

Communiqué

L'Autorité de régulation a reçu le 14 février 2016 en ses locaux le Directeur général d'Algérie poste dans le cadre des rencontres périodiques décidées à l'effet de procéder avec cet opérateur à un point de situation sur la qualité de service et l'état d'avancement de ses obligations de service universel.

Une revue des engagements convenus avec Algérie Poste lors de la précédente réunion tenue en nos locaux le 29 octobre 2015, a ainsi été effectuée.

Ainsi ont été évoquées avec l'opérateur les questions pendantes suivantes :

Traitement du courrier accéléré de moins de 50g soumis au régime de l'exclusivité et pris en charge en pratique par les circuits informels de distribution.

Les représentants de l'opérateur ont répondu à ce sujet que l'exclusivité du courrier accéléré de moins de 50g est du ressort d'Algérie poste et qu'elle sera maintenue à travers un projet qui est lancé et dont la mouture principale serait la présence de point de contacts au niveau des gares routières. A cet effet, il a annoncé le chiffre de 34 conventions signées avec la SOGRAL (société de gestion des gares routières) pour la création de bureaux de poste au niveau des gares routières de 34 wilayas dont 23 bureaux sont déjà opérationnels. L'objectif est d'atteindre l'ensemble des 48 wilayas et d'étendre ce projet aux aéroports. Ledit projet comporterait aussi l'installation de GAB dans ces gares et aéroports ainsi qu'au niveau des universités, écoles, CHU,...etc.

Cet opérateur a déclaré qu'il comptait à cet effet, recourir aux transporteurs publics et privés pour l'acheminement des dépêches du bureau de poste de la gare d'expédition au bureau de poste de la gare de destination.

Le régulateur a demandé à l'opérateur de communiquer sur ce sujet comme du reste il doit le faire sur toutes ses prestations afin d'informer correctement l'utilisateur. L'opérateur s'est engagé à cet égard à enrichir son site Web d'informations concernant ce projet et d'informer les citoyens par le biais des SMS.

La question des colis confiés provisoirement par l'opérateur à sa filiale de courrier accéléré EMS.

Pour les Colis remis à l'EMS les représentants d'Algérie poste ont expliqué que cette mesure est provisoire et que ce segment de l'activité postale, qui fait partie du service universel, sera pris en charge par l'établissement dès l'achèvement de la réorganisation de cette activité. Cependant, il a tenu à préciser qu'une convention a été signée entre Algérie Poste et sa filiale EMS pour la distribution des Colis qui a connu une nette amélioration de la qualité de service. L'Autorité de régulation a salué l'effort consenti et lui a demandé de continuer dans cette voie en faisant en sorte que ces colis soient distribués au nom d'Algérie poste au titre de la sous traitance.

Respect des dispositions du cahier des charges du service universel de la poste.

Il a ainsi été procédé avec cet opérateur à la faveur de cette réunion de travail à la revue des principales conclusions des deux enquêtes menées respectivement par l'autorité de régulation en 2015 sur les délais d'attente des clients dans les bureaux de poste et sur la mesure du respect de ses obligations de service universel contenues dans le cahier des charges qui gouverne les normes de délivrance de ce service.

Elles contiennent les constats des lacunes et manquements rencontrés qu'Algérie Poste s'engage à corriger au cours de l'année 2016, étant entendu que des revues intermédiaires seront organisées avec l'opérateur pour constater l'état d'avancement des corrections prévues et effectuées par ce dernier.

- C'est ainsi que pour ce qui a trait à la mise en place de la comptabilité analytique l'opérateur a réaffirmé ce qu'il avait déjà annoncé lors de la première réunion à savoir qu'Algérie Poste a bénéficié d'une assistance technique et d'un financement de l'UPU (union postale universelle) par le biais du FAQS (fonds pour l'amélioration de la qualité de service) pour la mise en place de la comptabilité analytique ainsi que l'IBP (informatisation des bureaux de poste). Il a donné comme échéancier l'année 2017 pour la mise en application de la comptabilité analytique.
- il a été salué l'amélioration de l'affichage des tarifs au niveau des bureaux de poste (70% des bureaux affichent les tarifs des prestations de la poste). De plus, l'opérateur a porté à la connaissance de l'Autorité de régulation de la mise en place d'un simulateur des tarifs de chaque prestation sur le site Internet de l'opérateur afin de renforcer l'information de l'utilisateur en matière de tarifs.
- pour les handicapés, il a été souligné par l'opérateur que les nouveaux bureaux seront aménagés pour cette catégorie de personnes et qu'un programme de mise en place de rampes dans les bureaux difficiles d'accès est en phase d'étude.
- sur la problématique du manque de facteurs dans certaines localités qui causerait des préjudices aux citoyens. l'opérateur a tenu à préciser qu'il n'y a pas de manque de facteurs dont le nombre approcherait les 5000 mais qu'il a diagnostiqué un problème d'organisation qu'il s'attelle à résoudre par la mise en place de dispositifs permettant l'amélioration de la distribution. Ces dispositifs sont :
 - Révision du métier de facteur (opération facteurs à domicile dite « FACDOM »). Ainsi, en plus de la distribution du courrier, le facteur envisagé comme un agent commercial aurait pour tâche le recouvrement des factures à domicile, l'achat de médicaments pour les personnes âgées, ...etc.
 - 12 bureaux itinérants sont opérationnels pour résoudre ce problème de distribution dans les zones enclavées.

L'élaboration du plan annuel et pluriannuel du développement du service universel de la poste exigé par la réglementation.

Sur ce point, l'opérateur s'est engagé à la faveur de la reconduction du cahier des charges du service universel à aborder lors de la révision qu'il en attend à y intégrer le plan annuel et pluri annuel de développement du service universel postal.

Fourniture nécessaire à l'Autorité de régulation par Algérie Poste des Etats financiers de l'année 2014 et du canevas renseigné du service universel de la poste aux fins du calcul des déficits pertinents et justifiés dans la fourniture des prestations de ce service et leur juste compensation.

L'opérateur a remis ces documents séance tenante aux représentants de l'Autorité de régulation.

Sur le rapport relatif à la mesure des délais d'attente au niveau des guichets des bureaux de poste, et dont les résultats ont révélé l'existence de délais longs moyens de 24 minutes, M. Sayeh a porté à la connaissance des membres qu'un projet ambitieux de gestion de la file d'attente serait en phase d'application et dont l'objectif principal est de faire sortir le client du bureau de poste. Ce projet concernerait :

- L'amélioration du délai de traitement des opérations.
- Traiter les demandes d'avoir à part (guichet spécialisé, avoir par mobile,...).
- Système centralisé pour la gestion des files d'attente.
- Nouveau système pour parer aux pannes (clés 3 G, liaison VSAT, basculement IP).
- Installation de nouveaux Guichets Automatique de Banque. (GAB)

Pour ce dernier point, Algérie Poste installerait, durant l'année en cours, 600 GAB à travers le territoire national. De plus, il sera procédé à la mise place d'un système de supervision des GAB pour contrôler les pannes éventuelles ainsi que la liquidité.

- Réhabilitation des bureaux de poste dans les localités enclavées. 179 bureaux sont concernés cette année pour une enveloppe de 8 à 10 millions DA.
- Préparation du plan annuel et pluriannuel de développement du SUP. Sur ce point, il a été convenu de la création d'une commission de travail afin d'étudier cet important volet dans la mesure où le cahier des charges du SUP expire au mois de juin 2016.

Pour terminer, Monsieur le Président du Conseil de l'ARPT a remercié encore une fois Monsieur le Directeur Général d'Algérie Poste d'avoir apporté les éclaircissements nécessaires aux points soulevés par le régulateur. Il a ensuite souhaité le maintien de cette tradition qui consiste à établir des ponts entre le régulateur et les opérateurs postaux.