la téléphonie mobile révèlent que l'opérateur OTA a connu une régression de 3,08% des parts de marché, l'opérateur ATM a gagné 3,20% et l'opérateur WTA a régressé de 0,12% des parts.

Part de marché	2011	2012	2013
ATM	29,53%	28,31%	31,51%
OTA	46,59%	47,55%	44,47%
WTA	23,88%	24,14%	24,02%

3.2.1. Les parts de marché de la téléphonie prepaid et postpaid

Les clients détenteurs de cartes prépayées représentent 90,95% du total des usagers de la téléphonie mobile en 2013. La part des usagers du post-payé a vu une augmentation sensible de 9,05% en 2013 contre 6,96 % en 2012. Cet accroissement est dû principalement aux différentes actions des opérateurs durant les dernières années pour attirer les clients vers le post-payé en proposant plus d'avantages sur les offres.

Répartition des abonnés	2011	2012	2013
Prepaid	33 518 148 (94,11%)	34 914 236 (93,04%)	35 941 860 (90,95%)
Postpaid	2 097 778 (5,89%)	2 613 467 (6,96%)	3 575 185 (9,05%)

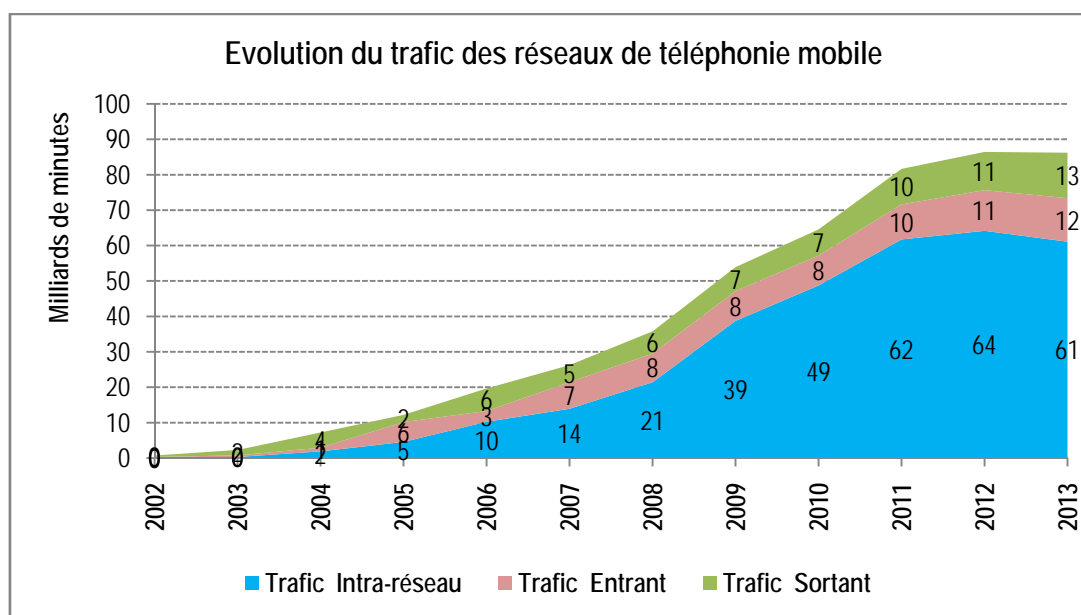
3.2.2. Trafic sur les réseaux mobiles

Le trafic global des réseaux mobiles est passé de 86,483 milliards à 86,256 milliards de minutes, ce qui correspond à une diminution de 0,26% entre 2012 et 2013.

Sur le total de 86,256 milliards de minutes, 71% correspondent à un trafic au sein du même réseau.

Trafic Voix (en millions de minutes)	2010	2011	2012	2013
Trafic intra-réseau	48 819	61 753	64 222	61 140
Entrant	8 368	9 900	11 458	12 278
Sortant	7 422	10 024	10 803	12 838
Total	64 610	81 677	86 483	86 256

Source opérateurs



3.3. Trafic international des réseaux mobiles

Le trafic international des réseaux mobiles est de 1189 millions de minutes dont 52% est un trafic entrant. Le trafic international mobile représente 1,38% du trafic total mobile en 2013 contre 1,4% en 2012 et contre 2,7 % en 2011.

En million de minutes	2010	2011	2012	2013
Entrant international	712	1 312	690	616
Sortant International	498	895	557	573
Total international	1 210	2 207	1 247	1 189

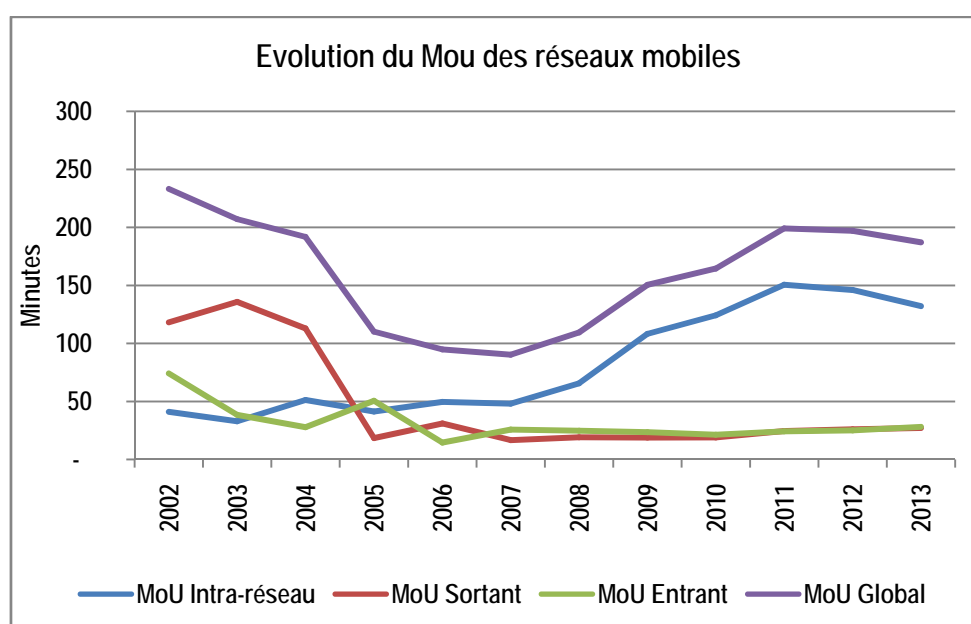
Source opérateurs

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

MOU en minute	2010	2011	2012	2013
MOU On-net	124	151	146	132
MOU Off-net	19	24	25	28
MOU appels entrant	21	24	26	27
MOU Total	164	199	197	187

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

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



3.5. Dynamique Mobile/Fixe

En termes de parts de marché, la téléphonie mobile représente près de 92,64% du parc téléphonique national, contrairement au fixe qui ne représente que 7,36%. L'apport des deux segments de téléphonie permet d'assurer une télé-densité totale de 110,21%.

Parc des abonnés en millions	2011	2012	2013
Abonnés au réseau fixe	3,059	3,231	3,139
Abonnés aux réseaux mobiles	35,616	37,528	39,517
Total abonnés fixe et mobile	38,675	40,759	42,656
% Mobile/fixe	1164%	1161%	1259%

3.6. Revenus des réseaux mobiles

L'ARPU, qui représente le revenu engendré par abonné sur un réseau mobile a augmenté de 4% en passant de 625,58 DA/mois en 2012 à 648,53 DA/mois en 2013.

Année	2011	2012	2013
ARPU DA / mois	611,4	625,58	648,53
Chiffre d'Affaires (Milliards DA)	246,066	274,54	299,80
ARPU USD	8,2	8,0	8,16
Chiffre d'Affaires (Millions USD)	3 355,09	3 514,35	3774,33
Cotation du Dollars	74,78	78,12	79,43

Source : opérateurs mobile et estimations ARPT

Chapitre 2 : La régulation du marché des télécommunications

1.1. La régulation de l'interconnexion

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

Durant l'année 2013, et après examen des offres d'interconnexion établies par les opérateurs Algérie Télécom (AT) pour le segment fixe et Algérie Télécom Mobile (ATM), Orascom Télécom Algérie (OTA) et Wataniya Télécom Algérie (WTA) pour le segment mobile, l'Autorité de régulation a adopté quatre (04) décisions portant approbation des catalogues d'interconnexion des opérateurs sus cités, valables pour la période allant du 1er Juillet 2013 au 30 juin 2014.

1.1.2. Encadrement des tarifs des terminaisons d'appels

L'examen par l'Autorité de régulation des offres d'interconnexion vise à veiller à ce que les tarifs d'interconnexion, évalués par les opérateurs sur la base des comptes de l'exercice précédent, soient établis dans le strict respect du principe d'orientation vers les coûts réels édicté par l'article 20 du décret exécutif 02-156 du 9 mai 2002 fixant les conditions d'interconnexion des réseaux et services de télécommunications.

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

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

1.1.3. Les tarifs de terminaisons d'appels sur les réseaux mobiles et fixes

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

Services / Prestations d'interconnexion (DA HT)	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	Evolution 2009/2013
Terminaison d'appels sur le réseau fixe (AT)					
Interconnexion locale	2,6	3	3	3	15%
Interconnexion en transit	4	4	4	4	-
Terminaison d'appels sur les réseaux mobiles					
ATM	3,5	3,25	2,8	2,75	- 21%
OTA	1,5	1,25	1,2	1,00	- 33%
WTA	3,5	3,25	2,8	2,75	- 21%

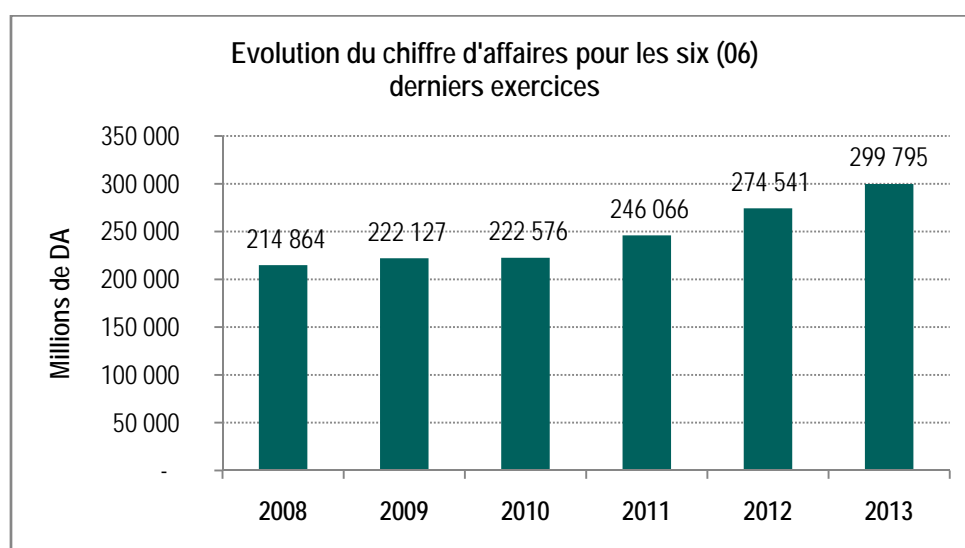
1.1.4. Analyse des principaux indicateurs financiers des opérateurs mobiles

1.1.4.1. Investissement

Les investissements bruts des trois opérateurs GSM comptabilisés à la clôture de l'exercice 2013 sont estimés à 580 milliards DA contre 516 milliards DA enregistrés au 31/12/2012, soit une croissance de 12%.

1.1.4.2. Chiffre d'Affaires

Le chiffre d'affaires généré en 2013 par les trois opérateurs activant dans le domaine de la téléphonie mobile, qui est de l'ordre de 299,795 milliards DA, a connu une croissance de plus de 9% par rapport au montant des revenus enregistré en 2012, soit 25,254 milliards DA en valeur absolue.



1.1.4.3. Valeur ajoutée

Le montant consolidé de la valeur réalisée par les trois opérateurs mobiles est passé de 175 milliards DA en 2012 à 193 milliards en 2013, ce qui donne un taux de croissance de 10%, soit 18 milliards DA en valeur absolue. Cette progression s'explique principalement par l'amélioration des revenus générés par ces trois opérateurs GSM.

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

Le Bénéfice avant intérêts, taxes et dotations aux amortissements (EBITDA) réalisé en 2013 par les trois acteurs opérant dans le segment mobile a enregistré une augmentation de 14 Milliards DA en valeur absolue par rapport au résultat obtenu au titre de l'exercice 2012 qui était d'environ 134 Milliards DA.

1.1.4.5. Résultat opérationnel

Le résultat opérationnel des trois opérateurs exerçant dans le secteur de la téléphonie mobile comptabilisé au titre de l'exercice 2013 pour un montant de 103 milliards DA a connu une hausse de 16% (14 milliards DA en valeur absolue) par rapport au niveau atteint en 2012 qui était de 89 milliards DA. Ceci s'explique essentiellement par la croissance du chiffre d'affaires des opérateurs.

1.1.4.6. Résultat net de l'exercice

Pour le compte de l'année 2013, les trois opérateurs mobiles ont réalisé un bénéfice consolidé de 81 milliards DA, contre 68 milliards DA enregistré en 2012, soit un taux de croissance de 19% (+ 13 Milliards DA en valeur absolue).

1.2. 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 ».

Dans ce cadre et au titre de l'année 2013, l'ARPT a examiné 40 demandes de validation d'offres tarifaires ou de service pour les réseaux GSM, dont une a été refusée pour non-conformité aux règles de concurrence loyale, principalement le risque d'abus de position dominante.

L'année 2013 a été aussi marquée par le lancement de la 3G. À cet effet, l'Autorité de régulation a examiné 26 offres proposées par les opérateurs de la téléphonie mobile, dont 05 promotions de lancement et 06 services.

Sur un autre registre, l'année 2013 a fait l'objet de l'instauration d'une décision fixant les délais de mise sur le marché des offres tarifaires permanentes des produits et services des opérateurs de téléphonie mobile de norme GSM pour une durée n'excédant pas 90 jours et, cela, considérant l'évolution continue des indicateurs économiques et financiers indispensables à l'examen des offres tarifaires des produits et des services sur le marché de la téléphonie mobile, et la périodicité trimestrielle de publication des indicateurs économiques et financiers relatifs à l'évolution du marché de la téléphonie mobile (décision n° 53 du 17 juin 2013).

Pour ce qui concerne les offres promotionnelles, les décisions de l'ARPT sont venues pour baliser ces dernières dans un calendrier qui fixe les durées maximales des promotions et les délais intra-promotions, laissant le choix à l'opérateur de les positionner dans ce calendrier tout en respectant la durée maximale et les délais intra-promotions pour chacun de ses produits.

La décision N° 36 du 17 avril 2013 fixant les conditions et les modalités applicables aux offres promotionnelles des opérateurs de téléphonie mobile de norme GSM a continué à favoriser le calendrier pour les offres « postpaid » au détriment des offres « prepaid », en limitant la durée de la promotion sur les offres « prepaid » à 21 jours et celle sur les offres « postpaid » à 28 jours.

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

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

L'application de la décision a donné ce qui suit :

- ▶ Le nombre total des promotions a connu une diminution de 13 % entre 2012 et 2013.
- ▶ Le nombre de jours de promotion par an a connu une augmentation de 18% entre 2012 et 2013 avec une augmentation de la moyenne de jours par promotion de 26%. Ces augmentations s'expliquent par une meilleure exploitation du calendrier des promotions par les opérateurs.

Année	ATM		OTA		WTA		Total	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Types d'offres	9	9	7	7	8	8	24	24
Nombre de promotions par an	13	5	9	7	8	14	30	26
Nombre de jours par an	137	130	181	173	192	300	510	603
Nombre de jours par promotion	11	26	20	25	24	21	17	23

- ▶ Sur les deux années 2012 et 2013, le taux d'augmentation des promotions a été significatif et cette augmentation a été matérialisée également par une augmentation des jours de promotions induisant un nombre moyen de jours plus grand par promotion (23 jours en 2013 contre 17 jours en 2012).
- ▶ Le nombre de promotions dédiées aux offres prepaid est passé de 16 en 2012 à 12 en 2013, soit une diminution de l'ordre 33%.
- ▶ Le nombre de promotions dédiées aux offres postpaid est resté stable.

Répartition par type d'offre	2012			2013		
	Prepaid	Postpaid	Total	Prepaid	Postpaid	Total
Promotion	16	14	30	12	14	26
Jours	241	269	510	271	332	603
Jour /Promotion	15	20	17	23	24	23

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

L'instauration de cette nouvelle décision a eu pour effet de limiter les challenges à une moyenne d'une seule opération de mise en concours, pour une durée moyenne de 24 jours, par opérateur pendant l'année 2013 et ce, à partir de la date de notification de la décision.

Quatrième partie : La régulation du secteur postal

Chapitre 1 : la régulation de l'activité postale

La régulation de, l'activité postale consiste, selon l'article 13 de la loi, notamment à :

- ▶ Veiller à l'existence d'une concurrence effective et loyale sur le marché postal ;
- ▶ Octroyer les autorisations d'exploitation des services de la poste ;
- ▶ Arbitrer les litiges qui opposent les opérateurs entre eux ou avec les utilisateurs ;
- ▶ Recueillir auprès des opérateurs les renseignements nécessaires à l'accomplissement des missions de l'autorité de régulation (ARPT).
- ▶ Effectuer tout contrôle entrant dans le cadre des attributions de l'ARPT.

A cet effet, l'ARPT a lancé, durant l'année 2013, une campagne de sensibilisation auprès de l'ensemble des acteurs concernés par la lutte contre le marché informel de la distribution du courrier et colis par voies de taxis et des transporteurs des voyageurs et de marchandises publics et privés.

De plus, une opération « lettres témoins » a été spécialement conçue pour contrôler le respect, par les opérateurs postaux enregistrés auprès du régulateur, de la réglementation en vigueur et plus particulièrement, le régime de l'exclusivité concédé, par la loi 2000-03, à l'opérateur historique Algérie Poste.

1. Evaluation des coûts du service universel postal (SUP)

Une évaluation des coûts du SUP a été réalisée au mois de décembre 2013 pour déterminer la compensation due à l'opérateur historique Algérie Poste pour le déficit constaté lors de la fourniture des services entrant dans le cadre du SUP, durant l'exercice 2012.

2. Délivrance de nouveaux certificats d'enregistrement

Dans le cadre de ses missions et conformément aux dispositions de la loi 2000-03, notamment son article 66, relatif au régime de la simple déclaration, l'ARPT a délivré des certificats d'enregistrement à six nouveaux opérateurs, à savoir : Adouka Abderrahmane, Sarl Fast Mail, Eurl Transervice, EECT Zine, Chorfa Express, Spa EMS Champion Post.

En outre, l'ARPT a délivré 11 certificats d'enregistrement, en remplacement des anciens certificats, aux opérateurs ayant changé leur gérant et ce, afin de les actualiser. En effet, il convient de préciser que l'article 2 du certificat délivré aux opérateurs doit mentionner le nom du gérant de l'entreprise de courrier express activant sous le régime de la simple déclaration. Aussi, toute modification du nom du gérant conduit nécessairement à la modification du certificat d'enregistrement.

3. Retrait de certificats d'enregistrement

Dans le cadre de ses missions et conformément à la décision de l'Autorité de régulation de donner un délai d'un (1) an aux opérateurs pour entamer leurs activités, faute de quoi, le certificat d'enregistrement leur sera retiré, l'ARPT a procédé au retrait des certificats d'enregistrement à deux opérateurs pour motif d'inactivité. Il s'agit de : Palmera, Courrier Express Bouchenane Djamel.

L'entrée en lice de six nouveaux opérateurs et le retrait de deux opérateurs porte le nombre total d'opérateurs exerçant sous le régime de la simple déclaration, à la fin de l'année 2013, à 47.

4. Renouvellement des autorisations

Dans le cadre du régime de l'autorisation, l'ARPT a traité favorablement les demandes de renouvellement des autorisations des opérateurs DHL, UPS, Falcon et AGEM au motif qu'ils répondent aux exigences du cahier des charges du service du courrier accéléré international.

5. Délivrance d'autorisations

De même, l'ARPT a délivré une autorisation d'exploitation de l'activité du courrier accéléré international (régime de l'autorisation) à EMS Champion Post, filiale d'Algérie Poste.

Pour rappel, la filialisation d'EMS a fait l'objet d'une étude particulière par l'ARPT dans la mesure où cette filialisation induira indubitablement le retrait de l'autorisation accordée à Algérie Poste. En effet, suite à la délivrance de l'autorisation à la nouvelle filiale « EMS Champion Post », il a été procédé au retrait de l'autorisation accordée à l'établissement public Algérie Poste du fait que l'activité du courrier accéléré international, exercée jusque là par ce dernier, a été transférée à sa nouvelle filiale.

L'étude a mis en exergue le fait que la distribution du courrier accéléré domestique de moins de 50 g a été transférée indument à la filiale du fait de cette opération. Il est à rappeler en effet qu'AP dispose, conformément à la Loi d'un monopole sur la distribution de moins de 50 g fut-il accéléré. Cette situation appelle des changements réglementaires érigeant le courrier accéléré domestique en service distinct soumis à l'un des régimes concurrentiels prévus par la Loi et qui sont en l'occurrence la simple déclaration ou l'autorisation. L'ARPT compte sensibiliser à cet effet les pouvoirs publics.

6. Stratégie de lutte contre le marché informel

L'ARPT a lancé, durant l'année 2013 une campagne de sensibilisation auprès de l'ensemble des acteurs concernés par la lutte contre le marché informel de la distribution des courriers et colis par voies de taxis et des transporteurs publics et privés des voyageurs et de marchandises.

Cette stratégie repose sur les points suivants :

- ▶ Sensibilisation des institutions étatiques concernées ;
- ▶ Réunions avec les opérateurs postaux afin d'assister l'ARPT pour mieux lutter contre ce marché illégal ;
- ▶ Elaborer une campagne de presse pour informer le public du caractère illégal de la prestation offerte par les taxis

A cet effet, plusieurs institutions ont été approchées dans le but de les informer de la transgression, par les taxis, de la loi 2000-03 fixant les règles générales relatives à la Poste et aux Télécommunications.

Dans un premier temps, l'ARPT a organisé des réunions bilatérales avec l'ensemble de ces institutions qui ont exprimé leur disponibilité à soutenir cette action. A cet effet une réunion multisectorielle a été organisée, au siège de l'ARPT.

Lors de cette réunion multisectorielle, un ensemble de recommandations ont été émises parmi lesquelles :

- ▶ Communiquer la réglementation en vigueur aux représentants des taxis ainsi que ceux des transporteurs de voyageurs et de marchandises (demande formulée par les syndicalistes des deux corporations) ;
- ▶ Mener une campagne de sensibilisation en direction des citoyens en collaboration avec les opérateurs postaux par le biais de la presse écrite, et ce, afin de faire connaître la loi ;
- ▶ Inviter la police de la Poste à établir un plan d'action national afin de rechercher et constater les infractions à la loi avec l'assistance de la force publique ;
- ▶ Faire diffuser une circulaire par le Ministère des transports destinée, à l'ensemble des transporteurs pour les informer de l'interdiction de l'activité de distribution du courrier.

7. Modification du cahier des charges CAI

Le cahier des charges relatif au régime de l'autorisation (courrier accéléré international) a été révisé durant cette période. Il importe de signaler que cette révision est nécessaire dans la mesure où des éléments nouveaux, essentiellement juridiques, conditionnent l'activité postale. En effet, le décret exécutif N° 03-232 relatif au service

universel a été amendé afin de préciser les activités entrant dans le cadre du financement du service universel postal.

Les modifications apportées se présentent comme suit :

- Ajout d'un article précisant la liste des pièces constituant le dossier de demande de l'autorisation ;
- Ajout d'un paragraphe interdisant de confier, en sous-traitance, la distribution des envois à des opérateurs non autorisés par l'ARPT.
- Il est précisé que le paiement de la redevance est effectué le jour de la délivrance de l'autorisation au lieu d'un mois après la remise du document.
- Ajout du détail sur le paiement de la contribution au financement du service universel postal ainsi que les modalités de paiement.
- Ajout de certains cas conduisant au retrait de l'autorisation (sur demande motivée, non respect des décisions de l'ARPT).

8. Décision relative aux frais liés aux échanges de comptes nationaux et internationaux

Dans le but d'apporter un éclaircissement sur la notion des frais liés aux échanges de comptes nationaux et internationaux, l'ARPT a élaboré une décision expliquant le mode de calcul de la contribution au financement du SUP. Dans ladite décision, il a été précisé ce qui suit :

- Les frais liés aux échanges de comptes nationaux :

Ce sont des frais supportés par les opérateurs dans le régime intérieur et concernent les frais de sous-traitance (frais relatifs à l'acheminement et la distribution du courrier remis en sous-traitance).

- Les frais liés aux échanges de comptes internationaux :

Ce sont des frais supportés par les opérateurs dans le régime international et se présentent comme suit :

- Les frais d'acheminement et de réacheminement (frais supportés par les opérateurs du pays de destination ou le réseau pour acheminer et/ou réacheminer le courrier/Colis jusqu'au destinataire et le distribuer) ;
- Les frais de transit (frais supportés par les opérateurs des pays de transit ou le réseau pour faire transiter le courrier/Colis par un pays de transit vers le pays de destination) ;
- Les frais terminaux (ce sont des décomptes annuels entre opérateurs ou l'opérateur et le réseau et qui concernent la différence de poids entre l'import et l'export).

9. Etude sur la présence territoriale des opérateurs postaux

Il ressort de l'étude effectuée par l'ARPT sur le déploiement des opérateurs postaux, à l'exception d'Algérie Poste, que le maillage du territoire national est bien étudié et que 31 wilayas sont desservies par ces derniers. De plus, il a été constaté que les wilayas qui ne disposent pas d'opérateurs à leur niveau sont facilement accessibles à ces derniers en raison de leur position géographique de proximité (wilayas mitoyennes ou à faible distance entre elles).

Néanmoins, il a été déploré la non desserte des zones rurales qui restent en dehors de la stratégie de ces opérateurs à cause de la notion de rentabilité qui exclut cette catégorie, souvent desservie par la poste traditionnelle (service universel).

10. Résultats de l'opération « lettres témoins »

Conformément à son plan d'action pour l'année 2013, l'ARPT a entamé une opération « lettres témoins » qui vise le contrôle du respect de la réglementation en vigueur par les opérateurs postaux. Le nombre d'opérateurs concernés était de 20. Quarante (40) courriers ont été confectionnés dont le poids de chacun ne dépasse pas 28 g.

Le but de cette opération étant de vérifier si lesdits opérateurs transgressent le régime de l'exclusivité concédé à Algérie Poste.

Le résultat de l'opération a fait ressortir plusieurs manquements et des mesures ont été prises par l'Autorité de régulation et qui se présentent comme suit :

- ▶ Transmission de mises en demeure aux contrevenants (9 opérateurs ayant accepté de distribuer du courrier de moins de 50g).
- ▶ Transmission aux opérateurs dont l'adresse est introuvable de mises en garde pour n'avoir pas respecté les conditions générales d'exercice de l'activité postale relevant du régime de la simple déclaration.

11. Rencontres avec les opérateurs postaux

Dans le cadre d'une régulation participative associant les parties prenantes, l'ARPT a organisé des réunions de travail avec chacun des opérateurs postaux actifs afin de débattre des divers points intéressant la régulation du marché postal, notamment :

- ▶ Situation du paiement de la contribution au SUP ;
- ▶ Explication des décisions de l'ARPT (frais de comptes liés aux échanges de comptes, conditions générales) ;
- ▶ Transmission dans les délais des informations statistiques ;
- ▶ Marché informel ;
- ▶ Contraintes rencontrées ;
- ▶ Vision et perspectives du marché postal.

Le résultat des réunions est détaillé ci-dessous

- Paiement de la contribution au financement du SUP :

L'ensemble des opérateurs convoqués ont montré leur disponibilité à payer la contribution au financement du SUP, sauf que certains d'entre eux ont formulé le souhait de voir cette contribution revue à la baisse.

- Explication des décisions de l'ARPT et transmission des informations dans les délais :

L'ensemble des opérateurs ont reconnu être au courant de la réglementation qui régit l'activité postale et que le courrier de l'ARPT leur parvient (bien qu'il arrive en retard). Les représentants des opérateurs tous été satisfaits des explications données par l'ARPT.

- Marché informel :

L'ensemble des convoqués ont dénoncé la concurrence illégale des taxis et des transporteurs privés et publics. Certains opérateurs ont cité les noms de certains transporteurs qui activent au niveau de la gare routière du Caroubier (Alger) ou au niveau de certains axes routier. Pour faire face à cette rude concurrence, certains opérateurs ont proposé ce qui suit :

- Créer un box appartenant à la poste au niveau de la gare routière.
 - Campagne publicitaire de la part des opérateurs enregistrés.
 - Réglementer l'activité des taxis (leur permettre uniquement l'acheminement du courrier qui doit leur être remis par des opérateurs dûment enregistrés et uniquement sur les axes non desservis par les opérateurs).
- Contraintes rencontrées :

La plus grande contrainte est d'une part, selon leurs dires, l'investissement (achat de véhicules) qui demande de l'argent et la banque ne suit pas car elle demande des garanties qu'ils ne possèdent pas. Et d'autre part, le grammage (moins de 50g) imposé aux opérateurs par la réglementation en vigueur.

- Perspectives du marché postal :

L'ensemble des opérateurs ont conclu que le marché postal est porteur et qu'il a de grandes potentialités. Seulement, la culture ambiante fait que l'essentiel du trafic est réalisé avec les entreprises et non avec les particuliers.

12. Tarifs Algérie Poste

L'ARPT a été consultée par le Ministère chargé de la Poste pour donner son avis sur le projet de décret exécutif fixant les tarifs du régime de l'exclusivité et du service universel postal.

L'analyse a porté sur les éléments pris en compte par les initiateurs du projet pour fixer les tarifs des services d'AP.

Chapitre 2 : évolution du marché postal

En 2013, le marché postal, dans sa globalité, a enregistré un chiffre d'affaires estimée à 27,3 milliards DA dont plus de 10 milliards de dinars pour la seule activité postale (courrier/colis), pour un trafic global des envois (courrier, colis,...) avoisinant les 264 millions d'objets.

L'année 2013 est marquée par une légère hausse du revenu global de l'activité postale (+0,13%). Cette hausse est due à l'augmentation de 12% du total revenu des opérateurs du régime de l'autorisation et du régime de la simple déclaration en comparaison avec l'année 2012. En revanche, le trafic global a baissé de 1% en un an.

Cette situation est la conséquence de la baisse du trafic de l'opérateur historique de 1% (plus de 2 millions d'objets par rapport au trafic de l'année 2012) et l'augmentation du chiffre d'affaires des opérateurs exerçant sous les régimes de l'autorisation et de la simple déclaration (+ 21%).

1. Analyse des marchés postaux pour l'année 2013

Le marché postal est segmenté en trois régimes, à savoir :

- Le régime de l'exclusivité (concedé à l'opérateur Algérie Poste).
- Le régime de la simple déclaration (concerne le courrier accéléré domestique de plus de 50g).
- Le régime de l'autorisation (concerne le courrier accéléré international).

Il sera abordé, dans ce chapitre, l'analyse de chaque segment de l'activité postale à part.

Activité de l'opérateur Algérie Poste (régime de l'exclusivité et service universel postal) :

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

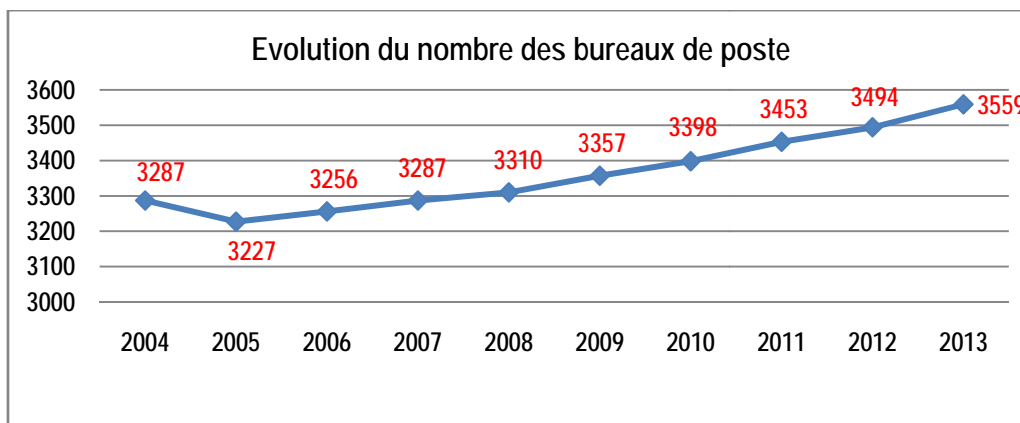
1.1. Réseau postal

Le réseau postal de l'opérateur Algérie Poste est réparti sur l'ensemble du territoire national de façon homogène et il est constitué d'un nombre important de bureau de poste permettant la desserte postale ainsi que la fourniture des prestations financières aux citoyens.

1.1.1. Présence postale

Le nombre total des bureaux de poste sur le territoire national en 2013 a atteint le chiffre de 3559 contre 3494 en 2012, soit une progression de 1,9%.

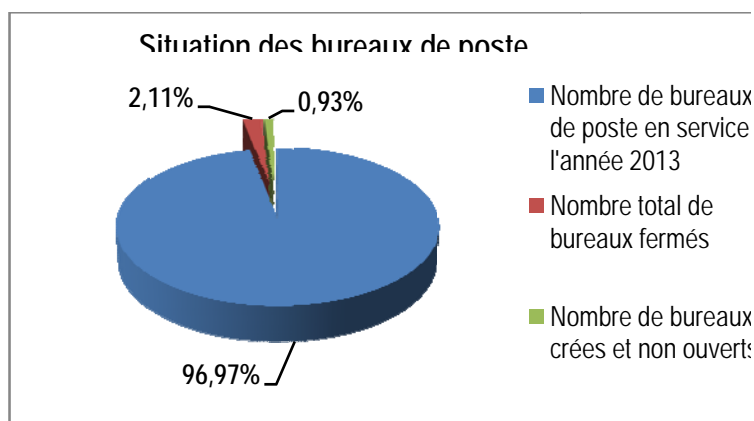
Le graphique suivant illustre l'évolution du nombre des bureaux de poste depuis l'année 2004.



Source : Algérie Poste

Le nombre de bureaux est en nette progression depuis l'année 2005.

Il y a lieu de noter que, parmi ce nombre de bureaux existants, 3451 bureaux activent réellement, soit plus de 96,97%, contre 3410 en 2012. 41 bureaux ont donc ouvert leurs portes aux clients durant cette période contre 79 bureaux en 2012.



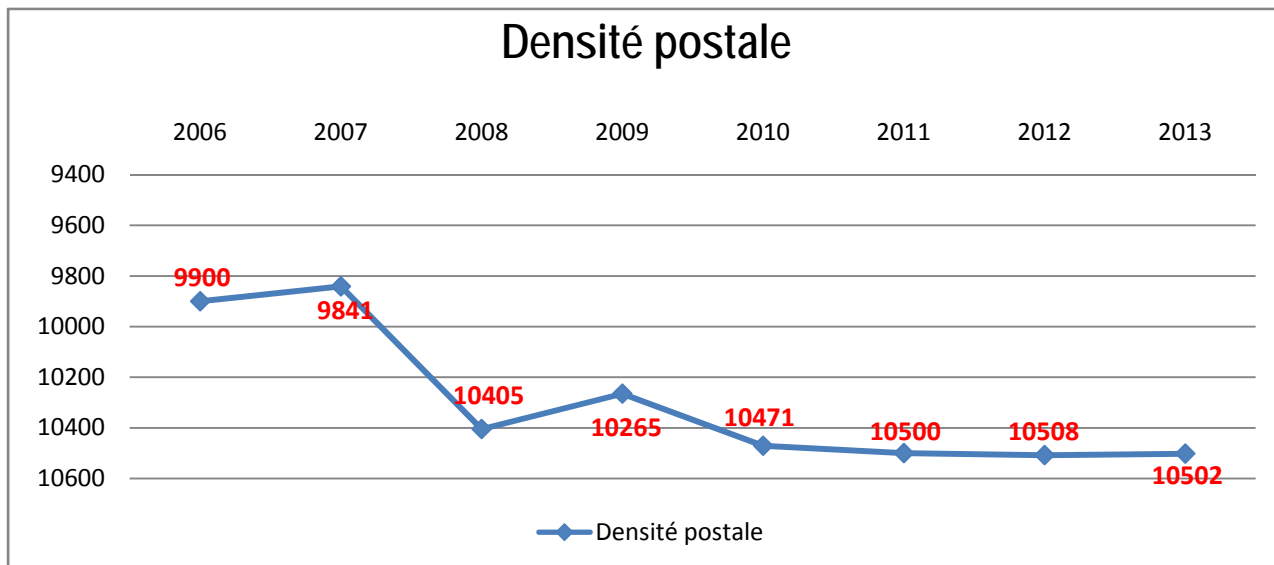
Source : Algérie Poste.

Les bureaux non encore opérationnels représentent moins de 3% des bureaux existant. Ces bureaux sont soit fermés ou bien créés et non encore ouverts. Le nombre exact de bureaux fermés en 2013 est de 75 bureaux contre 64 en 2012.

De plus, sur les 3559 bureaux de poste existant, 3414 sont raccordés au réseau informatique en 2013, soit 96% des bureaux en service, contre 3316 bureaux en 2012, ce qui représente une progression de 3%.

1.1.2. Densité postale

La densité postale déclarée est de 1 bureau pour 10.502 habitants alors qu'elle était de 1 bureau pour 10.508 habitants en 2012.



Source : Algérie Poste.

La densité postale par guichet est estimée à 1 guichet pour 4741 habitants contre 4713 habitants en 2012.

Remarque :

La densité postale déclarée prend en compte le nombre de bureaux existants qui est de 3559 bureaux alors qu'il aurait été plus juste de prendre en compte les bureaux en service, soit 3451 bureaux. Auquel cas la densité aurait été de 1 bureau pour 11.214 habitants et non pas pour 10.502 (en considérant les chiffres de l'ONS qui ont estimé la population algérienne à 38,7 millions d'habitants au 1^{er} Janvier 2014).

Il est à rappeler à ce sujet que les normes de l'UPU (union postale universelle) précisent qu'un bureau de poste doit offrir ses services pour une population comprise entre 3 000 et 6 000 habitants. Ceci afin de garantir une meilleure qualité de service aux usagers.

1.2. L'activité postale

1.2.1. Chiffre d'affaires global

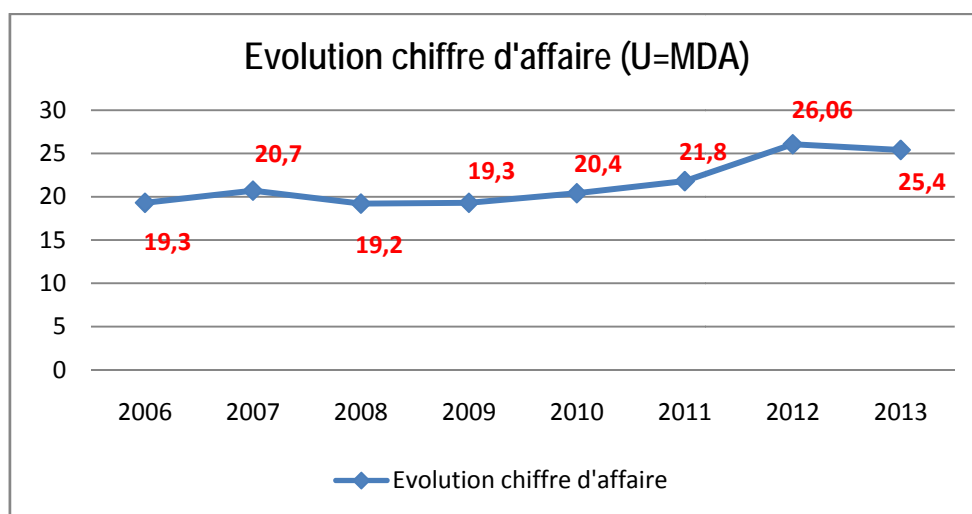
Le tableau suivant détaille le chiffre d'affaires d'Algérie Poste pour l'année 2013.

Rubrique	Montant (DA)
Chiffre d'affaires global	25 178 503 156,73

Source : Algérie Poste

Rubrique	Montant (U : MDA)
PRESTATIONS POSTALES	8 230 298
PRESTATIONS FINANCIERES	15 915 473
RESEAU VENTES	1 291 040
Total	25 436 811

Le graphe ci-dessous illustre l'évolution du chiffre d'affaires en milliards de dinars :

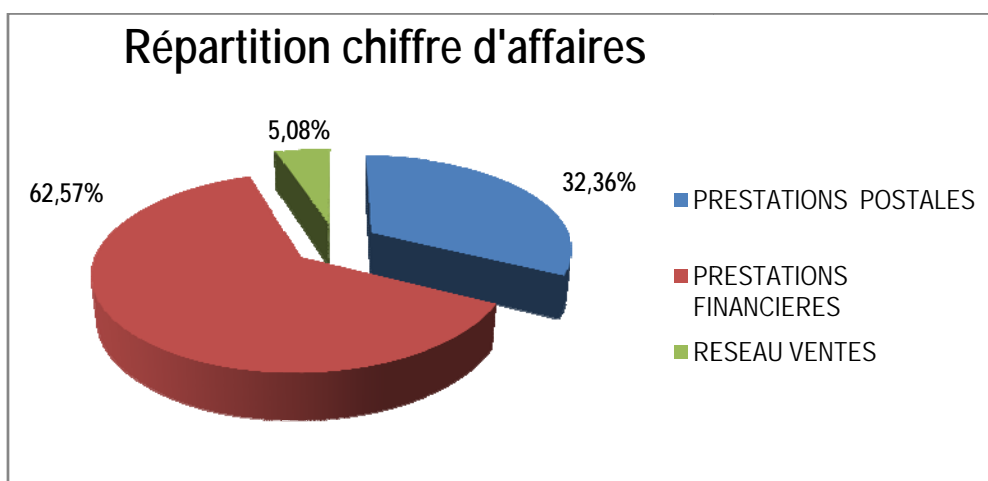


Source : Algérie Poste.

Le chiffre d'affaires réalisé par Algérie Poste durant l'année 2013 est de 25,2 milliards de dinars contre 25,8 milliards de dinars en 2012, enregistrant ainsi une diminution de 2,33%.

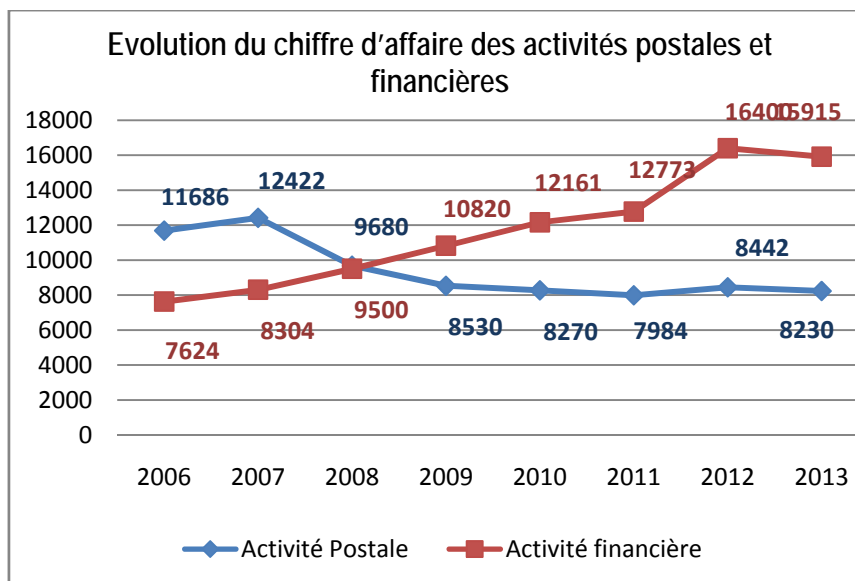
Le chiffre d'affaires généré par l'activité postale est estimé à 8,2 milliards DA contre 8,4 milliards DA en 2012, soit une diminution de 2,4%. Celui de l'activité financière est de l'ordre de 15,9 milliards DA contre 16,4 milliards en 2012, soit une baisse estimée à plus de 3%. Pour le réseau vente (prestations commerciales) à titre d'exemple : le paiement des factures et les prestations Mobilis, le chiffre d'affaires réalisé est estimé à presque 1 Milliards DA.

Ainsi, la part du chiffre d'affaires généré par l'activité des services financiers est de l'ordre de 62,57% du chiffre d'affaires global et celle des services postaux de l'ordre de 32,36%. Cette proportion était, en 2012, de 62,93% pour les services financiers et 32,23% pour les services postaux.



Source : Algérie Poste.

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



Source : Algérie Poste.

D'après ce graphique, le chiffre d'affaires de l'activité postale est en baisse depuis l'année 2008, avec une légère hausse en 2012.

Le chiffre d'affaires de l'activité financière, quant à lui, est en progression depuis l'année 2007, enregistrant un pic en 2012, avec plus de 16,4 milliards de dinars.

1.2.2. Volume de trafic global

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

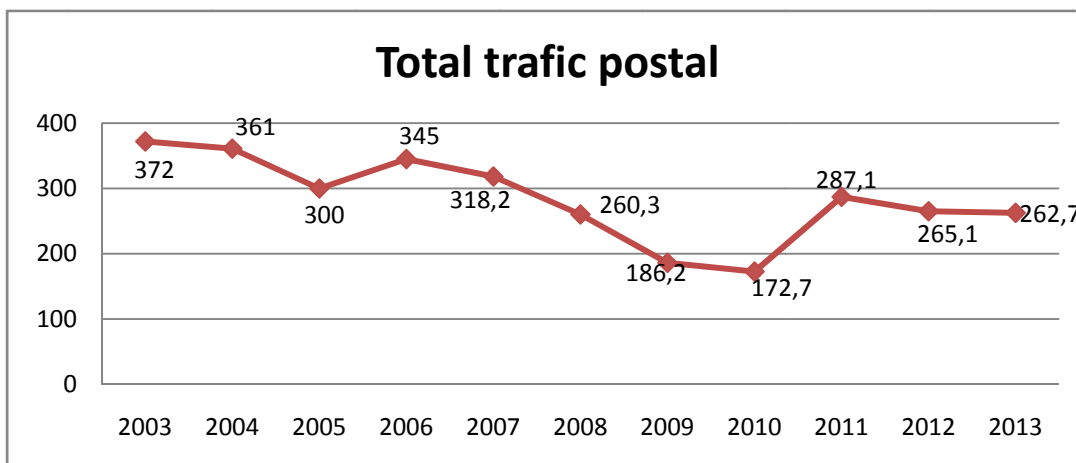
Le nombre d'objets postaux traités en 2013 est estimé à plus de 262 millions d'objets contre 265 millions d'objets en 2012, enregistrant ainsi une diminution d'environ 1%.

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

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

Source : Algérie Poste.

Graphe illustrant l'évolution du trafic postal :



Source : Algérie Poste.

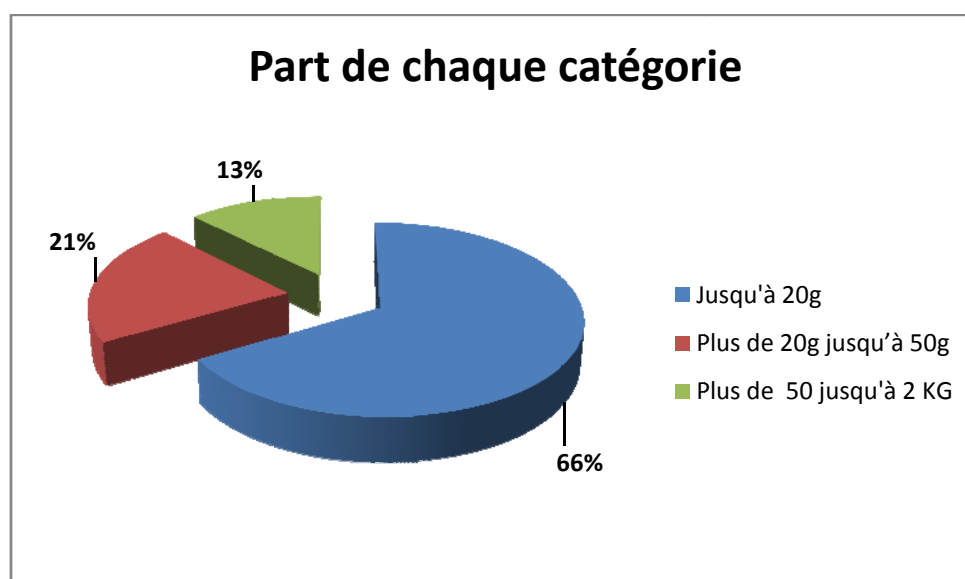
1.2.3. Trafic du régime de l'exclusivité

Le régime de l'exclusivité concerne le courrier de moins de **50g**. Le volume de trafic relevant de ce segment d'activité au cours de l'année **2013** représente **86,8 %** du volume global d'Algérie Poste avec **228,1 millions** d'objets, soit une diminution de **2.6%** par rapport à l'année **2012**.

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

Rubriques	Catégories d'objets (millions)			Total
	- 20g	+ 20g jusqu'à 50g	Plus de 50 g	
Poste aux lettres	173,51	54,59	34,66	262,77
Part de chaque catégorie	66,03%	20,78%	13,19%	100 %

Source : Algérie Poste.



Source : Algérie Poste.

Le volume de trafic du courrier de moins de **20g** représente à lui seul **66%** du volume total, soit **173,5 millions** d'objets.

1.2.4. Les colis postaux

1.2.4.1. Trafic global

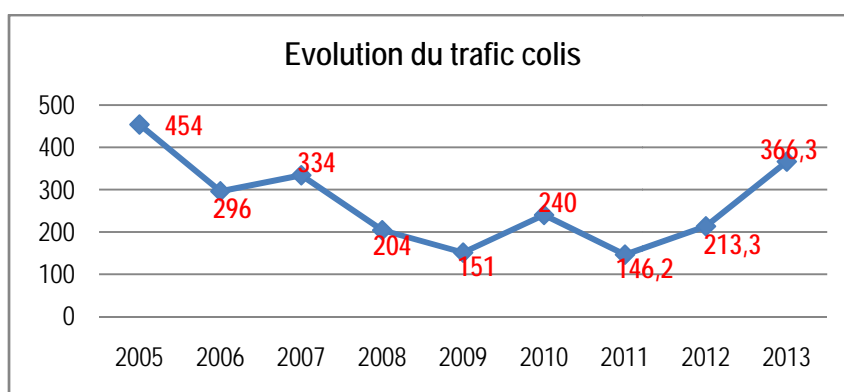
Le tableau ci-dessous représentant l'évolution du trafic des colis postaux depuis 2005:

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

Source : Algérie Poste.

Le trafic des colis postaux en 2013 (régimes intérieur et international) est évalué à **366.335** Colis contre **213.324** Colis en 2012, réalisant une forte augmentation de plus de **71,72%**.

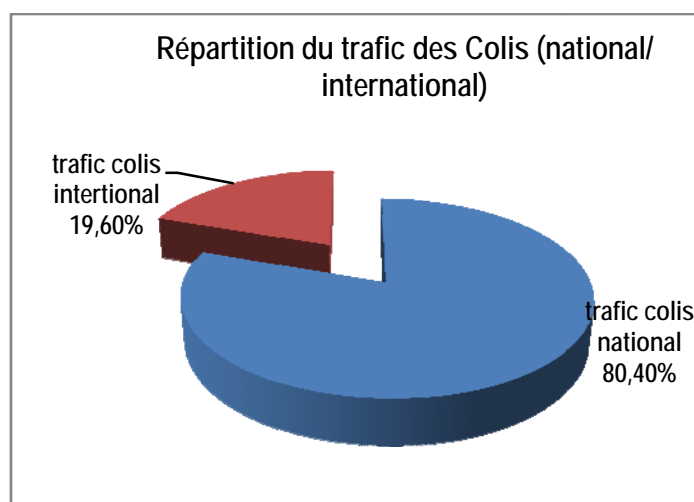
Graphique illustrant l'évolution du trafic des Colis :



Source : Algérie Poste.

1.2.4.2. Répartition du trafic des colis

Sur un total de **366.335** colis, le nombre de colis du régime intérieur est estimé à **294.528** objets et celui de l'international est de **71.807** objets. Ainsi **80,4%** (93,5% en 2012) du volume de trafic des colis est destiné à l'intérieur et **19,6%** (6,5% en 2012) à l'international.



Source : Algérie Poste.

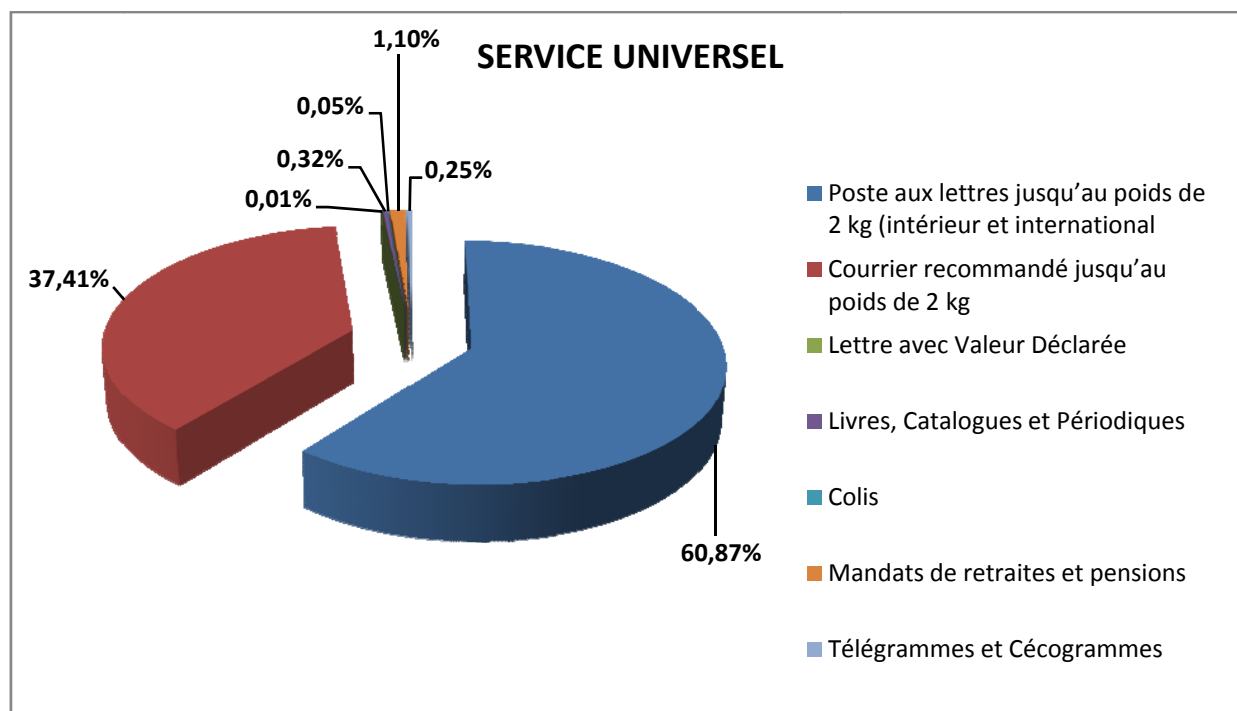
1.2.5. Le service universel postal

En 2013, le contenu du service universel est constitué de **260,68 millions** d'objets, soit **99,2 %** du trafic global, ce qui représente une augmentation appréciable par rapport à l'année 2012 où le service universel constituait **93%** du trafic global.

Rubriques	Nombre d'objets	%
Poste aux lettres jusqu'au poids de 2 kg (intérieur et international)	158 668 878	60,87%
Courrier recommandé jusqu'au poids de 2 kg	97 527 178	37,41%
Lettre avec Valeur Déclarée	13 956	0,01%
Livres, Catalogues et Périodiques	833 548	0,32%
Colis	129 774	0,05%
Mandats de retraites et pensions	2 864 649	1,10%
Télégrammes et Cécogrammes	651 155	0,25%
Total	260 689 138	100%

Source : Algérie Poste.

Graphes illustrant la répartition du contenu du service universel postal au cours de l'année 2013.



Source : Algérie Poste.

Par ailleurs, le nombre de boîtes aux lettres installées sur la voie publique et celles installées sur la façade des bureaux de poste est estimé à **4342** boîtes.

1.2.6. 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	94%	3,5%	1,5%	1%
Zone rurale	82,5%	13%	3%	1,5%

Source : Algérie Poste.

En zone urbaine, 94% des levées sont effectuées quotidiennement et 82,5% en zone rurale. Les autres levées se font soit un jour sur deux, soit plus.

- Tournées de distribution

Nombre total de tournées	
Urbaines	Rurales
2705	1693

Source : Algérie Poste.

Nombre de tournées (en détail)			
A pied	A vélo	Motocyclettes	Autres (Autos, ...)
2994	0	1364	40

Source : Algérie Poste.

Au cours de l'année 2013, les tournées de distribution sont au nombre de 2705 tournées en zones urbaines et de 1693 en zones rurales.

L'amplitude horaire d'ouverture des bureaux de poste au cours de la même année varie, quant à elle, entre 6 heures (petits bureaux) et 10 heures (grands bureaux).

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

Pour le service postal, les principaux Indicateurs de la qualité de service sont le délai d'acheminement du courrier (le temps mis, par un courrier, pour parvenir à sa destination finale) ainsi que le délai d'acheminement des colis (le temps mis, par un Colis, pour parvenir à sa destination finale).

1.3.1. Délais d'acheminement (courrier)

Les délais communiqués à l'ARPT concernent le national et l'international.

- Pour le national :

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.

Il ressort du tableau susé dans une même wilaya (intra wilaya), **80%** du courrier est distribué à **J+1** en augmentation de **cinq (05)** points par rapport à **2012 (75%)**.

Pour l'inter wilaya, plus de **85%** du courrier est distribué à **J+2**.

Pour l'international :

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%	15%	20%	25%	20%	35%	40%	55%

Source : Algérie Poste

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

1.3.2. Délais d'acheminement (Colis)

Les délais communiqués à l'ARPT concernent le national et l'international.

- Pour le national :

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.

- Pour l'international :

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.

Il ressort de l'analyse des tableaux ci-dessus que les colis sont acheminés avec les mêmes délais que le courrier au niveau national et international.

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

A l'instar de ceux en vigueur pour les services de la poste aux lettres, ces indicateurs concernant également le délai de délivrance du service des mandats ainsi que le traitement des réclamations.

1.4.1. Les mandats

Les délais de délivrance des mandats, communiqués à l'ARPT, concernent le national et l'international.

Délai d'acheminement	National		International			
	Intra wilaya	Inter wilaya	France	Europe	Maghreb	Pays arabes
J + 1	35,79%	14,42%	0,19%	0%	0%	0%
J + 2	16,02%	07,80%	0%	0%	0%	0%
J + 3	09,57%	11,82%	0,06%	0%	0%	0%
J + 4	10,78%	07,67%	0,19%	0,14%	0%	0%
J + 5	06,20%	14,03%	0,06%	0,54%	0%	0%
J > 5	21,64%	44,26%	99,49%	99,32%	100%	100%

Source : Algérie Poste

On constate que dans une même wilaya (intra wilaya), **35,79%** des mandats sont distribués à **J+1**, un taux relativement faible si on le compare avec les délais d'acheminement du courrier.

Pour l'inter wilaya, seulement **22,22 %** des mandats sont distribués à **J+2**.

Quant à l'international, la distribution des mandats est effectuée à **100%** au-delà de **j+5**.

1.4.2. Réclamations

Le traitement des réclamations est un autre indicateur de qualité de service. Le tableau ci-dessous nous donne une image des réclamations traitées au niveau de l'opérateur historique Algérie Poste.

Les informations communiquées à l'ARPT concernent le national et l'international.

	Nombre de réclamations déposées par les clients	Nombre de réclamations traitées effectivement	Délais de traitement des réclamations (Jours)
Courrier régime national	3 962	3 608	15 jours
Courrier régime international	2 265	1 965	25 jours
Colis régime national	288	352	15 jours
Colis régime international	370	733	25 jours
CCP	63 641	61 688	5 Jours
Mandats (Régime Inter)	10 158	9 506	D'un jour à 3 mois
Mandats (Régime Interna)	1 886	1 879	3 Jours
Nombre de réclamations déposées par les pays expéditeurs durant l'année 2013 (courrier)			1 118
Nombre de réclamations déposées par les pays expéditeurs durant l'année 2013 (Colis)			400

Source : Algérie Poste

Pour l'année 2013, 89,45% des réclamations relatives au courrier ont été traitées, soit 5573 parmi les 6227 réclamations déposées (intérieur et international), contre 7500 réclamations traitées en 2012, marquant ainsi une diminution de 25,6%.

Le nombre de réclamations relatives aux colis postaux est nettement plus inférieur que celui du courrier. Seulement 1085 réclamations ont été traitées durant l'année 2013.

Pour ce qui est de l'activité financière, le nombre de réclamations s'élève à 75 685 (CCP, Mandats internationaux et nationaux) dont 73 073 ont été traitées, soit un taux de 96,54%. Pour précision, les réclamations concernant l'activité financière ne représentent que 0,3% du total du trafic de cette catégorie d'objets.

Les délais de traitement des réclamations dépendent du type de service ainsi que du régime (national ou international). Ces derniers peuvent aller de trois (3) jours à trois (3) mois.

1.5. L'activité financière

Les services financiers postaux sont à l'origine de presque deux tiers de la croissance de la poste. Ils représentent 62,57% du chiffre d'affaires global de la poste en 2013.

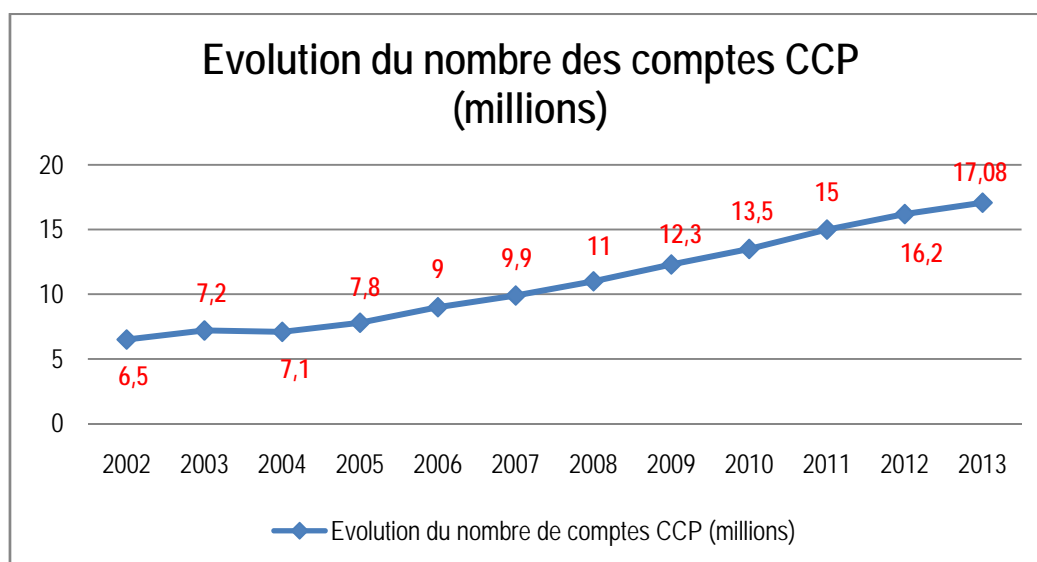
Ils offrent des modes de paiements efficaces à travers plusieurs services, tels que le service des chèques postaux, le service des mandats, et les services des opérations pour compte (CNEP).

1.5.1. Le service des chèques postaux

L'opérateur historique Algérie Poste dispose de 08 centres CCP répartis à travers le territoire national.

En 2013, l'opérateur gérait environ 17 millions de comptes CCP contre 16,3 millions en 2012, soit une progression de 4,2%.

Le graphe ci-dessous illustre l'évolution du nombre des comptes CCP depuis 2002 :



Source : Algérie Poste.

Le montant total des avoirs CCP est de l'ordre de 578,7 milliards DA, contre 561,7 milliards DA en 2012, soit une progression de 3%.

Le nombre de transactions effectuées par les clients est d'environ 146,9 millions opérations (paiement à vue, versement, virement) durant l'année 2013, contre 143 millions opérations en 2012, soit une progression de 2,7%.

1.5.2.L'activité des mandats

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

Au cours de l'année **2013**, le volume des mandats émis (régime intérieur et international ainsi que les pensions) avoisine les **4.2 millions** contre **17 millions 2012**, soit une diminution forte estimée à **75%**.

Au cours de la même année, le montant des transferts s'élève à **64 milliards DA** contre **67 milliards DA** (émission) en **2012**, soit une diminution de **4%**.

Par ailleurs, le nombre de mandats émis en **2013** à l'international est de **31.810** contre **26.000** en **2012**, soit une hausse de **22%**. Avec un montant transféré de **486,7 millions DA** contre **389,5 millions DA** en **2012**, une augmentation de **25%** est enregistrée.

1.5.3.Le Publipostage (l'insert)

Le chiffre d'affaires réalisé par Algérie Poste dans ce segment d'activité en **2013** est estimé à **5,2 millions DA** contre **880.600 DA** durant l'année **2012**, soit une hausse de l'ordre de **498%**. Cette hausse est due à l'augmentation du nombre de clients qui est passé **35** en **2012** à **43** en **2013**

Le volume d'inserts réalisé durant cette période s'élève à **8,1 millions** contre **640.000** d'insertions en **2012**, soit une très forte augmentation de **1172%**.

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

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

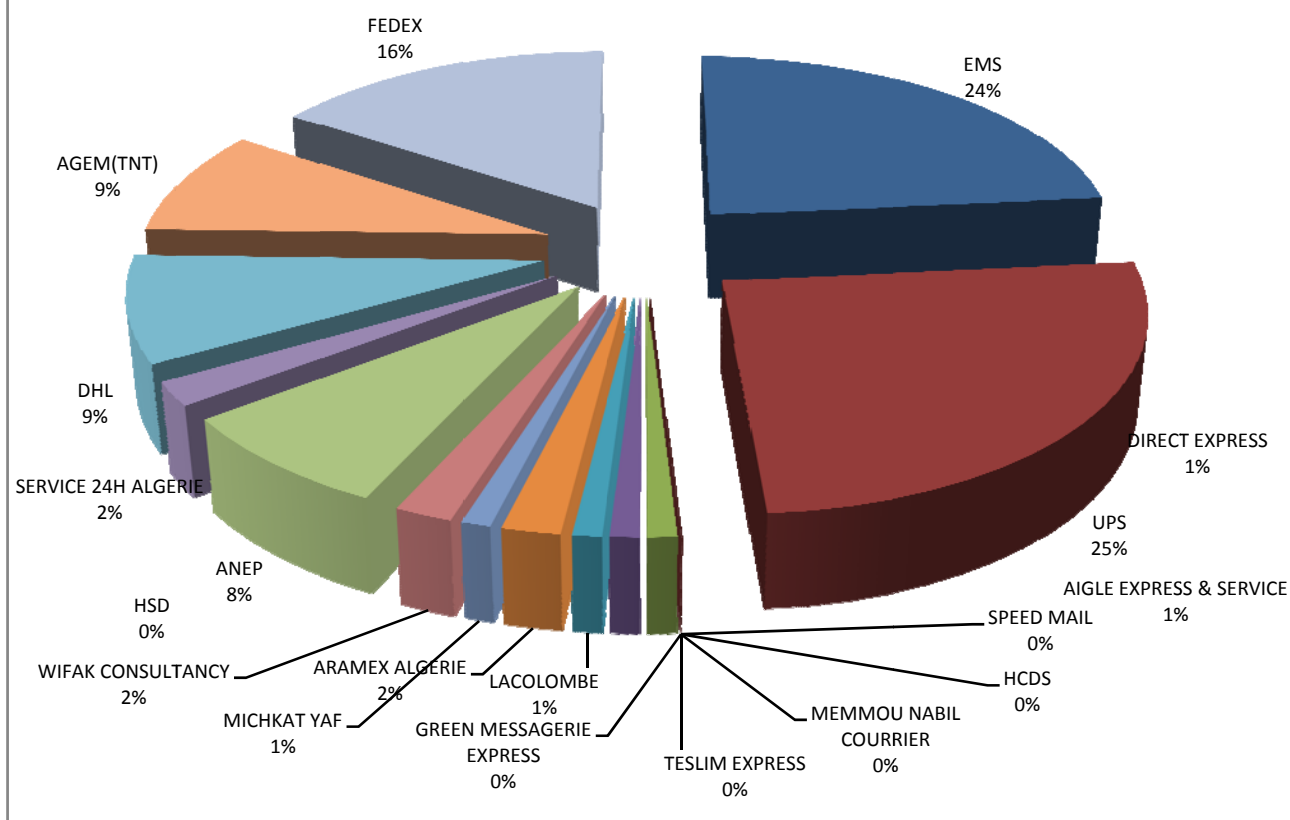
Le chiffre d'affaires du marché de la simple déclaration a connu une croissance de près de **20.6%** en **2013** par rapport à celui de **2012**.

Il importe de signaler que certains opérateurs (dont le certificat leur a été délivré en 2013) n'ont pas commencé l'activité postale, tandis que d'autres (KAZI TOURS, R MESS,...) n'ont pas transmis les canevas annuels. Ces derniers ont été mis en demeure par l'ARPT en raison de l'absence d'informations relatives à leurs activités.

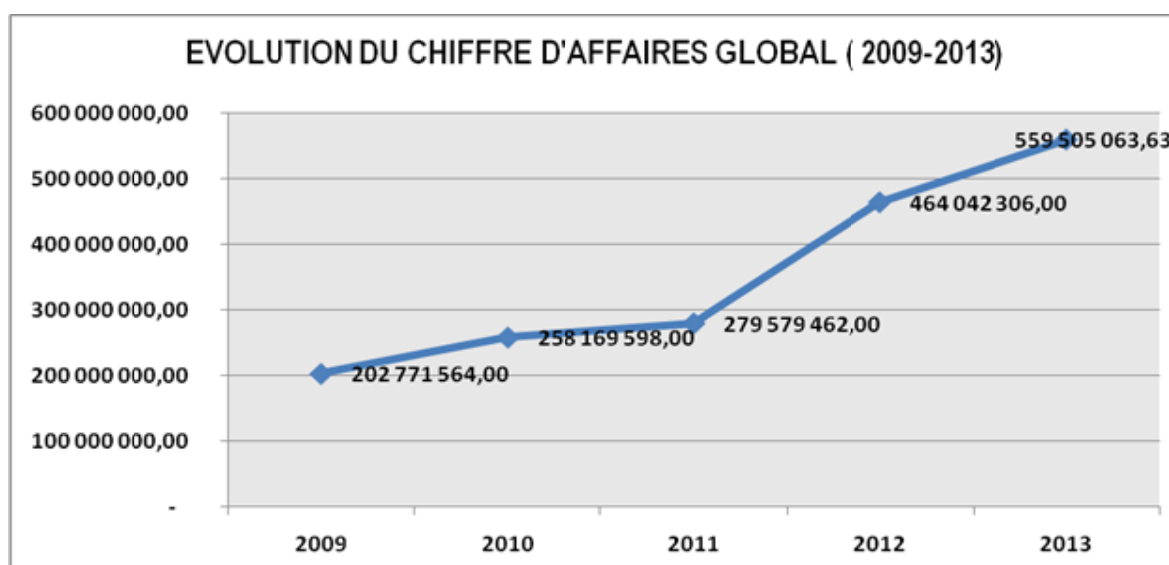
Par ailleurs, d'autres opérateurs peinent à démarrer leurs activités. Cette situation peut s'expliquer, d'une part, par la lenteur administrative dans le traitement des dossiers des opérateurs exerçant dans le cadre du dispositif ANSEJ tels que CHORFA EXPRESS, M.A AMINE, EL AMANA, BENYEKHFLEF OUSSAMA EXPRESS, ADOUKA ABDERAHMANE et TRANSERVICE. S'ajoute également à cela l'activité "parallèle illégale" exercée par certains chauffeurs de taxis et de bus inter-wilayas.

Le graphe ci-dessous illustre la répartition des parts de marché en termes de chiffre d'affaires :

Parts de marché en termes de chiffre d'affaires



Le graphe ci-dessous permet de constater l'évolution du chiffre d'affaires du marché postal relevant du régime de la simple déclaration entre 2009 et 2013. Sur cette période, le chiffre d'affaires n'a cessé de progresser pour atteindre un taux d'évolution de l'ordre de 175.93% :

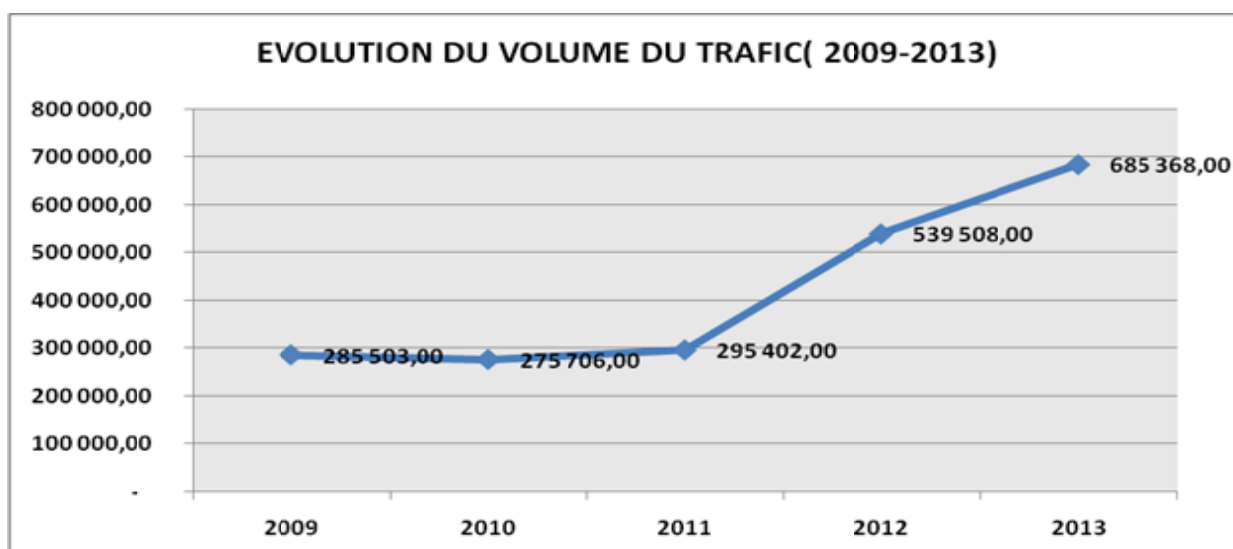


2.2. Volume du trafic global

Durant l'année 2013 le volume du trafic global du marché de la simple déclaration a progressé de 27 % en comparaison avec l'année 2012.

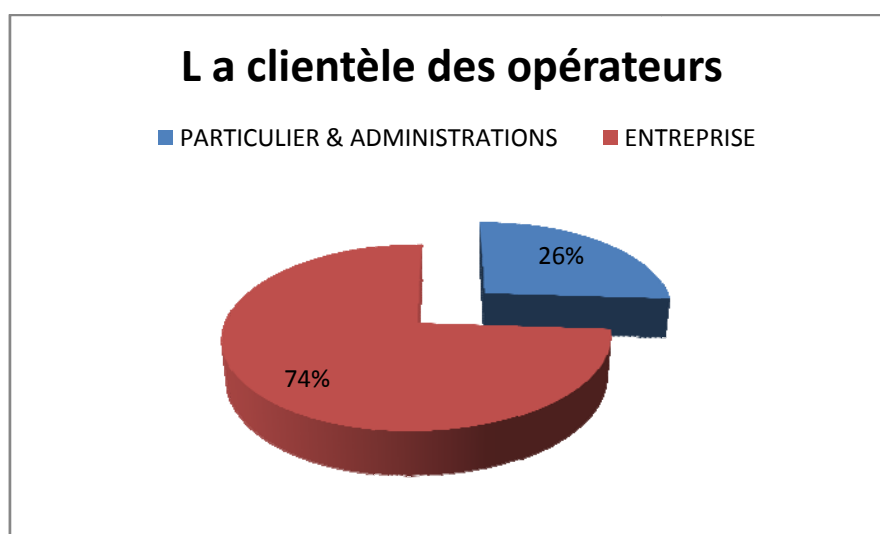
Le volume de trafic global entre 2009 et 2013 a affiché une croissance globale avoisinant 28% en moyenne, avec toutefois une augmentation nette entre 2011 et 2012 de plus de 82%.

Le graphe ci-dessous illustre l'analyse de l'évolution du volume du trafic global du marché postal relevant du régime de la simple déclaration au cours des cinq dernières années (2009-2013). Le volume de trafic global entre 2009 et 2013 a affiché une croissance globale avoisinant 28% en moyenne, avec toutefois une augmentation nette entre 2011 et 2012 de plus de 82% :



2.3. La clientèle des opérateurs

La clientèle des opérateurs est constituée à 74% d'entreprises (privées et publiques), le reste représentant les administrations et les particuliers.



2.4. Indicateurs de la qualité de service

Les principaux critères de qualité de service sont les délais de livraison (distribution du courrier/Colis) et celui du traitement des réclamations. L'analyse des informations communiquées à l'ARPT, concernant ces deux critères, est donnée ci-dessous.

2.4.1. Délais d'acheminement

En 2013, les délais d'acheminement ont été globalement satisfaisants, avec une légère amélioration dans l'acheminement et la distribution en inter wilaya. En effet, 75% du courrier est distribué à j+1 ; 18 % à j+2 et 7 % seulement à j+3 (Généralement pour les régions du Sud et de l'extrême Sud). En ce qui concerne l'acheminement en intra wilaya, les taux se sont maintenus au même niveau qu'en 2012, soit 98 % du courrier est distribué en j+1, le reste en j+2.

2.4.2. Traitement des réclamations

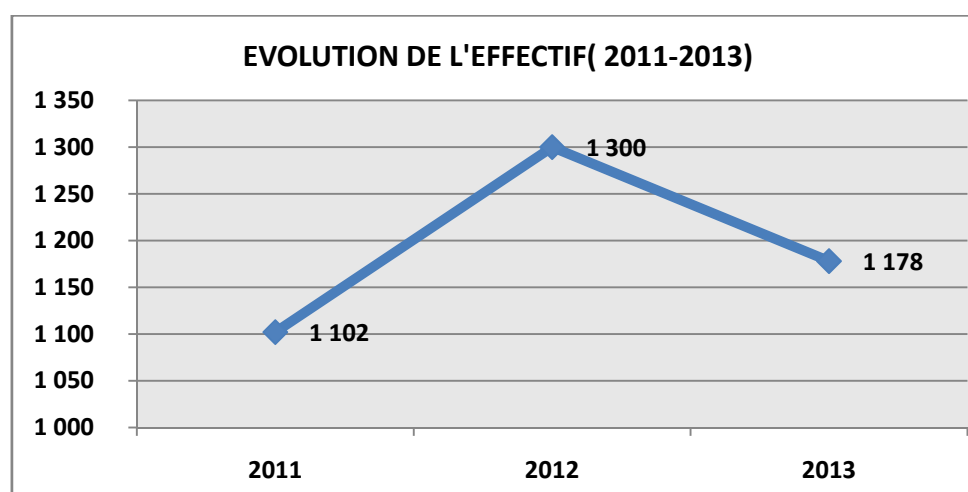
Le nombre de réclamations enregistré par les opérateurs a connu une forte augmentation, passant de 281 réclamations en 2012 à 2960 en 2013, ce qui représente 0.43% du volume global du trafic alors qu'il était de l'ordre de 0.05% en 2012.

Opérateurs	Réclamations						
	Reçues		Evolution (%)	Traitées		Taux par rapport au volume global (%)	
	2012	2013		2012	2013	2012	2013
Total des réclamations	281	2960	953,4	281	2943	0.05	0.43

Il ressort donc du tableau ci-dessus que toutes les réclamations ont été traitées et 99.42% ont été traitées dans des délais qui varient entre 1 et 3 jours.

2.5. Effectifs et niveau de déploiement

En 2013, le nombre de salariés des opérateurs est estimé à 1178. Par rapport à l'année 2012, ce nombre a baissé de 9.4%. Cette baisse peut se traduire par les licenciements effectués par certains opérateurs suite à la forte baisse du volume de leur activité.



Source : opérateurs

3. L'évolution du marché postal relevant du régime de l'autorisation

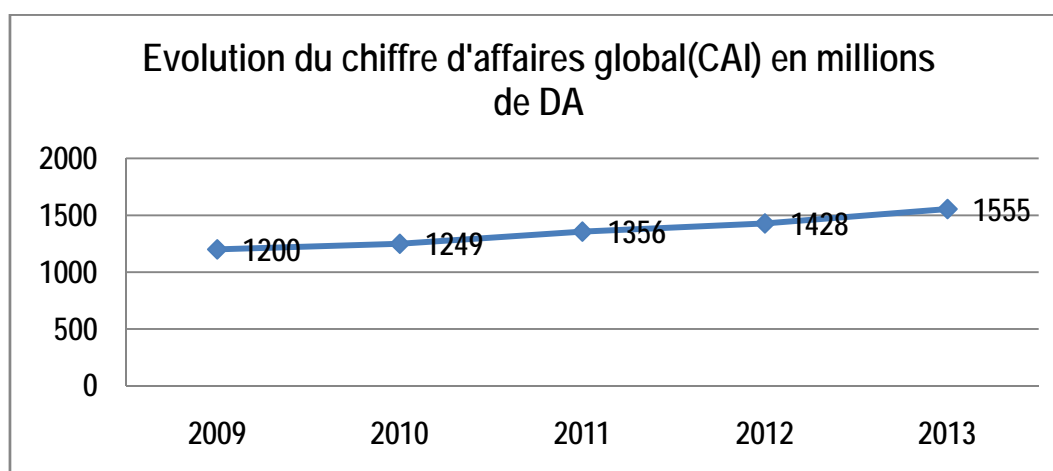
En 2013, le nombre d'opérateurs en activité est de cinq (05) avec l'octroi, au cours de cette année, d'une nouvelle autorisation à l'opérateur EMS Champion Post, filiale de l'opérateur historique Algérie Poste.

3.1. Chiffre d'affaires

En 2013, le chiffre d'affaires réalisé par l'ensemble des opérateurs exerçant sur le marché du courrier accéléré international (CAI) s'élève à **1 555 millions DA**, enregistrant ainsi une hausse de **9%** par rapport à 2012.

Intitulé	Exercice 2012	Exercice 2013	Evolution
Chiffre d'affaires (MDA)	1 428	1 555	9%

Le graphe ci-dessous illustre l'évolution du chiffre d'affaires global en millions de dinars :



Source : opérateurs

3.1.1. Chiffre d'affaires et parts de marché

Avec **1 319 millions DA**, le chiffre d'affaires de DHL croît de **9%** en 2013 par rapport à l'année 2012 conservant ainsi sa part de marché qui est de **85%** (la même que celle de l'année 2012).

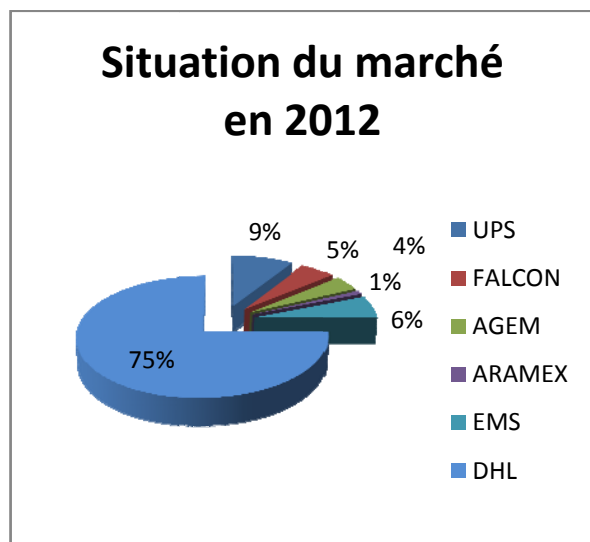
Intitulé	Opérateurs	2009	2010	2011	2012	2013
Chiffre d'affaires (en millions de DA)	EMS	58	60	12	15	15
	DHL	948	986	1 067	1 209	1 319
	UPS	36	72	42	31	40
	Falcon	84	67	110	121	118
	Chronopost	74	59	62	-	-
	AGEM/TNT	-	5	58	43	63
	Aramex	-	-	5	9	-
Parts de marché	EMS	5%	5%	1%	1%	1%
	DHL	79%	79%	79%	85%	85%
	UPS	3%	6%	3%	2%	3%
	Falcon	7%	5%	8%	8%	8%
	Chronopost	6%	5%	5%	-	-
	AGEM/TNT	-	0,4%	4%	3%	4%
	Aramex	-	-	0,4%	1%	-

Source : opérateurs

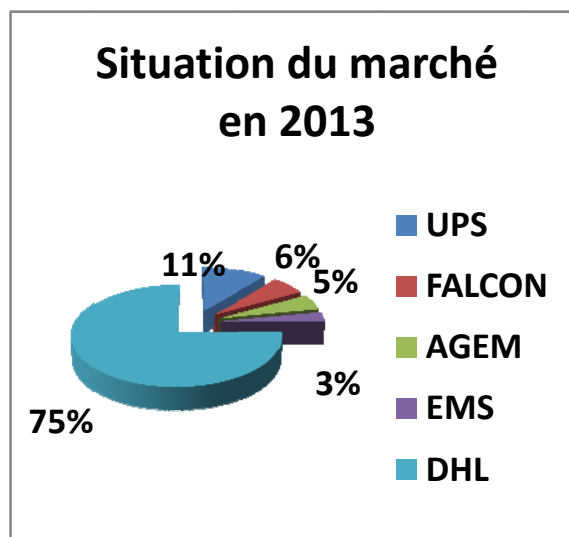
3.1.2. Evolution des parts de marché en termes de volume

En termes de trafic, les opérateurs UPS, Falcon et AGEM/TNT ont réalisé en 2013 une augmentation dans le volume des échanges avec respectivement 11% des parts de marché pour le premier, 6% pour le deuxième et 5% pour le troisième. EMS Champion a perdu 35% de parts par rapport à 2012 et DHL conserve sa suprématie sur le marché du courrier accéléré international avec 75% de parts.

Les deux graphes ci-dessous illustrent l'évolution des parts de marché des opérateurs entre 2012 et 2013 :



Source : opérateurs



Source : opérateurs

3.1.3. Évolution du flux global par destination

Destinations	Export			Import		
	2012	2013	Evolution (%)	2012	2013	Evolution (%)
Europe	81 801	80 481	-2%	357 960	399 435	12%
Pays Arabes	22 113	19 959	-10%	74 328	19 569	-74%
Asie	14 081	15 951	13%	114 065	113 759	0%
Afrique	2 697	3 210	19%	7 830	4 537	-42%
Amérique	8 741	10 918	25%	19 151	24 377	27%
Océanie	4 216	8 301	97%	8 143	8 061	-1%
Total	133 649	138 820	4%	581 477	569 738	-2%

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

Destinations	2012	2013	Évolution	
			Nombre d'objets	%
Europe	445 649	479 915	34 266	8%
Pays Arabes	92 727	39 529	-53 198	-57%
Asie	122 808	129 710	6 902	6%
Afrique	14 644	7 747	-6 897	-47%
Amérique	26 813	35 295	8 482	32%
Océanie	12 486	16 362	3 876	31%
Total	715 127	708 558	-6 569	-1%

Les échanges avec les pays arabes connaissent une décroissance, en termes de trafic, de **57%**, soit la plus grande diminution enregistrée en **2013**. La destination Afrique connaît elle aussi une forte diminution du trafic avec **47%** de moins par rapport à l'année **2012**. Par contre, la destination Amérique connaît une augmentation de **32%** des échanges.

Les autres destinations (Europe, Asie et Océanie) ont, quant à elles, enregistré, respectivement, une augmentation du trafic de **8%** pour la première, **6%** pour la deuxième et **31%** pour la dernière.

En **2013**, le marché de l'export a enregistré un volume de **138 820** objets, soit une évolution de **4%**. Cette amélioration s'explique par la hausse du trafic, notamment en direction de l'Océanie (**+97%**) et de l'Amérique (**+25%**).

Contrairement à l'export, le marché de l'import a enregistré une régression sur toutes les destinations à l'exception de l'Europe et de l'Amérique, le plus important recul étant avec les pays arabes où une baisse de **74 %** a été enregistrée en comparaison avec l'année **2012**.

Malgré une diminution de **2 %** du trafic global à l'import, le courrier en provenance de l'Europe enregistre une augmentation importante avec **399 435** objets importés, soit un taux d'évolution de **12%**.

3.1.4. Répartition du volume global par nature

Le volume total réalisé par les opérateurs durant l'année **2013** s'élève à **708 558** objets traités. Le nombre de documents est de **595 214** objets, soit **84%** du trafic global. Le reste représente les Colis dont le nombre est de **113 345**.

Pour les Colis, en fait, il est constaté une légère diminution de **0,12%** du trafic en comparaison avec l'année **2012**. De même, le trafic des documents (courrier, imprimés,...) a connu une régression de **1,1%** par rapport à **2012**.

3.2. Qualité de service

3.2.1. Délai d'acheminement

Le délai d'acheminement est l'indicateur principal de la qualité de service. Il représente un véritable indice pour le courrier express international.

Durant l'année **2013**, le temps d'acheminement du courrier vers l'étranger a été sensiblement amélioré par certains opérateurs. A ce titre, les délais d'acheminement vers l'Europe varient entre **90** et **98%** en **J+1**.

Concernant les autres destinations, le courrier est livré en moyenne de **78%** en **J+2** pour l'Asie, de **76%** en **J+3** pour l'Afrique et de **83%** en **J+2** pour l'Amérique.

Ces indicateurs concernent les opérateurs CAI, à l'exception d'EMS Champion Post qui pratique, en moyenne, une qualité de service à **60%** en **J+5**.

3.2.2. Traitement des réclamations

Le nombre de réclamations enregistrées et traitées par l'ensemble des opérateurs est de **2 137**. Le taux, par rapport au trafic global, est de **0,30%**.

Opérateurs	Trafic global	Réclamations		
		Reçues	Traitées	Taux
<i>EMS</i>	24 592	48	48	0,20%
<i>DHL</i>	531 789	178	178	0,03%
<i>UPS</i>	77 770	1 320	1 320	1,70%
<i>FALCON</i>	40 286	523	523	1,30%
<i>AGEM</i>	34 121	68	68	0,20%
Total	708 558	2 137	2 137	0,30%

3.3. Effectif et niveau de déploiement

3.3.1. Effectifs

Le nombre total des effectifs exerçant chez les opérateurs du CAI en 2013 est estimé à 613 employés, soit une augmentation de 4% par rapport à 2012. Cette hausse est due à une augmentation des effectifs d'AGEM/TNT (82%) et EMS Champion Post (42%).

Les opérateurs UPS, Falcon et DHL ont enregistré une légère baisse de leurs effectifs.

Opérateurs	Nombre d'employés			Evolution	
	2011	2012	2013	2012/2011	2013/2012
EMS	110	111	158	1%	42%
DHL	167	163	160	-2%	-2%
UPS	137	133	125	-3%	-6%
Falcon	59	65	61	10%	-6%
AGEM/TNT	42	60	109	43%	82%
Aramex	63	56	-	-11%	-
Chronopost	15	-	-	-	-
Total	593	588	613	-1%	4%

3.3.2. Nombre d'agences

Les opérateurs disposent d'un nombre global de 45 agences. Cependant, l'opérateur EMS Champion offre ses services sur 112 bureaux de poste en plus de 12 agences en propre.

Le tableau suivant donne le détail du nombre d'agences par opérateur :

Opérateurs	Nombre d'agences		
	2011	2012	2013
<i>EMS</i>	1	9	12
<i>DHL</i>	12	12	12
<i>UPS</i>	9	12	10
<i>Falcon</i>	2	12	3
<i>AGEM/TNT</i>	2	6	8
<i>Aramex</i>	4	1	-
<i>Chronopost</i>	2	-	-
Total	32	52	45

3.4. Tarification

L'opérateur DHL a opéré une révision tarifaire en 2013 touchant l'ensemble des services, toutes destinations confondues.

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

Pour le reste des opérateurs, les tarifs sont restés les mêmes et n'ont subi aucun changement durant cette période.

Glossaire

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

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

ANF : Agence Nationale des Fréquences.

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

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

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

ARPU : Average Revenu Per User (Revenu moyen par usager).

AT : Algérie Télécom, opérateur historique de téléphonie mobile.

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

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

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

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

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

CMILT : Coût Moyen Incrémental à Long Terme.

FAI (ISP) : Fourniture d'Accès Internet.

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

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

MOU: Minute Of Usage

OTA : Orascom Télécom Algérie, opérateur de téléphonie mobile.

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

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

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

UPU : Union Postale Universelle.

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

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

WTA : Wataniya Télécom Algérie, opérateur de téléphonie mobile.