

**UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI DE TIZI-OUZOU**  
**FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES**  
**ET DES SCIENCES DE GESTION**  
**DEPARTEMENT DES SCIENCES ECONOMIQUES**  
*Laboratoire Réforme Economique et Dynamique Locale (REDYL)*



# *Mémoire de fin de cycle*

*En vue d'obtention du diplôme de Master en Science Economiques*

*Spécialité : Management territorial et ingénierie de projets*

*Option : Management des services publics territoriaux*

## *Thème*

**Impact du déploiement de la Fibre Optique sur la  
gestion des services publics communaux  
Dans les chefs-lieux des communes  
Cas de la Daïra de Larbaa-Nath-Irathen**

**Présenté par :**  
YOUCEF-KHOUDJA Lila

**Encadré par :**  
Pr. AHMED ZAID Malika  
**Co-encadreur :**  
LALEG Aziz

**Devant le jury composé de :**

**Président : Ouarda CHENNOUNE .MCB à l'UMMTO.**  
**Rapporteur : Malika AHMED ZAID Professeur à l'UMMTO.**  
**Examinateur : Samira RAMDINI MAA à l'UMMTO.**  
**Co-encadreur : Aziz LALEG Doctorant à UOEB.**



*Année universitaire 2017/2018*



## **Résumé :**

La FO a permis à la société de passer d'une connexion internet haut débit au très haut débit, les problèmes de débit et de la qualité de service de l'ancien réseau sont basculés. Sur le nouveau réseau de FO, un plan de modernisation est mis en place par Algérie Télécoms. Ce projet en question vise à garantir la modernisation de la desserte Télécoms jusqu'aux clients finaux. Il répond à trois enjeux fondamentaux ; elle s'étend à l'échelle nationale, les agglomérations les plus dynamiques ; elle vise les grandes entreprises ; et principalement les services publics ainsi que les foyers.

L'objectif principal de notre mémoire est de montrer les ajouts apporté par cette nouvelle technologie «réseau Fibre Optique » au sein des organismes publics, que ce soit dans l'organisation interne, dans l'intercommunication externe. Ainsi que dans l'amélioration de la qualité de service fournie pour la population.

Notre objet d'étude est la Daïra de LarbaaNathIrathen, l'impact du déploiement du réseau Fibre Optique et ainsi ressortis de par notre enquête de terrain, qui consiste en une collecte de données et d'information concernant les améliorations apportées par ce réseau dans les organismes publics de cette Daïra.

**Mots clés :** Service public, télécommunication, TIC, Réseau Fibre Optique, Daïra de Larbaa Nath Irathen.

## **Summary:**

The optical fiber network has enabled the company to switch from a broadband internet connection to very high speed; the flow and quality of service issues of the old network are switched. On the new FO network, a modernization plan is set up by Algérie Telecoms. This project aims to ensure the modernization of the telecoms service to the end customers. It answers three fundamental issues; it extends at the national level, the most dynamic agglomerations; it targets large companies; and mainly utilities and homes.

The main objective of our dissertation is to show the additions brought by this new technology "Fiber Optic network" within the public organizations that it is in the internal organization, in the external intercommunication. As well as in improving the quality of service provided to the population.

Our object of study is the Larbaa Nath Irathen Daïra, the impact of the deployment of the Fiber Optic network and thus emerged from our field survey, which consists of a collection of data and information concerning the improvements made by this network. in the public bodies of this Daïra.

**Key words:** Public Service, Telecommunication, ICT, Fiber Optic Network, Larbaa Nath Irathen.

# *Remerciements*

*« Merci Dieu tout puissant »*

*Je tiens à remercier et à exprimer ma profonde gratitude au Professeur Malika AHMED ZAID, ma promotrice du mémoire d'avoir voulu diriger ce travail, pour son accompagnement et ses précieux conseils et encouragements qui m'ont aidé à réaliser ce mémoire.*

*Je remercie aussi, Mr. Aziz LALEG pour son encadrement, ses conseils et son assistance qui mon était d'une grande aide tous au long de mon travail.*

*J'adresse également mes vifs remerciements à : Mr Hocine KADI le Directeur de l'agence de transmission (Algérie Télécoms) de la Daïra de Larbaa Nath Irathen et tous les membres de l'agence ; Mr. Nacer MERAD pour leurs aide et leurs assistance.*

*Ma profonde reconnaissance aussi, à tous les enseignants du laboratoire REDYL, de la faculté des sciences économiques, de gestion et des sciences commerciales de l'UMMTO, qui ont assuré notre formation durant le cursus universitaire. Et à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail.*

# *Dédicaces*

*Je dédie ce modeste travail :*

*A toute ma famille.*

---

# Liste des abréviations

---

**ACT el :** Agence Commerciale des Télécommunications

**ADSL :** Asymétrique Digital Subscriber Line

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

**CCSPL :** Commission Consultative des Services Publics Locaux

**DSP :** Digital signal processor

**EPIC :** Entreprise publique à caractère industriel et commerciale.

**FTTB :** Fibre to the bulding (Fibre jusqu'à l'immeuble)

**FTTH:** Fibre to the home (Fibre jusqu'à l'abonné)

**FTTLA :** Fibre jusqu'au dernier amplificateur

**FO :** Fibre Optique

**GSM:** Global System for mobile communication

**HFC :** hybride fibre coaxial

**IDI :** Index Dev ICT

**LNI :** Larbaa Nath Irathen

**MSAN :** Multi Service Access Node

**NTIC :** Nouvelles Technologies de L'information et de la Communication.

**OCDE:** Organisation de coopération économique et développement

**RN :** Route Nationale

**SPA :** Société Par Action

**SPL :** Services publics locaux

**SPIC :** Service public industriel et commercial

**TIC (ICT):** Technologies de L'information et de la Communication

**UIT :** Union Internationale des télécommunications.

**VSAT:** Very Small Aperture terminal

---

# Sommaire

---

# Sommaire

<b>Introduction Générale.....</b>	<b>11</b>
<b>Chapitre I : Revue de littérature sur les administrations publiques et les services publics</b>	<b>6</b>
<b>Introduction .....</b>	<b>16</b>
<b>Section 1 : Genèse et clarification conceptuelle.....</b>	<b>16</b>
<b>Section 2 : Organismes de service public. ....</b>	<b>23</b>
<b>Section 3 : Les services publics de réseaux.....</b>	<b>37</b>
<b>Conclusion.....</b>	<b>39</b>
<b>Chapitre II : Services publics de réseau de télécommunication. ....</b>	<b>41</b>
<b>Introduction .....</b>	<b>41</b>
<b>Section 1 : Services publics en réseau de télécommunication.....</b>	<b>42</b>
<b>Section 2 : Technologie d'information et de communication (TIC). ....</b>	<b>48</b>
<b>Section 3 : Secteur des télécommunications en Algérie.....</b>	<b>55</b>
<b>Conclusion.....</b>	<b>64</b>
<b>Chapitre III : Enquête sur l'impact du raccordement en fibre optique sur la qualité de service des organismes publics de la Daïra de LNI.....</b>	<b>66</b>
<b>Introduction .....</b>	<b>66</b>
<b>Section 1 : Présentation de l'aire d'étude. ....</b>	<b>66</b>
<b>Section 2 : Les organismes de services publics communaux de la Daïra de LNI.....</b>	<b>70</b>
<b>Section 3 : Le projet de déploiement de fibre optique sur la Daïra de LNI.....</b>	<b>75</b>
<b>Conclusion.....</b>	<b>89</b>
<b>Conclusion Générale .....</b>	<b>91</b>
<b>Références bibliographiques</b>	
<b>Annexes</b>	
<b>Liste des illustrations</b>	
<b>Table de matières</b>	

---

# **Introduction générale**

---

Au même titre que l'infrastructure des transports ou des énergies, les réseaux de télécommunications sont vus comme élément de l'attractivité par les pouvoirs publics. Au centre des évolutions consécutives au fil du temps et dans tous les domaines, ils constituent un facteur déterminant de la richesse économique des villes et des régions ; et aussi au centre du développement territorial.

Le secteur des télécommunications a connu des mutations considérables, la loi de juillet 2000 a supprimé le monopole sur ce secteur névralgique, séparant ainsi les activités d'exploitation de la poste de celle des télécommunications<sup>1</sup>.

Dans ce contexte la, et dans l'actualité des évolutions en cours, un projet d'une importance extrême a pris son expansion en Algérie, le déploiement du réseau Fibre Optique, sur l'ensemble du territoire national, et dans un contexte plus fin, dans les villes, communes et villages. Ce qui constitue l'objet de notre étude.

La promotion de cette technologie qui, grâce à son débit illimité, permet de développer toute une gamme de nouveaux services et contenus. Ainsi que d'améliorer la qualité de vie, l'environnement, mais aussi la compétitivité. Nous donne la conviction que la Fibre Optique est la clef du développement d'un avenir durable, car il est aujourd'hui largement reconnu que la Fibre Optique est la seule technologie évolutive, à l'épreuve du futur tant en termes de capacité de bande passante, de vitesse, de fiabilité, de sécurité que d'extensibilité.

C'est donc tout particulièrement en période de ralentissement économique que nous devons investir dans notre avenir et déployer la Fibre Optique. En effet, l'amélioration des infrastructures de télécommunications apporte une contribution essentielle à la reprise économique, et plus la bande passante sera importante, plus l'impact sera positif.

Le projet de déploiement du réseau Fibre Optique au niveau national à nécessité des étapes d'élaborations ; puisque au début seules les grandes villes et les administrations importantes étaient prioritaires. Vers l'année 2013, les agglomérations a plus de 10000hpts ont eu droit au déploiement du réseau Fibre Optique, du moins jusqu'aux chefs-lieux des communes. A partir de 2014, le but d'Algérie Télécoms est de raccorder toutes les régions reculées du pays au réseau de la téléphonie fixe et à internet.

---

<sup>1</sup> Bulletin trimestriel N7-8 de l'ARPT 'Autorité de Régulation de la Poste et des télécommunications', le 4mai 2013.

La Daïra de Larbaa-Nath-Irathen bénéficie de ce projet en 2014. C'est dans ce contexte la, que la collaboration entre les services locaux d'Algérie Télécoms (maitre d'ouvrage) avec les services techniques des APC commence. Les moyens humains et matériaux on était mis en disposition pour la réalisation du projet, dans l'objectif est le déploiement du réseau Fibre Optique sur l'ensemble du territoire de la Daïra et ces trois communes.

### **L'intérêt du sujet**

Dans une époque où la technologie, et les différents moyens de communications prennent une place de plus en plus importante dans la vie quotidienne des individus à travers le monde. Leurs importances au sein des organismes des services publics reviennent avec intérêt que ce soit sur le fonctionnement de ces derniers, ou sur la qualité de services envers des individus.

La contribution de la technologie dans le développement et l'amélioration des organismes de services publics, nous amène à présenter l'un des projets les plus innovateurs. Qui apporte des progrès et innovation que ce soit au niveau social, économique, et environnemental.

Les TIC jouent un rôle considérable dans la dynamique de gestion et de l'amélioration des fonctions des services publics, que ce soit au niveau territorial ou local.

C'est dans ce contexte la que nous nous sommes intéressés au projet technologique du réseau de Fibre Optique, qui peut jouer un rôle important sur le plan économique et social.

### **Problématique**

L'objet de ce travail, est de tenter de montrer l'impact des innovations technologique sur les organismes de services publics communaux. Plus précisément le projet de raccordement en réseau Fibre Optique. Et ce dans un contexte territorial plus fin : Cas de la daïra de LNI et ses communes.

Dans le souci d'apporter des réponses précises et bénéfiques, nous tenterons de répondre à la problématique suivante :

- **Quelle est la contribution du réseau de Fibre Optique sur la gestion et à l'amélioration des services fournis par les organismes publics communaux de la Daïra de Larbaa-Nath-Irathen?**

Traiter cette question revient à discuter un certain nombre de questions qui méritent réflexion à savoir :

- **Q1** : L'objectif de raccordement de l'ensemble des services publics communaux en Fibre Optique est-il atteint ?
- **Q2** : Comment est mis en œuvre le projet de déploiement de la Fibre Optique dans la Daïra de Larbaa-Nath-Irathen ?
- **Q3** : Es-que le raccordement des organismes de services publics en Fibre Optique à favorisé la satisfaction des usagers et clients ?
- **Q4** : Dans quelle mesure la contrainte du relief a impacter la réalisation du projet ?

### Hypothèses

Pour soutenir la réponse à la problématique posée ci-dessus nous posons les hypothèses suivantes :

- H1 : L'infrastructure très haut débit, est un facteur déterminant de l'amélioration de l'offre des services publics.
- H2 : Le projet de déploiement du réseau Fibre Optique sur la Daïra de LNI atteint un taux de couverture considérable, notamment pour les organismes publics locaux.
- H3 : Les difficultés rencontrées, liées aux contraintes techniques et du relief ; lors de la mise en œuvre du projet de déploiement de la Fibre Optique, ont un impact négatif sur l'avancée du projet de déploiement du réseau FO dans la Daïra de LNI.
- H4 : La réalisation du projet réseau Fibre Optique, se fait à partir de la coordination des services d'Algérie Télécoms et les services techniques des communes.

### Méthodologie de recherche et structure du travail

Afin de vérifier les hypothèses énoncées, nous avons adopté une démarche qui se porte sur plusieurs méthodes ; à s'avoir, une méthode exploratoire à travers une synthèse bibliographique et documentaire, portant sur des ouvrages, des revues, des articles ainsi qu'une recherche de sites internet. Ce qui a permis une collecte de données théoriques nécessaires au travail.

Notre travail sera complété par une étude descriptive, qui nous permet de décrire l'état des lieux de la zone d'étude. Et en fin, les données collectées par notre étude de terrain sont analysés grâce à une étude analytique

Les deux premiers chapitres de notre travail ; synthèse bibliographique ; sera composé du premier chapitre qui aura pour objet la genèse théorique de l'administration publique et du service public. Le second chapitre induira les services de télécommunication ainsi que les technologies de l'information et de la communication.

Pour ce qui est du dernier chapitre, il sera composé de l'enquête de terrain. Au long de ce chapitre nos hypothèses seront examinés, a fin d'arrivé à les confirmer ou les infirmer.

Dans ce chapitre, la première section sera consacrée à la présentation de notre objet d'étude, à savoir la Daïra de LNI, et ces trois communes. Par la suite, nous allons faire une présentation organisationnelle de la Daïra et de ces organismes publics. On termine par la présentation du projet de déploiement de la Fibre Optique dans la Daïra, et une interprétation des résultats de l'enquête établie.

Le but de notre enquête, est d'établir un lien entre l'adoption des nouvelles technologies, précisément celle du réseau Fibre Optique par les organismes publics, et l'amélioration de leurs qualités de service et leurs organisations internes.

---

# **Chapitre 1**

## **Revue de littérature sur les administrations publiques et les services publics**

---

# Chapitre I : Revue de littérature sur les administrations public et les services publics

---

## Introduction

Dans ce présent chapitre, l'objectif principal est la présentation des notions de base au préambule de notre sujet.

Nous allons, dans la première section, faire un essai de définition du concept clé au quel notre travail fait référence, les administrations publiques, dans un sens plus large, toucher à son historique, et les dimensions qui permettent son appréhension. Et ce en faisant référence au cas de l'administration publique en Algérie, Dont son évolution et réformes.

Dans la deuxième section, on fait référence au service public, en passant par les différents notions de service et les généralités des services publics, ce qui nous permettra par la suite d'arrivé aux services publics en réseau, d'en la constitution nous amène au service public en réseau de télécommunication, ce qui sera présenter à ce fait lors de la troisième section.

## Section 1 : Administrations publiques

### 1.1. Présentation des administrations publiques

Selon Von Stein en 1869 dans son ouvrage *Die vollziehendegewalt*, la première définition que l'on peut attribuer aux administrations publiques est celle d'un « État en action » ; Chevalier parle d'« Appareil d'état ». Ces deux auteurs nous donnent deux définitions superficielles, mais qui apportent néanmoins des choses vraies, qui confirment une réalité qui dit que sans l'existence des organismes publics, toutes formes d'administrations publiques ne seraient possible.

De ce fait, nous allons nous référer aux différentes définitions proposées par plusieurs auteurs, et faire un essai de déduction de la place qu'occupe l'administration publique au sein de notre société, ainsi que l'importance qu'apporte les innovations technologiques dans leurs performances et leurs qualité de services rendus aux usagers ; et faire référence aux administrations qui sont en charge des télécommunications, qui est en effet le noyau de notre travail.

#### 1.1.1. Définitions des administrations publiques

Les administrations publiques sont ; un ensemble d'unités institutionnelles dont la fonction principale est de produire des services non marchands ou d'effectuer des opérations de redistribution du revenu et des richesses nationales. Elles tirent la majeure partie de leurs ressources de contributions obligatoires.

# Chapitre I : Revue de littérature sur les administrations public et les services publics

---

Le secteur des administrations publiques comprend les administrations publiques centrales, les administrations publiques locales et les administrations de sécurité sociale<sup>2</sup>.

L'appareil de gestion des affaires publiques. Elle est constituée par l'ensemble des services dont la bonne marche permet la réalisation des objectifs définis par le pouvoir politique<sup>3</sup>.

Le concept administration publique peut être appréhendé selon les organes ou les activités poursuivant la réalisation de l'intérêt général.

L'administration publique s'entend comme : « L'activité par laquelle les autorités publiques pourvoient en utilisant le cas échéant les prérogatives de la puissance publique, à la satisfaction des besoins d'intérêt public »<sup>4</sup>

Certains auteurs parlent parfois de l'« Administration » tout court, pour désigner l'administration publique. Il s'agit, selon De Burlet, du sens étroit du mot administration lequel se réduit à l'administration publique en prenant une majuscule. C'est dans cette acception que le dictionnaire de droit, économie et gestion écrit par pierre Guiho et ses collaborateurs entendent par Administration « l'ensemble des services dépendants du gouvernement ou des ministères, ainsi que les activités de ces services »<sup>5</sup>

## a) Les dimensions de l'administration publique

L'administration publique se définit selon trois dimensions essentielles<sup>6</sup>

**Dimension organisationnelle :** impliquant la coopération de plusieurs personnes pour atteindre un ou plusieurs objectifs de l'intérêt générale.

**Le lien avec l'arène publique :** Cette coordination est garantie par l'existence d'une hiérarchie, ainsi que par l'existence de règles impersonnelles écrites qui doivent régler le fonctionnement de l'administration publique, mais aussi le recrutement et la promotion des fonctionnaires à son intérieur.

**L'égalité au sein de la société :** les prestations fournis par les administrations publiques sont des prestations délivrées à l'ensemble des citoyens et pas simplement à des citoyens privilégiés.

---

<sup>2</sup> <https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definitions>. Consulté le 18/10/2017.

<sup>3</sup> DEBBASCH. C, 1980, science administrative, Paris, DALLOZ, p1.

<sup>4</sup> De BURLET. J. 1969, Précis de droit administratif congolais, Kinshasa-Bruxelles, Université Lavinium, LARCIER, p. 17

<sup>5</sup> GUIHO P (Dir) et al. 1994, Dictionnaire de Droit, Économie et Gestion, Lyon, HERMES, p : 575

<sup>6</sup> [https://baripedia.org/Qu'est-ce\\_qu'une\\_administration\\_publicue](https://baripedia.org/Qu'est-ce_qu'une_administration_publicue). Consulté le 18/10/2017.

# Chapitre I : Revue de littérature sur les administrations public et les services publics

---

Pour notre part, quand nous parlons de l'administration, nous nous référons à l'une ou l'autre acception précitée à l'exception du sens large de ce terme. L'administration publique se subdivise en Administration centrale et en Administration locale.

En ce qui concerne l'Administration centrale, il s'agit de l'Administration des ministères et des services extérieurs répartis sur le territoire national, et qui sont liés aux services centraux par une subordination hiérarchique. Ces services extérieurs n'ont à ce titre ni autonomie, ni personnalité juridique différente de celle de l'État.

Et par Administration locale, on entend des personnes qui dépendent des personnes publiques territoriales autres que l'État, des circonscriptions administratives dont la compétence matérielle se limite à une portion seulement du territoire nationale (Dairas, commune, wilayas).

## **b) Les caractéristiques de l'administration publique**

Du point de vue de la comptabilité nationale, les administrations publiques se distinguent principalement par trois caractéristiques essentielles <sup>7</sup>:

- Elles fournissent des services gratuits ou quasi-gratuits ;
- Elles prélèvent des impôts ;
- Elles prélèvent des cotisations sociales et versent des prestations sociales.

### **1.1.2. Administration publique algérienne**

La conception de l'administration publique en Algérie a connu une évolution par petites retouches sans avoir une vision d'ensemble sur le modèle administratif à implanter<sup>8</sup>. Les réformes économiques et politiques initiées en 1989 ont amorcés un processus de transformation de l'administration publique algérienne, pour lui donner des missions et structures adaptées au nouveau contexte caractérisé par le pluralisme politique et l'économie de marché.<sup>9</sup>

---

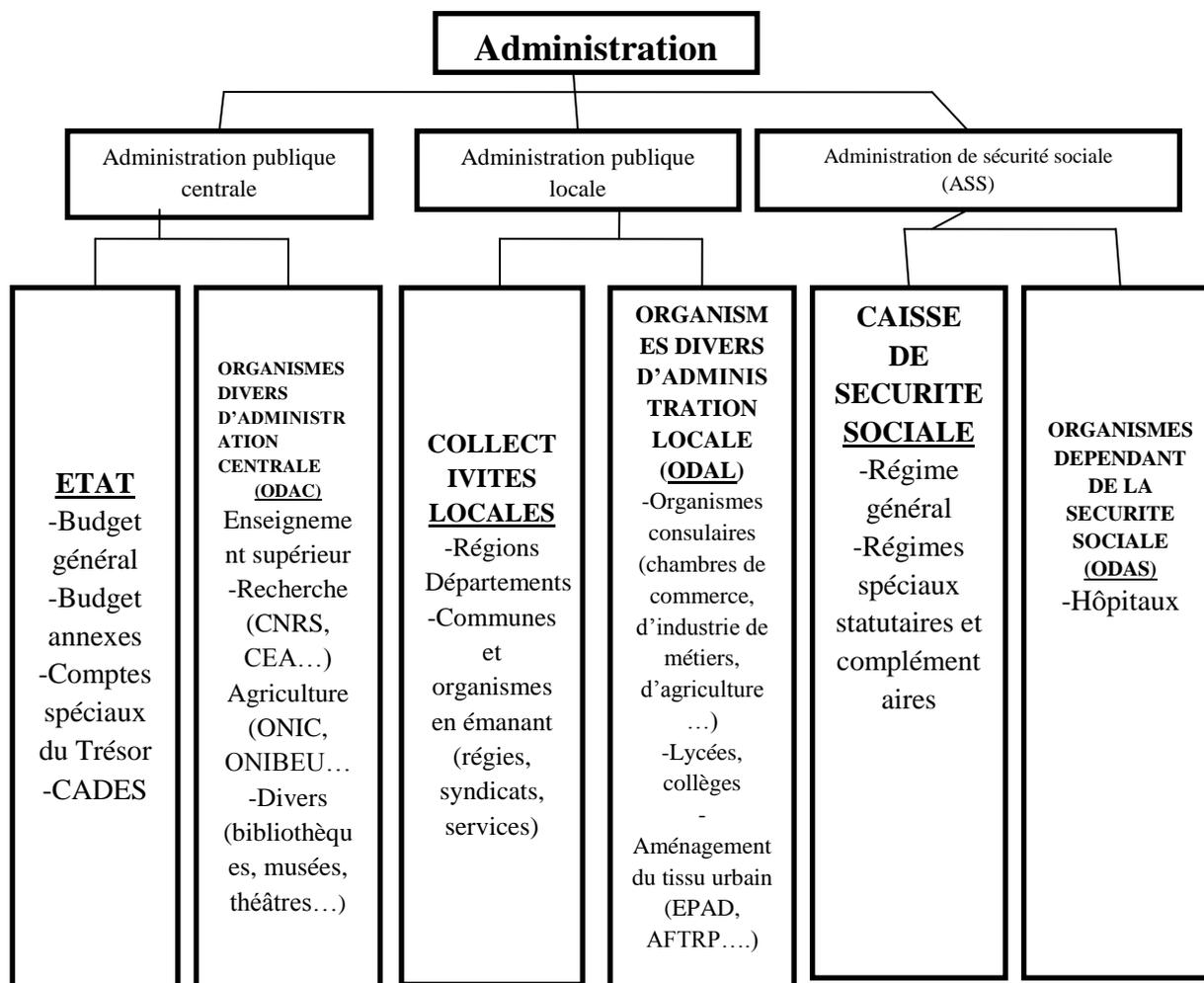
<sup>7</sup><http://www.comptanat.fr/principe/adminx.htm> . Consulté le 26/11/2017.

<sup>8</sup> BELMIHOUB MC, Rapport sur les innovations dans l'administration et la gouvernance dans les pays méditerranéens : Cas de l'Algérie. Avril 2004, P : 3.

<sup>9</sup>*Ibid.*p3.

# Chapitre I : Revue de littérature sur les administrations public et les services publics

Figure n°1 : Classification d'Administrations publiques



### 1.1.3. Réformes de l'administration publique Algérienne :

L'administration publique est l'objet de réformes dans de nombreux pays, qui se caractérisent par l'introduction des principes et des pratiques de gestion qui sont souvent associés avec le secteur privé. Cependant, l'administration publique reste un domaine où les réformes progressent très lentement, à cause d'une multitude de raisons, allant de l'économie, à la politique et la culture<sup>10</sup>.

#### ▪ Modernisation et informatisation des administrations publiques algériennes

Le programme de l'Algérie a été lancé en janvier 2009 et devait se terminer 5ans plus tard, soit vers la fin 2014. Malheureusement, les objectifs tracés ne sont pas atteint, et c'est toujours le cas jusqu'à aujourd'hui.

Durant toute la période qui court de 2009 à 2013, très peu d'actions avaient été menées dans

<sup>10</sup>TENIOU A / BENTERKI A, Revue Dirassat Iqtissadiya« Réformes de l'administration publique Algérienne : travers du passé et leçons internationales », N° 01. 2014. P : 39.

## Chapitre I : Revue de littérature sur les administrations public et les services publics

---

le cadre du programme. Beaucoup de choses ont été faites dans le développement des TIC et qui ont été forcément prévu dans e-Algérie. Mais sans bilan, il est impossible de connaître et d'affecter les actions réalisées par les différentes institutions.

La dématérialisation des administrations dans notre pays tarde encore. L'Algérie enregistre un grand retard par rapport aux objectifs qu'il s'est fixé dans le programme de l'e-Algérie, soit dans la généralisation de l'utilisation des nouvelles technologies. Des avancées sont tout de même réalisées ces dernières années, comme la délivrance du passeport et de la carte d'identité biométrique, la numérisation des documents civiles, et des documents de la justice<sup>11</sup>.

Cela a permis de faciliter, la vie des citoyens et d'éradiquer les longues queues devant les guichets de quelques administrations, ou encore les longs déplacements dans les APC. Puisque le citoyen Algérien peut, désormais, se faire délivrer son acte de naissance dans n'importe quelle APC au niveau national, une carte d'identité en s'inscrivant sur le site du ministère de l'intérieur et des Collectivités locales, ou encore imprimer des documents de justice sur internet. Mais cela n'est rendu possible qu'après plusieurs années d'attentes.

La dématérialisation dans les banques algériennes n'est pas encore concrétisée. Le lancement de l'e-paiement ou du m-paiement n'est toujours pas lancé<sup>12</sup>.

Le secteur de la justice connaît de profonds changements depuis quelques années ; visant à réformer tous ses organes et institutions.

C'est dans ce contexte la ; qu'une réforme a été érigé, avec les principaux axes suivants<sup>13</sup> :

- Modernisation de la justice ; et le renforcement des infrastructures judiciaires et leur dotation en moyens de travail modernes.

Pour ce qui est de la modernisation de la justice ; la stratégie retenue pour ce faire repose essentiellement sur : la réalisation et le développement des systèmes automatisés ; développement des systèmes modernes de gestion administratives ; l'extension du réseau informatique et développement des systèmes d'informations axés sur des bases de données centrales ; ainsi que l'intégration de la technique de certification et de signature électronique dans le domaine judiciaire.

---

<sup>11</sup><http://www.nticweb.com/14-dossiers/8829-e-administration,la-dématérialisation-est-en-marche.html> Consulté le 18 /01/2018.

<sup>12</sup>*Idem.*

<sup>13</sup> E-Algérie 2013 ; synthèse « *e-commission* » ; décembre 2008 ; p : 7.

# Chapitre I : Revue de littérature sur les administrations public et les services publics

---

La réalisation et le développement des systèmes automatisés contribuant à l'amélioration des services publics, touche les différents systèmes suivants : système de casier judiciaire, gestion et suivi du dossier judiciaire, ainsi que le système de numérisation des archives historique.

Pour atteindre notre objectif de saisir dans un contexte précis les réformes de l'Administration publique Algérienne, il nous est de fait, de passer par les différents point qui on structurer cet avènement. L'Administration public est une partie intégrante du secteur public, on déduit ainsi que toutes sortes de réformes de cette dernière font objet de réformes du secteur public dans sa globalité.

Nous allons donc, examine les caractéristiques du secteur public algérien et les changements qui l'ont touché à travers le temps, pour arriver en fin, au point essentiel, qui fournit une assise sur le concept de réforme administrative dans le cas Algérien.

## 1.2. Le secteur public

Le secteur public comprend d'une part les administrations publiques de l'État et des collectivités locales, et d'autre part les entreprises dont au moins 51% du capital social est détenu par une administration publique ; ainsi que les associations qui en dépendent en grande partie pour leur financement.

Le secteur public assure des activités menées presque exclusivement par des agences gouvernementales, et réalisé par une combinaison de services de l'État, des autorités réglementaires et d'autres institutions juridiques et politiques. La législation française le définit comme étant le secteur regroupant toutes les activités prises en charge par les administrations, les entreprises et les organismes publics qui constituent ses trois composantes<sup>14</sup>.

### 1.2.1. Reformes du secteur public

La réforme du secteur public a longtemps été au centre des questions de réformes socio-économiques et politique. D'autant qu'au début des années 1980, le secteur public était considéré comme démesuré, inefficace ainsi que source de déficits, ce qui alimentait l'inflation.

Par conséquent ; une rationalisation radicale du service public s'imposait, de son rôle, mode de fonctionnement ainsi que de son mandat.

Cette approche de la réforme du secteur, encouragée par les institutions de Bretton Woods ; est un mélange de commercialisation, de privatisation et de liquidation, mis en œuvre

---

<sup>14</sup>*Ibid.* E-Algérie.P : 41.

# Chapitre I : Revue de littérature sur les administrations public et les services publics

---

en différentes phases. Une attention particulière fut alors portée à la réforme de la fonction publique<sup>15</sup>.

On considère ainsi que toutes réformes portées sur les services publics, ont un impact qui dépend de l'efficacité du processus de gestion du changement dans chaque organisme public et ses réseaux. Il existe diverses hypothèses de classement des réformes publiques. Nous allons aborder dans le point suivant les dimensions de ces réformes selon le changement apporté.<sup>16</sup>

## 1.2.2. Dimensions des réformes du secteur public

Différents types de changement dans le secteur public peuvent être vus<sup>17</sup>. Ils sont liés aux facteurs suivants :

- Le rôle des administrations publiques et les frontières entre État, marché et société civile ;
- La réorganisation de l'administration publique et la répartition des fonctions publiques (centralisation et décentralisation) ;
- La mise en place de règles administratives et des procédures ;
- L'identification des lacunes dans les politiques publiques définissant les actions qui doivent être prises pour contribuer à un intérêt public ;
- La mise en place d'outils de gestion, tels que les structures organisationnelles, les systèmes de contrôle ou d'évaluation des parties prenantes, de nouvelles solutions de marketing ou de la finance, etc.

Une évaluation de l'organisation doit être envisagée, avant toute mise en œuvre d'une éventuelle réforme ou changement efficace. Afin d'identifier les compétences, les domaines ainsi que les faiblesses de cette dernière.

De par les présentations qui précèdent, on notera que les notions de secteur public et de service public sont différentes. D'autant que certaines activités relevant du service public peuvent être assurées par le secteur privé, et ce par délégation de service public

(Ex : Distribution et traitement des eaux, distribution des lignes téléphoniques de communication, etc.). A l'inverse, le secteur public peut assurer des fonctions qui ne relèvent pas du service public.

---

<sup>15</sup>CODESRIA Web2. Conseil pour le développement de la recherche en science sociales en Afrique. 30 décembre 2009. Publier le 24-06-2013. Consulté le 20/10/2017.

<sup>16</sup> Revue Dirassat Iqtissadiya, *Op.cit.* p : 43.

<sup>17</sup> LONGO.F, CRISTOFOLI. D, 2007, «Strategic Change Management in the Public Sector», John Wiley and Sons, p: 350.

# Chapitre I : Revue de littérature sur les administrations public et les services publics

---

Dans ce qui suit, nous présenterons les services publics dans un sens large en faisant référence aux services publics locaux et aux services en charge des télécommunications.

## Section 2 : Le service public

Pour cette seconde section, on se focalisera sur le service public en générale, en passons par les notions qui le caractérise, essai de définition de la notion de service, l'historique du service public ainsi que ces principes, domaines et missions.

### 2.1. Notion de service

De par leurs différences avec les biens, les services se caractérisent par les bénéfices qu'ils procurent aux consommateurs et par le biais des avantages qu'ils créent, et non par des biens matériels.

#### 2.1.1. Définition du service

Un service peut être défini comme activité ayant pour objet de fournir des biens immatériels contre paiement ou à titre gratuit de la part de certains organismes. Les auteurs nous proposent différentes définitions ; tels que :

Philippe KOTLER, qui présente un service comme une activité ou une prestation soumise à un échange, essentiellement intangible et qui ne donne lieu à aucun transfert de propriété. Un service peut être associé ou non à un produit physique<sup>18</sup>.

D'après C.LEVELOCK le service est<sup>19</sup>:

*«Une action ou une prestation offerte par une partie à une autre bien que le processus puisse être lié à un produit physique, la prestation est transitoire, souvent intangible par nature, et ne résulte pas normalement de la possession de l'un des facteurs de production».*

De par les définitions suivantes, on déduit qu'un service est une prestation fournis en faveur d'un demandeur bénéficiaire, dans le but de crée de la satisfaction et de la dynamique sociale, afin d'apporter les changements désiré.

#### 2.1.2. Les caractéristiques des services

##### ▪ L'intangibilité

Les services ne sont pas des objets matériels, et de ce fait, ils ne peuvent pas être vus, sentis, touchés comme les biens peuvent l'être. Pour mieux comprendre la notion de service comme prestation ne pouvant pas Être emballée puis emportée, on peut établir une analogie avec le théâtre : la prestation de service est comme la mise en scène d'une pièce de théâtre,

---

<sup>18</sup> KOTLER.P ; KELLER. K. ; MANCEAU. D ; DUBOIS. B; (2009) « *Marketing management*»; 13<sup>ème</sup>Edition; Pearson education; Paris; p: 452.

<sup>19</sup> CHRISTOPHER L; JOCHEN. W; DENIS. L ; (2004) «*Marketing des services* » ;5<sup>ème</sup>Edition ; Pearson éducation ;Paris ;p : 09.

## Chapitre I : Revue de littérature sur les administrations public et les services publics

---

avec son personnel(les acteurs), son système de livraison (la scène), et son public(les clients)<sup>20</sup>.

La notion d'intangibilité recouvre en réalité deux dimensions : une dimension physique (l'impossibilité de voir et de toucher le service) et une dimension mentale (la difficulté de se faire une idée sur le service et de l'imaginer), la mission du prestataire de service est donc de favoriser la confiance du client en « accroissant la tangibilité du service ».

Il existe bien des moyens qui permettent une certaine tangibilité des prestations de service, tels que : les locaux ; le personnel ; l'équipement et les tarifs...etc. pour ce qui est des services de télécommunication, les moyens d'équipements (lignes téléphoniques, infrastructures...), ainsi que les différents locaux mis en disposition en faveur des clients, permettent une tangibilité des services fournis.

Pour ce qui est du marketing des services. Il reste beaucoup plus complexe que celui des biens matériels, de fait que la communication, la justification d'un prix ainsi que l'innovation des services est plus difficile que pour les biens tangibles.

- **La simultanéité**

Les services sont produits et consommés simultanément, alors que les biens sont produits, puis vendus et ensuite consommés, il est impossible de stocker un service, cela signifie que les contraintes de temps sont plus importantes pour l'entreprise de service qui ne peut pas étaler sa production et la stocker pour faire face aux variations de la demande<sup>21</sup>.

- **La variabilité**

Une prestation pour un client donné, à un moment donné, est en partie imprévisible, car elle est influencée par des facteurs humains, dus au client lui-même et le personnel qui le sert. Il y a donc un lien entre cette caractéristique et la simultanéité, l'entreprise devra donc développer le contrôle de la qualité et investir en procédures pour calibrer les différentes étapes de la prestation<sup>22</sup>.

- **La participation du client**

Les services ne se caractérisent pas seulement par la présence fréquente des clients au moment de la production, mais aussi par leur participation active dans le processus même de production du service. Cette participation signifie que la frontière organisationnelle, qui sépare l'intérieur de l'extérieur de l'entreprise, est particulièrement poreuse, et tout

---

<sup>20</sup> BOUKHEMIA. B. MERZOUGUI. A, Mémoire de fin d'étude. LAPERT DENIS ; p :17.

<sup>21</sup> LENDREVIE ;LEVY ;LINDON ;2006 ; « *Mercator* » ; 8<sup>ème</sup> Edition ; Edition DUNOD ; Paris ; p : 955-956.

<sup>22</sup> TARDIEU J. M ; 2004 ; « *Marketing et gestion des services* » ; Chiron éditeur ; p : 47.

# Chapitre I : Revue de littérature sur les administrations public et les services publics

---

changement dans l'interaction avec le client à un impact sur les modes d'organisation internes<sup>23</sup>.

## 2.1.3. Les objectifs des services

Les entreprises créent de la valeur en proposant des services attendus par les clients, à un prix acceptable. En retour, les entreprises reçoivent de la valeur de leurs clients, d'abord sous forme d'argent et ensuite par l'utilisation des services. Ces transferts de valeur illustrent un des concepts essentiels du marketing, celui de l'échange.

Les clients investissent du temps, de l'argent et des efforts pour obtenir un service qui leur promet des avantages spécifiques recherchés. Si le client a le sentiment d'avoir payé plus que nécessaire ou qu'il a obtenu moins de bénéfices que ce qu'il attendait ou a été traité de façon incorrecte lors de la livraison du service, la valeur reçue sera diminuée. Alors l'avantage dans les entreprises se porte sur le développement de stratégies marketing relationnelles qui améliorent la satisfaction afin de construire la fidélité des clients<sup>24</sup>.

## 2.2. Généralités sur les services publics.

Un service public est une activité exercée directement par l'autorité publique (État, collectivité territoriale ou locale) ou sous son contrôle, bénéficiant de prérogatives lui permettant d'en assurer la mission et les obligations (continuité, égalité, mutabilité) dans le but de satisfaire un besoin d'intérêt général. Par extension, le service public désigne aussi l'organisme qui a en charge la réalisation de ce service. Il peut être une administration, une collectivité locale, un établissement public ou une entreprise de droit privé qui s'est vu confier une mission de service public.<sup>25</sup>

### 2.2.1. Définitions du Service Public

Selon Léon DUGUIT (1923) :

*« Relève du service public toute activité dont l'accomplissement doit être assuré, réglé et contrôlé par les gouvernants, parce que l'accomplissement de cette activité est indispensable à la réalisation et au développement de l'interdépendance sociale et qu'elle est de telle nature qu'elle ne peut être réalisée complètement que par l'intervention de la force gouvernante »<sup>26</sup>.*

Le service public favorise l'interdépendance sociale, on dirait aujourd'hui la cohésion sociale. Pour DUGUIT, le laisser-faire économique n'aboutit pas nécessairement à un résultat

---

<sup>23</sup> LENDREVIE ; LEVY ; LINDON ; *op.cit.* ; p : 956-957.

<sup>24</sup> LAPERT D ; 2005 ; « *Le marketing des services* » ; Edition DUNOD ; Paris ; p : 28-29.

<sup>25</sup> [http://www.toupie.org/Dictionnaire/Service\\_public.htm](http://www.toupie.org/Dictionnaire/Service_public.htm) consulté le 27/11/2017.

<sup>26</sup> LEVEQUE F. 2000, « *Concepts économiques et conceptions juridiques de la notion de services publics* », paris, CNRS, p1.

## Chapitre I : Revue de littérature sur les administrations public et les services publics

---

social satisfaisant ; certaines carences du marché justifient l'intervention de l'État (ADAMS, 1999)<sup>27</sup>.

La définition que Smith donne de l'économie dans *La Richesse des Nation* (1991, t.2, p.11) fait référence au service public, qui est un de ses deux objets : « L'économie politique... se propose deux objets : le premier, de procurer au peuple un revenu ou une substance abondante... le second de fournir à l'Etat ou à la communauté un revenu suffisant pour le service public ». Smith admet que l'Etat intervienne pour des travaux publics ou pour des dépenses d'éducation, dépenses non rentable pour un particulier mais qui ont des retombées positives à l'échelle de la société toute entière.

Selon Prosper Weil :

*« S'il est facile de reconnaître un service public organique, rien n'est plus malaisé que de définir un service public au sens matériel du terme. À lui seul le but d'intérêt général qui paraît le caractériser est trop flou et trop incertain, car en fin de compte presque toutes les activités humaines concourent à un titre ou à un autre à l'intérêt général. [...] Il faut donc y ajouter quelque chose car la notion d'intérêt général est certes nécessaire, mais ne constitue pas un critère suffisant ».*

Le juge réserve le caractère de service public aux activités d'intérêt général assez « nobles » pour mériter cette qualification. Cette appréciation est subjective et varie en fonction de l'époque et de l'état des mœurs et peut donner lieu à des décisions inattendues : la gestion de leur domaine privé par les collectivités publiques ne relève pas du service public quand bien même cette gestion patrimoniale semble concerner l'intérêt général.

Une activité « prise en charge » par une personne publique est présumée constituer un service public, alors que la présomption inverse joue pour les activités exercées par des organismes privés.

Ainsi l'exploitation d'une colonie de vacances ou une piscine destinés au public est un service public lorsqu'elle est assurée par une collectivité publique, mais non lorsqu'elle est effectuée par une personne privée.<sup>28</sup>

Les activités du service public sont, pour la plupart, liés à la souveraineté de l'état (activités dites régaliennes). D'autres relèvent du secteur marchand.

Le principale fondement de la notion de service public, est que, certaines activités sociales (considérées comme essentielles et stratégiques) doivent être gérées selon des critères

---

<sup>27</sup> BARBIER V. (2003). « *Services publiques locales et développement durable* ». Revue d'économie régionale et urbaine, Arnaud colin.

<sup>28</sup> PROSPER W, le service public en corse : Tome1.

# Chapitre I : Revue de littérature sur les administrations public et les services publics

---

spécifiques pour permettre un accès à tous et contribuer à la solidarité et à la cohésion sociale, culturelle et économique de la société. Ces activités doivent donc échapper à la logique du marché et à la recherche du profit.

## 2.2.2. Historique du service public

Le service public ; notion forte qui, selon PROSPER.W (1994), n'émerge pas avant 1870 et s'édifiera progressivement comme un véritable dogme jusqu'à la première guerre mondiale.

Cependant, à fin d'arriver à retracer l'historique du service public, il faut retourner jusqu'à la préhistoire, mais aussi au début du 20<sup>ème</sup> siècle, puisque on retrouve ces traces, selon plusieurs narrations, dans l'antique romaine, plus loin encore au moyen âge, et ces évolutions et épanouissement au cours des révolutions.

Deux importantes périodes qui fondent cette doctrine, puisque le concept connaît une évolution au temps de la révolution. Durant le siècle des lumières apparaît la notion de contrat social, le dirigeant n'est plus un « maître », mais un organisateur à qui l'on délègue la gestion et l'administration des biens communs. L'impôt sert alors à assurer cette gestion.

Le terme moderne de services publics commence à faire son apparition durant les années 1780. Parfois assimiler à la fonction publique, parfois à une tâche d'intérêt général, ou à une prestation fournie aux citoyens par un organe particulier. De là, vient la naissance de l'idée que l'ensemble des institutions publiques constituent un ou des services publics.

Au 19<sup>ème</sup> siècle, l'idée de service public se mue en principe volontariste, doté d'une forte dimension idéologique, qui légitime des mouvements en faveur de l'interventionnisme d'État, du socialisme municipal ou de l'État-providence. Avec pour conséquence la constitution de diverses institutions sociales et de nouvelles administrations centrales (Santé, Éducation, Monuments historiques, Affaires sociales).<sup>29</sup> Pour autant, le statut du service public n'émerge pas encore. La notion demeure intuitive et surtout opératoire.

Vers le début du 20<sup>ème</sup> siècle, la pensée se dirige vers un principe qui annonce que tout système de droit public moderne se trouve résumé dans la proposition suivante : « Ceux qui détiennent le pouvoir n'ont pas un droit subjectif de puissance publique, mais ils ont le devoir d'employer leur pouvoir à organiser les services publics et à contrôler le fonctionnement ». Le service public est par conséquent une donnée objective et matérielle, qui ne se crée pas, mais se constate : « Toute activité dont l'accomplissement doit être assuré,

---

<sup>29</sup> CHEVALIER J, Le service public, PUF, « *Que sais-je ?* », 2010.

## Chapitre I : Revue de littérature sur les administrations public et les services publics

---

réglé et contrôlé par les gouvernants, parce que l'accomplissement de cette activité est indispensable à la réalisation et au développement de l'interdépendance sociale, et qu'elle est d'une telle nature qu'elle ne peut être réalisée complètement que par les gouvernants est un service public »<sup>30</sup>.

Depuis la fin du 20<sup>e</sup> siècle des analyses (d'inspiration pragmatique ou relevant de l'école libérale) pointent en réaction le coût budgétaire excessif, le service rendu insuffisant ou inadapté aux besoins réels, voire l'atteinte aux libertés ou la concurrence déloyale. Ces idées convergent et militent pour une mise en œuvre plus systématique de l'évaluation des politiques publiques, leur révision et l'évolution des institutions : fin des monopoles, évolution des entités responsables d'un service public (autonomie, indépendance, changement de statut juridique), extension du principe d'adaptation des politiques publiques aux zones géographiques ou aux publics variés par application du principe de subsidiarité et les lois de déconcentration et/ou de décentralisation.

Dans les années 1970 et 1980, les milieux néolibéraux introduisent de nouveaux concepts de gestion du service public avec la nouvelle gestion publique, qui aboutira dans de nombreux pays à la réforme de l'État et à la recherche d'une meilleure efficacité à moindre coût.

Plus récemment, le concept se voit bénéficié des nouvelles technologies, puisque des sites en sont créés spécialement. Et ce, à fin de permettre de centraliser ces démarches par internet.

### a) Le renouveau du service public

Considéré comme la pierre angulaire de l'action publique, le service public a connu son apogée dans la période qui s'étend de la seconde guerre mondiale au milieu des années 70<sup>31</sup>.

Suite aux difficultés rencontrés lors de la réalisation des besoins exprimés par la multiplicité des situations individuelles et territoriales ; le service public est amené à subir de profondes transformations, tant dans sa forme que dans son contenu.

L'évolution des modes de vie et des usages qui consacre l'autonomie grandissante des individus et leur mobilité, exigent la prise en compte toujours plus fine des singularités du

---

<sup>30</sup>DUGUIT, traité tome III ,3<sup>e</sup> édition. p 61.

<sup>31</sup>TADJINE R, cour SDT, Master II, MTIP, 2016-2017.

# Chapitre I : Revue de littérature sur les administrations public et les services publics

---

territoire. Les attentes de la population en termes de prestations s'expriment avec autant de force en milieu urbain qu'en milieu rural.

On s'aperçoit cependant dans la pratique, que les principes qui fondent le service public connaissent un nombre d'entorses. De ce fait, le service public doit définir de nouvelles priorités, inventé d'autres offres et de nouveaux modes de gestion.

Longtemps marqué par le principe de spécialité, il gagnerait désormais à s'ouvrir à une forme d'universalité qui favorise la mutualisation des moyens publics et privés.

## b) Réinvention du service public

Le service public doit être participatif, plus que directif. Au lieu d'être cantonné à des missions sectorisées, il doit évoluer vers des prestations pluridisciplinaires.

Un service public efficace doit être à l'écoute de la population du territoire qui le porte. Cela exige qu'il soit débarrassé des pesanteurs et des rigidités qu'on lui impose et qu'il dispose de moyens fongibles et adaptés<sup>32</sup>.

Après avoir présenté cette dimension historique et sans rentrer dans les détails des évolutions relatives à ce domaine, nous retenons dans ce cadre la définition du service public proposée par Christain Stoffaes, président de la rédaction du rapport intitulé « Services publics, question d'avenir » dont il énonce : « on peut considérer que le service public est défini de manière traditionnelle par trois critères : il s'agit d'une activité d'intérêt général, elle est organisée par une personne publique et gérée par une personne publique ou privée, et est soumise pour partie à un régime exorbitant du droit commun ».

A partir de cette définition, nous observons que trois conditions principales doivent être remplies pour pouvoir baptiser un tel service un service public :

- 1) Les activités de service public sont destinées à satisfaire l'intérêt général ;
- 2) Ces activités sont assurées par l'État ou une collectivité publique ou sous leur contrôle ;
- 3) Elles sont soumises à un régime juridique particulier.

## 2.2.3. Typologie des services publics

### a) Les SPA et les SPIC

Depuis l'arrêt Bac d'Eloka le 22 janvier 1921, "Société commerciale de l'Ouest Africain", on distingue deux catégories de service public : les services publics industriels et commerciaux (SPIC) et les services publics administratifs (SPA).

La loi précise parfois la nature publique ou privée d'un service mais, de manière générale, il est nécessaire de faire référence à la jurisprudence.

---

<sup>32</sup>Idem.

# Chapitre I : Revue de littérature sur les administrations public et les services publics

---

En principe, un service public est un SPA. Par exception c'est un SPIC si les trois critères suivants sont de nature privée <sup>33</sup>:

- **L'objet du service**

La nature de l'activité poursuivie par le service doit être de nature privée, c'est-à-dire analogue à celle développée par une entreprise privée. Ex. la vente ou la fabrication de produits.

- **L'origine des ressources financières**

Les ressources sont privées si elles proviennent totalement ou majoritairement des redevances payées par les usagers. A l'inverse, les ressources sont publiques si elles proviennent totalement ou majoritairement des recettes fiscales ou de subventions publiques.

- **Les modalités de fonctionnement**

Si les modalités de fonctionnement sont identiques à celles d'une entreprise privée elles seront considérées comme de nature privée. Si des indices tels que l'absence de bénéfices, la gratuité, la soumission aux règles de la comptabilité publique, la situation de monopole légal, sont présents, les modalités de fonctionnement sont considérées comme publiques. Un indice seul est souvent insuffisant à caractériser la nature publique des modalités de fonctionnement (par exemple le statut public des agents de la Poste.)

- b) Les effets de distinction**

La distinction entre SPA et SPIC a pour conséquence principale de déterminer le régime juridique applicable à chaque activité de service public et la juridiction compétente. Alors que les activités de SPA relèvent de la compétence du juge administratif qui leur applique les règles du droit administratif, les SPIC relèvent de la compétence du juge judiciaire qui leur applique le droit privé.

## 2.2.4. Principes du Service Public

Un certain nombre de principes doivent s'appliquer à l'exploitation d'un service public, principes que la doctrine postérieure a ensuite appelés « Lois de Rolland »<sup>34</sup> :

Principes fondateurs :

- **L'égalité** : qui interdit la discrimination entre les usagers du service tant vis-à-vis des prestations que des charges : Des situations identiques doivent être traitées de la même manière. Mais inversement, des traitements différents peuvent être réservés à des

---

<sup>33</sup> <https://www.pimido.com/droit-public-et-prive/droit-administratif.C.E.16-novembre-1956-Union-Syndicale-des-Industries-Aeronautique>, consulté le 28/11/2017.

<sup>34</sup> AUBY J.F. « *Management public* » Ed. Sirey, 1996, P: 100.

## Chapitre I : Revue de littérature sur les administrations public et les services publics

---

situations différentes. On distingue ordinairement l'égalité d'accès et l'égalité de traitement (l'égalité tarifaire).

En Algérie, ce principe trouve son fondement dans la constitution « Les citoyens sont égaux devant la loi, sans que puisse prévaloir aucune discrimination pour cause de naissance, de race, de sexe, d'opinion ou de toute autre condition ou circonstance personnelle ou sociale»<sup>35</sup>.

- **La continuité** : qui s'applique en particulier aux réseaux, qui implique que le service doit être assuré régulièrement, sans retard dans le temps, sans discontinuité gênante ou pénalisante pour l'utilisateur (régularité) : il doit y avoir de l'eau et de l'électricité le vendredi et le jour de l'Aïd. Ce principe a donné lieu à confrontation avec l'exercice du droit de grève dans le service public.
- **La mutabilité** : désigne l'adaptation du service à l'évolution de l'intérêt général. Ce qui peut se traduire de deux manières : Dans le cadre d'une délégation de service public, l'administration garde un pouvoir de modification unilatérale des conditions d'exécution du service et explique l'absence de droit acquis pour les usagers quant au maintien du service ou de la réglementation régissant le service.

A ces trois principes basiques peuvent s'ajouter :

- **La neutralité et laïcité** : qui garantit l'universalité du service ; que doivent ainsi observer toutes les personnes qui collaborent à un service public
- **Gratuité, envisagé par Louis Rolland** : existe dans certain cas à cause de la loi, (comme en Algérie pour l'enseignement). Mais ne l'est pas pour les SPIC (services publics à caractère industriel ou commercial), L'existence d'un prix payé par l'utilisateur est même retenu par le Conseil d'État comme critère de reconnaissance d'un SPIC.
- **La réserve** : dont les collaborateurs de service public ne doivent pas se départir dans l'expression de leurs opinions.
- **La primauté** : Les intérêts privés ou personnels doivent s'incliner devant l'intérêt général ou collectif.

Le service public peut s'exercer au travers d'une grande variété d'institutions, de statuts juridiques, de formes de propriété (privées ou publiques). Avec les évolutions récentes, l'entreprise publique est de moins en moins la forme obligatoire d'un service public<sup>36</sup>.

---

<sup>35</sup> Article 29 de la constitution algérienne, des droits et des libertés, de la loi n°02-03 du 10 avril 2002.

<sup>36</sup> [www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48198-la-notion-de-service-public](http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48198-la-notion-de-service-public), consulté le 06/12/2017.

# Chapitre I : Revue de littérature sur les administrations public et les services publics

---

## 2.2.5. Domaines du Service Public

L'intervention du gouvernement est justifiée par Mill (1854, p. 582) « un service public est nécessaire sans que personne en particulier soit intéressé à s'en charger, parce que personne n'en retirerait naturellement et spontanément une rémunération suffisante » ; prenant l'exemple sur les recherches scientifiques, qui ne seront pas entreprises si l'État ne les subventionne pas. Mais aussi les biens publics, utiles à un grand nombre d'utilisateurs, mais pour lesquels ces utilisateurs ne sont pas disposés à payer.

L'État peut être amené dans certains pays à prendre en charge des tâches qui pourraient être remplis par des particuliers, mais que ces derniers ne veulent pas faire, parce que la masse du public est trop pauvre ou parce que l'esprit d'entreprise manque ; dans ces pays, on peut penser aux pays en développement, l'État doit se substituer à l'initiative privée.

Les services publics recouvrent de très nombreux domaines. Sous l'angle fonctionnel, on peut, en reprenant la typologie de J.F. AUBY (1998), distinguer 9 catégories de services publics :

Les services publics régaliens (défense, justice, police), l'éducation, l'action sociale, la santé, le sport et la culture, les services urbains, la communication et les transports, l'énergie, enfin le logement (avec l'urbanisme).

Un regroupement plus serré conduit à distinguer, selon les modes d'intervention de l'Etat, les services régaliens, les services publics relevant de l'État-Providence (éducation, santé, action sociale, culture), les services publics de réseaux (poste, télécommunications, transport, énergie), enfin les services publics locaux. La liste précédente montre l'importance des services publics dans la vie de tous les jours des citoyens.

Par observation ; les services publics peuvent faire objet d'une grande variation selon les lieux et les époques. L'évolution de la société peut aussi faire émerger le besoin de nouveaux services publics, comme elle peut en rendre certains inutiles (par abondance, ou par obsolescence).

## 2.2.6. Missions et objectifs du service public

Selon Bauby Pierre ; Les objectifs et missions d'intérêt général relèvent du « triptyque de légitimité du service public », à chaque niveau (local, régional, national.)<sup>37</sup>

---

37 BAUBY P, « Modernisation et libéralisation des services publics : l'utilisateur sujet ou objet ? », Revue Pyramides7 | 2003, mis en ligne le 26 septembre 2011, consulté le 12 janvier 2018. URL: <http://journals.openedition.org/pyramides/410>.

## Chapitre I : Revue de littérature sur les administrations public et les services publics

---

- Garantir le droit de chaque habitant d'accéder à des biens ou services essentiels pour la satisfaction de ses besoins, garantir l'exercice des droits fondamentaux de la personne,
- Assurer la cohésion et les solidarités économiques, sociales et territoriales, promouvoir l'intérêt général de chaque collectivité,
- Créer les conditions d'un développement durable à la fois économique, social et environnemental, à long terme et prendre en compte les intérêts des générations futures.

La finalité des services publics, la base de leur légitimité, est donc de répondre aux besoins des usagers, des citoyens et de la société.

### 2.2.7. Modes d'exercices du service public

Les activités d'un service public sont soumises sur certains points à un régime juridique spécifique<sup>38</sup>. Mais pour compléter la distinction entre service public et secteur public, on notera qu'une collectivité publique (Etat, collectivité territoriale) a notamment le choix entre :

- Assumer directement un service public ;
- Le confier à un prestataire extérieur, avec différentes formules juridiques qui dépendent notamment de la nature du prestataire et de ses liens avec la collectivité (public ou privé, autonome ou dépendant du donneur d'ordre, etc.) :
- La délégation de service public,
- Un contrat (une *convention*) précisant la mission prise en charge par le prestataire et la contrepartie (sous forme de *subvention* ou autre) par la collectivité ; la procédure peut passer par un marché public ou non,
- Un encadrement législatif et statutaire particulier (exemple : le notaire).

Concernant les fonctions de service public remplies par le secteur public, on distingue en outre :

- Celles qui relèvent des prérogatives essentielles de la collectivité ; elle doit alors les assumer directement sans pouvoir faire appel à un prestataire extérieur (exemple : organisation d'élections, actes d'état-civil) ;
- Celles qui relèvent du secteur administré ou du secteur marchand mais que le secteur public a pris en main.

---

<sup>38</sup> HACKERV, « De l'économie du don à l'économie de l'échange en Europe. L'amélioration de la situation de l'utilisateur au dépens de l'administration », Revue *Pyramides* n° 7, 2003, P : 75-88.

# Chapitre I : Revue de littérature sur les administrations public et les services publics

---

La raison généralement avancée dans ce dernier cas est un besoin d'intérêt général essentiel ou stratégique dont la nature est considérée non compatible avec le fonctionnement normal du marché. Sont citées par exemple certaines infrastructures uniques ou essentielles, nécessaires au fonctionnement des entreprises publiques comme privées : routes, voies ferrées principales, ports, troncs communs de réseaux téléphonique fixe.

## 2.3. Les services publics locaux

La notion de service public local est très ancienne, existe déjà à l'époque romaine selon BEZENÇON. Le service public local existe au niveau d'un territoire plus réduit que la nation, au niveau de la commune « cellule de base de l'Etat Algérien, occupe une place importante dans le développement économique et social et en matière de gestion des services publics locaux »<sup>39</sup>, du département, de la région « là où il y a service public, il y a responsabilité de l'Etat ou des collectivités locales (départements, communes) »<sup>40</sup>. Les réseaux sont de moins grande taille, la régulation et le contrôle s'exercent de manière différente ; la problématique est néanmoins voisine à celle du service public, et se réfère aussi à l'intérêt général.

### 2.3.1. Définition des services publics locaux

Le service public local est défini comme recouvrant « *toutes les prestations d'intérêt général faisant partie des attributions des collectivités locales, que ce soit en application de la loi et des règlements, ou parce que les faits ont conduit ces collectivités à les assurer* »<sup>41</sup>.

Les services publics locaux sont également très nombreux. Certains sont obligatoires du fait de la loi, comme la collecte des déchets, et les collectivités locales doivent alors les assurer. La plupart sont facultatifs : leur existence est autorisée par la loi si la collectivité souhaite les mettre en place, ou est liée à un intérêt local qui conduit la collectivité à fonder un service public particulier. Sur un plan fonctionnel, on peut, à la suite distinguer 3 catégories de services locaux : (les services éducatifs, sportifs, culturels et sociaux. Les services économiques, enfin les services d'hygiène et de protection de l'environnement<sup>42</sup>)<sup>43</sup>.

Les services publics locaux sont propres à un espace donné, ils sont la conséquence des décisions d'implantation des consommateurs du fait qu'ils sont les résultats des

---

<sup>39</sup>AHMED ZAID M., « *Le développement local à travers une analyse critique des finances communales de la wilaya de Tizi-Ouzou* » revue CAMPUS, n°5, mars 2002, UMMTO, PP 10-30.

<sup>40</sup> Revue d'économie régionale et urbaine 2, *Op.cit*, page-317.

<sup>41</sup> TROGER. F, 1995, *services publics : faire ou déléguer*, Ed : Vuibert, p : 5.

<sup>42</sup> AUBY. J.F ;1997 ; *Les services publics locaux*, Ed : Berger-Levrault.

<sup>43</sup> Revue d'économie régionale et urbaine. *Op.cit*. p 317.

# Chapitre I : Revue de littérature sur les administrations public et les services publics

---

préférences exprimées par les citoyens à travers leurs mobilité et qu'ils peuvent présenter des effets de débordements limités.

## 2.3.2. Principes de services publics locaux

Selon P.H. DERYCKE et G.GILBERT, il n'y a pas une théorie générale de services publics locaux qui s'intéresse à la détermination en même temps de leur offre et de leur demande, de leur financement et de leur répartition spatiale <sup>44</sup>(on le trouve dans l'analyse spatiale et l'économie publique). Nous nous intéresserons pour notre part, à l'analyse du concept de service public local par rapport à ses propriétés qui le placent dans un cadre territorial bien précis tout en appliquant ces concepts théoriques au service des télécommunications.

En effet, les auteurs définissent les services publics locaux par rapport aux caractéristiques des biens collectifs purs à savoir l'indivisibilité, l'impossibilité d'exclusion.

### ▪ Principe de l'indivisibilité

Le principe d'indivisibilité ou de non rivalité stipule qu'une unité offerte à un agent, n'en réduit en rien la quantité disponible pour tous les agents de la collectivité considérée. En d'autres termes, tous les individus consomment en commun la totalité de la quantité disponible du bien offert.

Dans le cas des services en télécommunication, le principe présent se voit difficile à réaliser en quantité, puisque les individus ont la totale liberté de consommation et d'utilisation de leurs services appropriés. Tandis qu'il s'applique sur la qualité de service rendu, puisque la qualité des services fournis de la part des services de télécommunications doit être égale pour tous individus, ainsi que la qualité des prestations téléphoniques ou de connexion.

### ▪ Principe d'impossibilité d'exclusion

La seconde propriété des services publics, est le non exclusion qui se traduit par une impossibilité d'exclusion individuelle par les prix dans le sens précis où il s'avère difficile de le réserver seulement aux consommateurs qui consentiraient à en payer le prix. En d'autres termes, les usagers qui ne paient pas leur service ne peuvent être exclus de sa jouissance lorsqu'il est produit. Techniquement, le service de télécommunication peut exclure des individus qui ne sont pas en mesure de payer le service ou qui habite des zones où le service ne peut pas effectuer la demande de l'individu.

---

<sup>44</sup> J.P.FOIRRY,1997,« économie publique :analyse économiques des décisions publiques »,éd. HACHETTE, P152.

# Chapitre I : Revue de littérature sur les administrations public et les services publics

---

## 2.3.3. Types de services publics locaux

- **Selon leur statut juridique** : Le service public peut être classé soit dans la catégorie des services publics à caractère administratif (SPA) soit dans celle des services publics industriels et commerciaux (SPIC).

S.PETITET développe deux critères juridiques pour distinguer SPIC et SPA :

Le premier, organique, amène à considérer comme industriels et commerciaux les services susceptibles, en l'état de la jurisprudence du moment, d'être gérés par des entreprises privées : en vertu du second, matériel, services publics industriels et commerciaux fonctionnent grâce au prix versé par le destinataire de service, qui au regard du service est plutôt un client, alors que les services administratifs sont financés par des ressources fiscales, le destinataire du service étant alors plutôt considéré comme un usager, un bénéficiaire ou un administré.

- SPIC : (relégable en principe) collecte des déchets, distribution d'eau, assainissement, gestion d'un plan d'eau, services de remontées mécaniques, abattoirs municipaux, les transports publics de personnes.
- SPA : non déléguable-cadastre, état-civil, police.

Dans le code communal algérien on ne trouve pas cette distinction entre SPIC et SPA.

D'ailleurs ces deux expressions sont inexistantes. En revanche le code spécifie ce qui relève du service public administratif et de service public technique<sup>45</sup>.

## 2.3.4. Modes de gestion et de développement des services publics locaux

Les services publics locaux ou décentralisés sont placés sous l'autorité des communes, des structures intercommunales, des départements et régions. Les services publics locaux peuvent avoir un statut de service public industriel et commercial ou de service public administratif.

Les collectivités territoriales et les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) peuvent les gérer directement ou en confier la gestion à un concessionnaire ou à un délégataire « Conformément à l'article 153 de la loi n° 11-10 relative à la commune. Les services publics peuvent être gérés en concession. La concession obéit à un cahier des charges-type fixé par voie réglementaire »<sup>46</sup>.

Ils peuvent aussi conclure des contrats de partenariat avec des entreprises pour financer tout ou partie des investissements nécessaires.

---

<sup>45</sup> L'article 149 de la loi 11-10 correspondant au 22 juin 2009 relative à la commune.

<sup>46</sup> L'article 156. *Ibid.*

# Chapitre I : Revue de littérature sur les administrations public et les services publics

---

Le choix du mode de gestion fait l'objet d'une consultation préalable obligatoire de la (CCSPL), en amont de la prise de décision.

## Section 3 : Les services publics de réseaux

Après avoir présenté les services publics et les SPL d'une façon générale, il nous est de fait de passer aux services publics de réseau. L'objet de notre étude fait référence aux services de télécommunications, qui font ainsi parti de la catégorie des services publics de réseau de distribution des services.

Les services publics se décomposent en deux catégories, on distingue ainsi, les services publics non marchands (essentiellement gratuits et financés par les impôts), et les services publics marchands financé par une activité commerciale sous le contrôle de l'État. Les services publics en réseaux font, de ce fait partie de la seconde catégorie.

Les chemins de fer, la production et la distribution d'électricité, les télécommunications exercent des effets sectoriels et d'ensemble sur le développement économique, sur l'aménagement du territoire, sur les conditions de vie des populations<sup>47</sup>. Ces services exigent la mise en place de vastes réseaux et sont des investissements de très long terme ; mais une fois construit, un réseau de distribution d'eau peut parfois être utilisé pendant un siècle.

Les services publics de réseaux sont des services à caractère industriel et commercial, qui se caractérise par l'utilisation des réseaux. Ils concernent les transports, poste et télécommunication, radio et télévision, l'industrie de l'eau, électricité et le gaz naturel.

### 3.1. Définition du réseau

Si l'on définit le réseau dans son sens étymologique, on peut le considéré comme un ensemble formé de succession de lignes ou d'éléments qui communiquent ou s'entrecroisent : (réseau de tranchés).<sup>48</sup>

En un sens technique, pour un ingénieur le réseau est l'interconnexion des équipements coopérant entre eux à fin de transporter des flux des personnes, de matière, d'énergie, ou d'information.<sup>49</sup>

Dans un contexte économique, un réseau est un ensemble organisé dont les éléments, dépendant d'un centre, sont répartis en divers points : réseau des agences d'une banque ; réseau de distribution commerciale... donc pour un économiste, les réseaux se définissent

---

<sup>47</sup> BERRE, 2006, Jean-Marie Harribey Développement economics.

<sup>48</sup> [www.larousse.com](http://www.larousse.com)

<sup>49</sup> PENARD T. Principes d'économie des réseaux. Master Services en réseau 2009-2010. P13. <http://perso.univ-rennes1.fr/thierry.penard/M2SR.html>.

# Chapitre I : Revue de littérature sur les administrations public et les services publics

---

comme des objets qui mettent en relation les fournisseurs et les consommateurs de certains biens et services.

Ainsi, le réseau est le lieu technique de concrétisation d'une intermédiation économique, il représente un instrument d'échange marchand entre des producteurs et des consommateurs, la plate-forme transactionnelle permettent ma confrontation d'une offre et d'une demande<sup>50</sup>.

Pour ce qui est des télécommunications, le service public en leurs charges est considéré comme un service en réseau en lui-même. Les fonctions de ce dernier, sont ainsi des réseaux entre-liés : réseau de radiodiffusion, de télévision ou réseau téléphonique.

## 3.2. Services publics de réseaux

Malgré une présence constante et quotidienne des services publics en réseau, une définition précise sur le plan juridique demeure inexistante. Les services publics en réseau assurent une satisfaction de besoins fondamentaux de la société tels que : l'alimentation en électricité, en eau. Ils assurent les transports aérien et ferroviaire ; ainsi que les services de télécommunication (téléphonie, internet...).

## 3.3. Approche morphologique des réseaux

Un réseau est composé de trois couches, et selon les réseaux chacune des couches est plus ou moins développer et les frontières entre couches plus ou moins marquées<sup>51</sup> :

- **Couche Infrastructure** : équipement matériels ou immatériels (bases de données) constituant le squelette du réseau.
- **Couche Info-structure** : services informationnels de contrôle-commande, constituant le système nerveux du réseau.
- **Couche service** : prestations fournies aux utilisateurs finals, constituant les fonctionnalités et prestations offertes par le réseau. Cette grille d'analyse morphologique, est applicable aux secteurs en réseau. Et évidemment le secteur des télécommunications :
- **Infrastructure** : transmission et distribution ou collecte ;
- **Info-structure** : commutation (acheminement/routage) ;
- **Service** : voix fixe et mobile ; données bas et haut débit.

## 3.4. Types de services publics en réseaux

On peut distinguer deux types de services publics en réseaux :

---

<sup>50</sup> CURIEN N, 2000, « *Économie des réseaux* », Edition : la Découverte. Paris, p : 7.

<sup>51</sup> PENARD T; *Op-cit* ; p14.

## Chapitre I : Revue de littérature sur les administrations public et les services publics

---

### ▪ Services publics reposants sur la communication :

Dans ce cas, la diffusion et la possibilité du service est dans les deux sens. Les utilisateurs peuvent émettre ou recevoir les services liés aux services proposés par le réseau en question : (réseau de transport ; réseau de télécommunication).

### ▪ Services publics reposant sur la distribution ou la diffusion

Ce type de services publics. Constituer de services en réseau de distribution en eau, en énergie, ou en audio-télévision. Les services proposés ne sont possibles que dans un sens unique ; les gens ne peuvent que recevoir de l'eau chez eux, et de la consommée à sens unique.

### Conclusion

Administrations publiques, secteurs et services publics, suscite toujours une confusion, que ce soit en ce qui est de leurs définitions, conceptions, missions ou objectifs. Dans ce présent chapitre nous nous avons référé aux divers auteurs, revues de littérateurs et autres, afin d'arriver à avoir une vue d'ensemble sur les trois concepts.

Les services publics, de l'État Algérie, connaissent une diversification ainsi que des réformes. Dans un but d'arriver à la satisfaction des besoins de la population qui ne cessent de croître, suivant l'accroissement et l'évolution des sociétés.

Parmi les services publics Algériens, on retrouve les services publics en réseaux. Ces derniers ayant pour objet : la fourniture de besoins de grande nécessité aux usagers ; tels que l'eau, l'énergie, les télécommunications. Tous au long de notre travail, les services publics de réseaux de télécommunication en Algérie, ferrons élément principale. Plus précisément au niveau local, et ce, dans le cadre de nouveautés technologiques.

---

## **Chapitre 2**

# **Les services publics de réseaux de télécommunication**

---

**Introduction**

Ce présent chapitre s'intéresse à la présentation du rôle important que joue les technologies de l'Information et de communication dans l'amélioration de notre mode de vie. Notre éducation, santé. Essentiellement au sein des organismes de service public, qui assure quotidiennement la satisfaction de nos besoins civiques. En mettant le point sur l'évolution des (TIC). Précisément au niveau local.

En Algérie, les secteurs des industries en réseaux, connaissent un changement dans leurs organisations suite à la disparition des opérateurs historiques et l'introduction de la concurrence par le processus de déréglementation. D'après la loi du 5Aout 2000, qui annonce la séparation des fonctions de réglementation et de régulation de celles d'exploitation et de développement.

Le transfert des activités d'exploitation de la poste et des télécommunications autrefois exercées par le ministère, en créant : un établissement public à caractère industriel et commercial pour les services de la poste : « Algérie poste » ; un opérateur des télécommunications constitué en SPA : « Algérie télécoms ». Et enfin la mise en place d'une autorité de régulation de la poste et des télécommunications (ARPT).<sup>52</sup>

Suite au phénomène de la libéralisation du secteur des télécommunications ; un impact positif à surgit en ce qui est de l'introduction de nouvelles technologies de l'information et de communication.

Afin d'apporter de l'éclairage dans ce travaille, nous avons opté, pour cette partie de traiter les sections suivantes :

- **Section 1 : Services publics de réseau de télécommunication**
- **Section 2 : Technologies de l'Information et de la communication (TIC)**
- **Section 3 : Présentation du service d'Algérie Télécom.**

**Section1 : Services publics de réseau de télécommunication.**

Il existe plusieurs catégories de services publics, parmi ces catégories, les services publics marchands, qui sont composés principalement par les services publics de réseaux, notamment, les services des télécommunications qui constituent l'objet de notre étude.

Avant les années 2000, le secteur de la poste et de la télécommunication était sous le monopole total de l'État. Cependant, durant cette période ce secteur connaissait beaucoup de manques et de faiblesses, on trouvait que la densité postale était très élevée tant dit que celle de la téléphonie était limitée seulement aux grandes agglomérations, chefs-lieux des wilayas

---

<sup>52</sup><https://fr.slideshare.net/medafco/les-march-des-tic-en-algrie>, consulté le : 19/01/2018.

ou des communes. Durant l'années 2000, il fut une nouvelle loi sur la poste et les télécommunications, donnant ainsi naissance à Algérie poste et Algérie Télécoms.

Les services offerts par ces deux entreprises ont contribué à la création d'une dynamique dans le pays, en donnant des moyens fiables nécessaires à la circulation de l'information entre les agents économique et également ils sont arrivés à lutter contre l'isolement des populations. Pour la wilaya de Tizi-Ouzou, qui est connue par son aspect géographique montagneux et ses communes qui sont isolées et dispersées, la présence des services des télécommunications et les bureaux de poste constituent des facteurs d'ouvertures de ces communes et d'amélioration du bien-être social de la population.

L'expansion et la modernisation du secteur des télécommunications constituent pour l'Etat un facteur de développement socio-économique, en particulier dans les zones rurales et enclavées, permettant, de ce fait, de limiter les contradictions sociales et d'éviter les déséquilibres économiques et régionaux, et d'atteindre la cohésion sociale et territoriale.

C'est ainsi que le secteur participe, également, au désenclavement des régions, à la stabilisation et à la fixation des populations, dans le cadre de l'aménagement du territoire et du développement économique.

### **1.1. Réseau public de télécommunication**

On entend par réseau public de télécommunications, l'infrastructure publique de télécommunications qui permet le transport de signaux entre des points de terminaison définis du réseau par fils, par faisceaux hertziens, par moyens optiques ou par d'autres moyens électromagnétiques. Pour ce qui est des points de terminaison du réseau, sont l'ensemble des connexions physiques et des spécifications techniques d'accès qui font partie du réseau public de télécommunications et sont nécessaires pour avoir accès à ce réseau public et communiquer efficacement par son intermédiaire<sup>53</sup>.

Un réseau de télécommunications est défini dans la loi comme une « installation ou ensemble d'installations assurant soit la transmission, soit la transmission et l'acheminement de signaux de télécommunications ainsi que l'échange des informations de commande et de gestion qui y est associé, entre les points de liaison »<sup>54</sup>.

Un réseau de télécommunication est un réseau d'arcs (liaisons de télécommunication) et de nœuds (commutateur, routeur, ...), mis en place de façon à ce que des messages puissent être transmis d'un bout à l'autre du réseau au travers de multiples liaisons.

---

<sup>53</sup>Article 1de la directive 2004/18/CE du parlement européen et du Conseil, du 31 mars 2004, relative à la coordination des procédures de passation des marchés publics de travaux, de fournitures et de services.

<sup>54</sup> VALLÉE A, Rapport « Régulation des télécommunications », 10 février 2000. P4.

Exemples de réseaux de télécommunication : Réseau informatique ; Internet ; Le réseau téléphonique commuté<sup>55</sup>

### **1.1.1. Services publics de télécommunications :**

Constitués de services publics de télécommunications, dont les états ont spécifiquement confié l'offre, notamment à une ou plusieurs entités de télécommunications. Leurs services consistent, en tout ou en partie, en la transmission et l'acheminement de signaux sur le réseau public de télécommunications par des procédés de télécommunications, à l'exception de la radiodiffusion et de la télévision<sup>56</sup>.

En télécommunication, un service est fourni par un fournisseur de télécommunications, ou un ensemble spécifié de capacités de transfert d'informations d'utilisateur fournies à un groupe d'utilisateurs par un système de télécommunication.

On notera ainsi que le fournisseur de service de télécommunication est responsable de l'acceptation, de la transmission et de la livraison du message.

La définition de service de télécommunication est «l'offre de services de télécommunication payant directement au public, ou à des catégories d'utilisateurs telles que Les télécommunications, à leur tour, sont définies comme la transmission, entre ou parmi les points spécifiés par l'utilisateur, de l'information choisie par l'utilisateur, sans modification de la forme ou le contenu des informations envoyées et reçues. »<sup>57</sup>

Par ce fait, le service public de télécommunication, se présente tel que l'entité, qui est en elle-même, le fournisseur du service de télécommunication, dans un temps et lieu précis au profit du grand public et à des fins d'intérêt générale.

#### **a) La réglementation des télécommunications :**

Les évolutions que connaissent les télécommunications, amènent à donner une place particulièrement centrale à leurs réglementations. Par ce fait ; la réglementation des télécommunications vise à concilier le principe d'une concurrence ouverte, loyale et dynamique.

Elle vise en même temps à mettre à la disposition des entreprises et des organisations un système de communication performant, à même de représenter pour elles un atout dans leurs activités<sup>58</sup>.

<sup>55</sup><http://www.techno-science.net>, consulté le 20/12/2017

<sup>56</sup>Article 1 de la directive 2004/18/CE du parlement européen et du Conseil, du 31 mars 2004, relative à la coordination des procédures de passation des marchés publics de travaux, de fournitures et de services.

<sup>57</sup>« *Fédéral Communications Commission* » en vertu de l'US Communications Acte de 1934 et de Télécommunications ; Acte de 1996.

<sup>58</sup> VALLÉE A; *Op.cit.* p2.

Veille ainsi dans son ensemble à encadrer la concurrence sur ces différents marchés, tout en faisant une place particulière au service public des télécommunications.

Dans le souci de la recherche de l'équilibre permanent, la régulation du secteur des télécommunications est d'autant plus importante que la réglementation, au service du maintien de l'équilibre.

La Régulation des télécommunications :

Des actions et des décisions prises pour assurer l'évolution dynamique du secteur. Ces éléments s'étendent :

- à la régulation technique : définition de normes et contrôle de la conformité à ces normes ;
- à l'allocation et la gestion de ressources rares et/ou coûteuses : gestion du domaine public terrestre ou hertzien, numérotation ;
- à la régulation économique : garantie d'une concurrence loyale ;
- à la dimension politique et sociale de l'action gouvernementale : définition et financement du service public des télécommunications, aménagement du territoire ;
- à la dimension anticipatrice de cette action gouvernementale : enseignement supérieur, recherche et développement, expérimentations techniques, économiques et sociales ; aux relations internationales et à la politique extérieure : commerce multilatéral, développement économique.

Les fondements de la régulation des télécommunications se trouvent en réalité dans les caractéristiques essentielles du secteur. Ces caractéristiques majeures doivent être identifiées dans ce qui suit<sup>59</sup>.

Caractéristiques du secteur des télécommunications :

#### **Infrastructure physique**

- Une infrastructure coûteuse, avec des budgets très élevés.
- Une infrastructure à un niveau de technicité très élevé.
- Une infrastructure à usage collectif et social.

#### **Infrastructure économique**

De par les supports d'échanges d'informations, et les supports de transactions financières ; les télécommunications prennent une part croissante dans les conditions de développement des économies modernes.

---

<sup>59</sup> VALLÉE A; *Op.cit.* p3.

**Support collectif de communication personnelle**

Par ce fait, la liberté de communication ne va pas sans la disponibilité effective de moyens de communications, ainsi que la liberté d'accès à ces moyens. C'est ce qui donne sens à l'existence même d'un service public de télécommunication.

**▪ Des télécommunications avec une dimension internationale**

Dans la mesure de cette dimension, on perçoit, que les politiques donnent au pays des atouts pour l'économie nationale dans les conditions d'échanges international. Ainsi, les opérateurs et fournisseurs de services veulent suivre leurs clients professionnels dans leur développement international.

**b) Régime juridique**

Les activités liées aux télécommunications sont nombreuses, leurs modes de fonctionnement économique variés : fabriquer des équipements, les installer et les exploiter au sein d'un réseau, offrir des services au public de façon ciblée ou universelle. Pour établir la crédibilité de la réglementation et garantir la réalité de son application, il est nécessaire de distinguer les différentes activités en vue de leur appliquer des régimes juridiques qui tiennent compte de ces réalités industrielles autant que des objectifs politiques et sociaux<sup>60</sup>.

La loi distingue globalement trois types d'activités :

- Établissement et exploitation des réseaux.
- La fourniture de services.
- La fourniture d'équipements terminaux.

**1.2. Secteur des télécommunications**

Les télécommunications se distinguent de la poste qui transmet des informations ou des objets sous formes physique, contrairement aux biens et services fournis par les télécommunications qui sont considérés comme des objets intangibles, ou à travers des moyens mis en disposition pour une fin de tangibilité des services.

De nos jours la télécommunication est caractérisée comme suit : l'émission, transmission à distance et réception d'informations de toute nature par fil, radioélectricité, système optique ou électromagnétique. Autrement dit, la télécommunication est d'abord et avant tout un échange d'information dans n'importe quel espace donné. La spécificité de la télécommunication, contrairement à une communication ordinaire, est que l'information est véhiculée à l'aide d'un support (matériel ou non), lui permettant d'être transmise sur de longues distances. La Convention internationale des télécommunications de 1982 - ratifiée par

---

<sup>60</sup> VALLÉE A, *Op.cit.* : 5.

la Suisse le 1er avril 1985 - considère le bon fonctionnement des télécommunications dans chaque pays comme une condition fondamentale «pour la sauvegarde de la paix et le développement social et économique de tous les pays [...] en vue de faciliter les relations pacifiques et la coopération entre les peuples ».<sup>61</sup>

### **1.2.1. Télécommunication**

#### **a) Définition**

Les télécommunications sont définies comme la transmission à distance d'informations avec des moyens à base d'électronique et d'informatique. Ce terme a un sens plus large que son acception équivalente officielle « communication électronique »<sup>62</sup>. Elles se distinguent ainsi de la poste qui transmet des informations ou des objets sous forme physique.

Dans les débuts des télécommunications modernes, des inventeurs comme Antonio Meucci, Alexander Graham Bell ou Guglielmo Marconi, ont mis au point des dispositifs de communication comme le télégraphe, le téléphone ou la radio. Ceux-ci ont révolutionné les moyens traditionnels tels que les pavillons ou le télégraphe optique Chappe.

Actuellement, les télécommunications concernent généralement l'utilisation d'équipements électroniques associés à des réseaux analogiques ou numériques comme le téléphone fixe ou mobile, la radio, la télévision ou l'ordinateur. Celles-ci sont également une partie importante de l'économie et font l'objet de régulations au niveau mondial.

Les télécommunications sont considérées comme des technologies et techniques appliquées et non comme une science.

On entend par télécommunications toute transmission, émission et réception à distance, de signes, de signaux, d'écrits, d'images, de sons ou de renseignements de toutes natures, par fil électrique, radioélectricité, liaison optique, ou autres systèmes électromagnétiques.<sup>63</sup>

#### **b) Applications des télécommunications**

##### **▪ Voix et son**

La première avancée dans le monde des télécommunications fut le transport de la voix par la téléphonie. Juste après les premiers télégraphes. La téléphonie qui repose sur le réseau téléphonique, permet également des services plus avancés tels que la messagerie vocale, la conférence téléphonique ou les services vocaux. La ligne téléphonique sert aussi de solution d'accès à Internet, d'abord avec un modem en bas débit, puis en haut débit grâce à l'ADSL et

<sup>61</sup> (Convention internationale des télécommunications) Constitution de l'Union internationale des télécommunications. (État le 17 mars 2016)

<sup>62</sup> « Télécommunications Act 1984 » Définition de l'Oftel, renommé en Ofcom dans le Telecommunication Act of 1984.

<sup>63</sup> *Idem.*

au très haut débit grâce à la fibre optique. La téléphonie mobile offre la possibilité de téléphoner sans connexion filaire, soit par une solution terrestre, soit par satellite. Le développement de ce moyen de communication est un phénomène de société remarquable de la fin du 20<sup>ème</sup> siècle.

- **Image et vidéo**

La transmission d'images simultanées à une liaison de téléphonie est possible grâce à la visioconférence utilisant des canaux à haut débit dédiés par la transmission à balayage lent analogique ou SSTV, immortalisée par les premiers pas sur la lune, et par les techniques numériques nouvelles, Webcam sur internet en téléphone mobile de dernière génération.

- **Textes et données**

Considérer comme ancêtre des transmissions de données, le télégraphe est la première application des télécommunications : transmettre des caractères, donc un message, par signaux optiques. Puis sur une ligne, plus tard par ondes radio (radiotélégraphie). Le télétype et le radio-télétype l'ont automatisé.

**c) Contexte économique**

Suite à l'invention du téléphone en 1876, le 20<sup>ème</sup> siècle a vu naître un nouveau secteur économique : les télécommunications. A partir de la seconde moitié de ce siècle ce secteur industriel a pris son essor et n'a cessé de croître. Les innovations technologiques successives ont permis de proposer toujours plus de services aux utilisateurs finaux et de pénétrer de plus en plus la société.

Au regard des profits promis par ce secteur économique, les opérateurs de télécommunications se sont investis pour améliorer les infrastructures de leurs réseaux ou pour financer le déploiement de nouvelles technologies de communications.

Cependant, le secteur industriel de télécommunications reste un marché économique très prometteur. La demande des utilisateurs continue d'augmenter, ils réclament toujours d'avantages de services et de qualité. Les opérateurs et les équipementiers en sont conscients et préparent de plus en plus de systèmes de communications, ainsi que les services associés. Dans ce contexte-là, on constate que l'avenir des télécommunications passe par la convergence des différents réseaux : mobile ; fixe et internet.

**d) Télécommunication et développement**

Les télécommunications sont un élément crucial de la société moderne. En 2006, l'industrie des télécommunications représentait un revenu de 1 200 milliards de dollars, soit 3 % du revenu mondial.<sup>64</sup>

Plus précisément en France, le secteur des télécoms représente le quart de la croissance entre 2000 et 2008<sup>65</sup>. 300 000 emplois en 2010 et plus de 6 milliards d'euros d'investissements annuels par les opérateurs, notamment pour le développement des réseaux fixes et mobiles. C'est le premier secteur d'investissement privé dans les infrastructures d'après une analyse d'Arthur D. Little pour la Fédération Française des Télécoms sur la base de données Insee.

À l'échelle microéconomique, les entreprises utilisent les télécommunications pour construire leur activité, comme les ventes en ligne, ou améliorer leur efficacité, comme les magasins traditionnels<sup>66</sup>.

Dans le monde entier, des services à domicile peuvent être obtenus sur simple appel téléphonique, des livraisons de pizzas au dépannage. Dans les communautés les plus pauvres, le téléphone mobile sert aussi bien au Bangladesh qu'en Côte d'Ivoire pour négocier les ventes agricoles au meilleur prix du marché<sup>67</sup>.

En raison des avantages économiques d'une infrastructure correcte de télécommunications, à laquelle une grande partie du monde n'a pas accès, l'écart de développement par manque de télécommunications, ou fracture numérique, peut se creuser.

**Section 2 : Technologies de l'information et de la communication.**

Dans un monde en perpétuelle dynamisme ; les mutations dans tous les secteurs favorisent le développement des pays. Ainsi le secteur des télécommunications joue un rôle des plus importants pour le développement et pour l'épanouissement d'une nation. Selon TCHIKIYA Blaise : « il n'y a pas de développement sans télécommunication, et le sous-développement en générale s'entretient par celui des télécommunications<sup>68</sup> »

Technologie de l'Information et de la communication est une expression utilisée principalement pour désigner le domaine de la télématique (technique de l'informatique,

<sup>64</sup> VoIP Magazin, 2005, consulté le 27/11/2017.

<sup>65</sup> Etude Coe-Rexecode. L'économie numérique et la croissance (site coe-roxecode.fr), consulté le 27/11/2017.

<sup>66</sup> LENERT E, « A Communication Theory Perspective on Telecommunications Policy », *Journal of Communication*, vol. 48, n° 4, décembre 1998, p. 3-23.

<sup>67</sup> SAMAAN M, *The Effect of Income Inequality on Mobile Phone Penetration*, avril 2003.

<sup>68</sup> KAHIL S. Article : « Quelques repères sur le secteur des télécommunications en Algérie en 2010 ». Université d'Oran. P : 41.

de l'audiovisuel, des multimédia, d'internet ainsi que des télécommunications). Ces différents domaines cités, permettent aux utilisateurs de communiquer, d'accéder aux sources d'informations, d'émettre et de transmettre de l'information sous toutes ces formes.

La pénétration des TIC est une mesure importante de la transition d'un pays vers la société de l'information ainsi que sa capacité d'innovation et de sa compétitivité<sup>69</sup>.

La dernière décennie du 20<sup>ème</sup> siècle a connu un développement considérable dans le domaine d'Internet. Les usages des TIC se sont en cet effet développés et la grande majorité des citoyens des pays industrialisés utilisent ces outils pour accéder à l'information. Résultant un nombre de services disponible très élevé, et génère des emplois liés à ces technologies. Notamment durant la décennie de 2010.

### **2.1. Définition des technologies de l'information et de la communication**

L'expression « technologies de l'information et de la communication » est la transcription d'une locution anglaise utilisée dans diverses instances internationales.

Le dictionnaire Larousse définit les technologies de l'information et de la communication comme étant « un ensemble des techniques et des équipements informatiques permettant de communiquer à distance par voie électronique (câble, téléphone, internet, etc.).<sup>70</sup>

Selon l'OQLF les TIC sont définies comme étant un « Ensemble des technologies issues de la convergence de l'informatique et des techniques évoluées du multimédia et des télécommunications, qui ont permis l'émergence de moyen de communication plus efficaces, en améliorant le traitement, la mise en mémoire, la diffusion et l'échange de l'information ».

Cette définition est beaucoup plus complète que la première. Et ce, en tenant compte de la convergence numérique dans son ensemble. Elle reflète davantage le point de vue des institutions internationales qui considèrent les technologies de l'information et de la communication comme étant l'intégration des techniques des télécommunications, de l'informatique, des multimédias et de l'audiovisuel.<sup>71</sup>

Et selon une convention fixée par l'OCDE, on qualifie de secteur des technologies de l'information et de la communication (TIC) les secteurs suivant<sup>72</sup> :

---

<sup>69</sup>MOKRANE A. Thèse « *Diffusion et impacts des Technologies de l'Information et de la Communication au sein des entreprises : éléments d'analyse empirique du cas de l'industrie manufacturière algérienne* » 26 / 02 /2015. P : 115.

<sup>70</sup>Dictionnaire Larousse ; Définition des TIC.

<sup>71</sup> SHERIDAN R ; février 2005. OCDE ; Indicateurs fondamentaux relatifs aux TIC. Genève, P : 4.

<sup>72</sup><https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c1385>. consulté le 18/01/2018.

- Secteur producteur de TIC (fabrication d'ordinateurs et de matériel informatique, TV, radios, téléphone,...)
- Secteur distributeur de TIC (commerce de gros de matériel informatique)
- Secteur des services de TIC (télécommunications, services informatiques, services audiovisuels)

## **2.2. TIC et NTIC**

Les définitions attribuées aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), sont généralement équivalentes à celles des TIC<sup>73</sup>. Même si, en un sens général, le terme NTIC est utilisé pour caractériser certaines technologies dites « nouvelles ».

En raison de l'évolution rapide des technologies et du marché, des innovations déclarées « nouvelles » se retrouvent obsolètes une décennie plus tard. Il s'agit de ce fait, de distinguer les technologies basées sur l'internet par oppositions traditionnelles. Le sigle NTIC est source de confusion car il ne fait l'objet d'aucune définition officielle par les institutions internationales responsable de ce domaine alors que le terme de TIC (ou ICT en Anglais) y est défini comme étant l'intégration des technologies des télécommunications, de l'informatique et des multimédias.<sup>74</sup>

## **2.3. Les avantages et inconvénients des TIC**

La technologie a de nombreux avantages. Elle simplifie la vie de tous les jours<sup>75</sup>. Toutes les technologies ont pour objectif final de réduire l'effort des humains.

Selon l'étude de l'OCDE, les TIC seraient un facteur important de croissance économique aux États-Unis. Leurs avantages seraient considérables sur différents plans :

- **Sur le plan du système d'information**
  - Hausse de la productivité, donc baisse des coûts.
  - Réactivité plus forte de l'environnement.
  - Amélioration de l'efficacité de la prise de décision
- **Sur le plan professionnel**

Une hausse importante dans le taux des créations de nouveaux emplois

- **Sur le plan organisationnel**

On considère que sur le plan organisationnelle les TIC et les NTIC apportent des avantages d'un côté, sur le fonctionnement et organisation de l'entreprise, ainsi que sur la

---

<sup>73</sup> Dictionnaire Larousse ; Définition des NTIC.

<sup>74</sup> ARCEP, Étude sur le périmètre de la notion d'opérateur de communications électroniques.

<sup>75</sup> <http://www.economiesolidaire.com/2010/05/01/avantages,inconvenients et risques de la technologie>. Consulté le 17/01/2018.

gestion des ressources humaines. Elles permettent une organisation moins hiérarchisée, et une grande facilité de partage de l'information. Les TIC jouent en faveur de la gestion des ressources humaine, puisqu'elles facilitent les recrutements, et la gestion des carrières aussi.

▪ **Sur le plan commercial**

Vu l'étendu des TIC dans tous les domaines sociale et environnementale, ce phénomène gagne celui des commerce. Et ce, grâce à l'extension potentielle du marché (commerce électronique, vente en ligne). Ceci, engendre un nouveau circuit de production, ainsi qu'une baisse des couts d'approvisionnement.

De par l'utilisation des TIC, les entreprises et organisations, arrivent à développer leurs services en matière de réponses aux besoins des consommateurs, par conséquent une meilleure connaissance de la clientèle.

Si les avantages des TIC se font remarqué dans tous les domaines, il n'en y pas moins de leurs inconvénients. Bon nombre de technologies polluent l'environnement d'une façon ou d'une autre<sup>76</sup>, l'être humain devient de plus en plus accro aux technologies, au point de ne plus s'en passé, et leurs impact sur le domaine du travail ne peut plus être ignorait, du fait que l'humain devient de plus en plus obsolète au travaille, vu l'évolution technologique des machines industrielles.

#### **2.4. Développement des TIC**

Durant la dernière décennie du 20<sup>ème</sup> siècle, le nombre de services disponible, avec le moyen des TIC, explose. Par conséquent, la demande générer du phénomène, conduit les producteurs et investisseurs du domaine des TIC à chercher dans le développement de ces dernières.

Dans la mesure où les usagers des TIC ne cessent de s'étendre, surtout dans les pays développés. Le développement incessant des TIC est induit.

##### **2.4.1. Principaux facteurs qui favorisent le développement des TIC**

###### **a) Facteurs économiques**

Selon l'étude Castells et Ayoama [1994], c'est la révolution des TIC et leurs extensions à toutes les sphères de l'activité économique et sociale, qui constituent la véritable nouveauté de l'économie de la seconde moitié du 20<sup>ème</sup> siècle<sup>77</sup>. On estime que les entreprises qui ont d'avantage recours aux TIC font preuves d'une plus grande productivité, d'une croissance plus rapide, d'investissements plus conséquents et d'une plus grande

---

<sup>76</sup><http://www.economiesolidaire.com/2010/05/01/avantages,inconvenients et risques de la technologie>. Consulté le 17/01/2018.

<sup>77</sup> MARA C. Harvey. Thèse : Croissance, emploi et productivité dans le secteur tertiaire Controverses théoriques et réalités suisses. Chapitre 4. P : 154. 2000.

rentabilité.<sup>78</sup>

« Plus de 50% du PIB des grandes économies de l'OCDE reposent maintenant sur le savoir.

En conséquence, l'investissement se dirige vers les biens et services de hautes technologies, notamment les TIC »<sup>79</sup>

#### **b) Facteurs Techniques**

- Augmentation de la capacité des processus.
- Convergence numérique : numérisation des informations relatives aux différentes catégories de services (photos, musique, films...etc.), transmission sur un réseau commun.
- Augmentation de la capacité des artères de transmission, et généralisation progressive des systèmes d'accès à Internet en haut débit et très haut débit (fibre optique).

#### **c) Facteurs sociétaux**

« En quinze ans, les TIC sont devenus une partie intégrante de la vie quotidienne des ménages, la diffusion et l'utilisation des TIC se sont intensifiées et démocratisées ». <sup>80</sup> Ceci se traduit par la demande incessante usagers. Professionnels et particuliers. Des équipements TIC qui permettent de satisfaire leurs besoins d'usage quotidiens.

De nos jours, les trois quart des salariés du monde sont équipés en informatique<sup>81</sup>, l'usage de l'intranet et de l'extranet par les entreprises et de différentes entités organisationnelles à fin de mettre en disposition des utilisateurs ou mêmes des clients, un ou plusieurs services ou information.

Numérisation, information et service de biométrie au sein des organismes de service public, ont contribué à la réduction de la fracture numérique en Algérie. En effet. Durant ces dernières années, les services publics vivent une transformation dans leur organisation. Qui a pour objectifs de faciliter le travail de ces derniers ; arriver à la satisfaction de la population.

Pour ce qui est des particuliers et des ménages, une importante demande en communication et loisirs émanant des familles. Les gens font un usage régulier de l'internet, ne serait-ce que pour consulter leurs messageries, obtenir des informations grâce à un moteur de recherche. Ou encore afin de naviguer sur le monde virtuel, qui n'est autre que les réseaux sociaux<sup>82</sup>.

Le phénomène des réseaux sociaux : les réseaux sociaux (facebook, twitter, instagram et autres), sont en constante évolution. Ils s'imposent telle une nécessité indispensable du

---

<sup>78</sup> Rapport IC4D06 : « *information and communication for développement 2006 : Global trends and politiques* » chapitre n°04.

<sup>79</sup> MARA C. Harvey, *Op.cit.* P :154.

<sup>80</sup> BERRET P. Diffusion et utilisation des TIC en France et en Europe. Février 2008. P : 1.

<sup>81</sup> *Ibid* . P : 3.

<sup>82</sup> *Ibidem*.p.3

quotidien de la personne. Atteignant une moyenne générale de presque la moitié de la journée par personne.

Ce qui favorise notamment l'évolution des moyens utilisés (Smartphones, tablettes I-Tech, ordinateurs PC...etc.), permettant de satisfaire les besoins des gens.

Le commerce électronique : la préférence des usagers des produits livrés en ligne.

#### **d) Facteurs commerciaux**

Le secteur commercial, a été bouleversé par l'émergence la multitude des produits de TIC durant la période qui s'étend de la fin des années 1990 au début des années 2000 (Téléphonie mobile, internet fixe à haut débit, et tous récemment l'internet mobile a très haut débit). Ce fléau, engendre une évolution des systèmes qui se raccrochent aux TIC ; ainsi qu'une concurrence développée dans le domaine. Ce qui favorise l'essor spectaculaire des offres commerciales des services de l'information et de la communication.

#### **2.4.2. Indice de développement des TIC (IDI)**

L'indice de développement des TIC (IDI) est une valeur repère, composé de onze indicateurs, qui a pour objectif de suivre et de comparer les progrès accomplis en matière de TIC dans différents pays, pour devenir des sociétés de l'information<sup>83</sup>.

Les principaux objectifs de l'indice IDI sont de mesurer : l'évolution dans le temps des progrès en TIC au sein des pays par rapport à d'autres ; les progrès accomplis en matière de leurs développement tant dans les pays développés que dans les pays en développement ; la fracture numérique : l'existence de différences entre les pays ayant des niveaux de développement différents, des TIC différents.

##### **▪ Les sous indices**

L'indice IDI est divisé en trois sous-indices : accès, utilisation et compétences. Chacun d'eux reflétant différents aspects du processus de développement des TIC

**Sous-indice Accès** : infrastructure TIC disponible, et l'accès des individus aux TIC

**Sous-indice Utilisation** : intensité et utilisation des TIC

**Sous-indice Compétence** : scolarisation et taux d'analphabétisme.

#### **2.5. TIC en Algérie**

Avant la loi 2000, le secteur des TIC en Algérie est régi par des dispositions basées sur un monopole étatique, aussi bien pour les services de la poste que pour les télécommunications<sup>84</sup>.

<sup>83</sup> SANOU B. Mesurer la Société de L'information. Résumé Analytique. 2013. UIT. P : 7.

<sup>84</sup><https://fr.slideshare.net/medafco/les-march-des-tic-en-algrie> consulté le 19/01/2018.

**a) Contraintes**

- Un mode de gestion des procédures assez lourd ;
- Absence de concurrence ;
- Capacités d'autofinancement insuffisantes.

Ces contraintes ont généré un retard important dans la diffusion des services Internet.

**b) Les évolutions**

Après l'adoption de la loi 2000, les modifications apportées tant au plan juridique qu'institutionnel, en dotant le secteur d'un cadre législatif et réglementaire efficient et transparent. Favorise la concurrence et l'ouverture du marché, un service public de qualité, ainsi que l'ouverture du secteur sur l'économie mondiale.

Le gouvernement algérien déploie d'importants efforts de numérisation. D'introduction d'Internet dans les secteurs de justice, des collectivités locales, ainsi que dans les établissements de l'enseignement supérieur et la recherche. Raccordement et liaison Wifi de plus de 400 cités universitaires et de la connexion des centres, établissements culturels et scolaires.<sup>85</sup> Selon ARPT, le nombre d'abonnés à l'ADSL est passé de 1,3 million en 2013 à 1,5 million en 2014. En fin juin de 2015, le nombre d'abonnés dépasse les deux millions. Le taux de pénétration du haut débit fixe est donc estimé à près de 5% pour un pays de 39 millions d'habitants.

Le programme d'extension et de modernisation du réseau d'AT vise à remplacer les câbles en fibre optique. Qui consiste à amener la fibre optique au plus près de l'utilisateur, L'opérateur public prévoit également de moderniser son système d'information et de billing (facturation) afin de se donner plus de flexibilité dans le lancement de nouvelles offres et de nouveaux services.

**c) Les projets ambitieux des NTIC en Algérie**

L'Algérie est aujourd'hui un eldorado pour les nouveaux investisseurs en NTIC, les opportunités et la demande existent, le cadre législatif est clair, des cabinets internationaux de conseil juridique et de soutien à l'installation sont implantés en Algérie depuis des années<sup>86</sup>. Les autorités algériennes optent désormais pour des projets d'avenir dans le domaine des NTIC. Dans une mesure de développement et de modernisation. Parmi ces projets, on distingue :

Le plan d'action à l'horizon 2025<sup>87</sup>, dont les objectifs principaux consistent en :

- Étendre la couverture du territoire en téléphonie ;

---

<sup>85</sup> [www.liberte-algerie.com](http://www.liberte-algerie.com) consulté le 19/01/2018.

<sup>86</sup> <https://fr.slideshare.net/medafco/les-march-des-tic-en-algrie> consulté le 19/01/2017

<sup>87</sup> AFAC Développement, « *plan d'action à l'horizon 2015* », Chapitre 4, 30 Octobre 2007.

- Généraliser l'accès haut débit et très haut débit ;
- Développer le secteur des TIC ;
- Garantir une couverture totale des TIC sur le territoire algérien ;
- Développer le service en ligne ; faire en sorte que chaque administration développe ses propres services en ligne ;
- Favoriser l'appropriation des TIC par les algériens.

Ce plan d'action vise des objectifs précis, tels que :

- Permettre à chaque algérien d'accéder aux services publics en ligne ;
- Créer des accès aux services en ligne par commune et par Daïra ;
- Mettre en place le service universel postal et télécommunications ;
- Promouvoir l'appropriation des TIC par les entreprises.

### **Section 3 : Secteur des télécommunications en Algérie**

#### **3.1. Télécommunications en Algérie**

Sous l'impact de l'innovation technologique, de la concurrence ainsi que la mondialisation des réseaux ; des politiques de déréglementation ont été amorcés dans le monde entier. Allant des États-Unis aux pays européens l'Européens, élargies par la suite au reste du monde (années 90) dont les pays africains. Ces derniers ont été contraints de suivre les politiques multilatérales visant une libéralisation mondiale du secteur des services, qui constitue de fait, la justification de la déréglementation introduite par l'accord de l'OMC sur les télécommunications<sup>88</sup>.

La libéralisation des secteurs s'avère nécessaire et fait appel à la régulation pour l'instauration à terme d'un marché concurrentiel.

En Algérie, l'activité des télécommunications était strictement encadrée par l'Etat qui contrôle le développement du réseau national. Celui-ci était à la fois propriétaire, gérant et exploitant des services des postes et des télécommunications garant de la politique nationale.

A la lumière des développements récents des industries de réseau, le gouvernement algérien a jugé nécessaire de doter son économie d'un secteur des TIC dynamique et moderne. En adoptant une réforme consacrée par la loi 2000/03.

---

<sup>88</sup> KHERBACHI H, « Déréglementation des télécommunications en algérien : évaluation de l'impact qualitatif basée sur la perception des utilisateurs » p : 143.

### 3.1.1. Réformes du secteur

Le secteur des télécommunications connaît une profonde mutation à l'aube des années 2000. Le mérite se doit à la réforme consacré par la loi n°2000-03 du 5 Aout 2000. Qui sépare notamment entre services postaux, et services de télécommunications<sup>89</sup>.

Dans un cadre législatif, la réforme porte sur l'ouverture des marchés de poste et des télécommunications à la concurrence selon les régimes suivants<sup>90</sup> :

**Poste** : l'exclusivité ; l'autorisation et simple déclaration.

**Télécommunications** : licence ; autorisation ; simple déclaration et agrément.

Pour ce qui est du cadre institutionnel ; la réforme régit une autorité de régulation de la télécommunication. Qui donne à la poste une forme d'EPIC (Algérie poste), et de l'EPE aux services des télécommunications (Algérie Télécoms). La présente loi, porte en elle des objectifs fixés, destinés à être réalisés qui se résume en ce qui suit :

#### a) Principaux objectifs

- Accroître et diversifier l'offre de service.
- Améliorer la qualité de service offerte, tout en réduisant les prix.
- Mettre à niveau et développer le service universel
- Préparer les conditions d'adhésion de l'Algérie à l'OMC.
- Et bien sûr, développer la société de l'information.

Après la mise en application des changements apportés par la réforme, certains résultats ont été constatés<sup>91</sup> :

#### b) Résultats constatés

- Marché en perpétuelle évolution.
- Ouverture à la concurrence.
- accroissement de la valeur de marché avec une progression annuelle de 30 à 50 Mds de DA et qui se répartissent comme suit : mobile 76%, Internet 5%, fixe 19%.

#### c) Autorité de régulation de la poste et des télécommunications :

Prévu pour les secteurs d'énergie, du transport et de l'eau. Seule l'autorité de régulation de la poste et des télécommunications (ARPT) a été mise en place.

Elle est mise en place en mai 2001, et ce, afin de veiller au bon fonctionnement du marché et de la concurrence, ainsi qu'à la préservation de l'intérêt général des usagers.

Les principales missions de l'ARPT, sont résumées en ce qui suit :

<sup>89</sup> AKLI M, LOUKIL K, PERPAH J., UIT. Rapport d'étude « *Rapport préliminaire UIT* » octobre 2014. P : 27.

<sup>90</sup> Contenu de la loi n°2000-03 du 5/8/2000. Relative à la réforme des télécommunications.

<sup>91</sup> AKLI M, LOUKIL K, PERPAH J. UIT. *Op.cit.* p : 28.

- Le contrôle de l'existence d'une concurrence effective et loyale sur les marchés de la poste et des télécommunications
- L'accès aux informations et renseignements auprès des opérateurs, en vue de l'accomplissement des missions de contrôle et de régulation qui lui sont assignées.
- La fixation des conditions d'utilisation des fréquences radioélectriques par les différents opérateurs.
- La sanction des infractions à la législation et à la réglementation en vigueur
- Octroyer les autorisations d'exploitation.

### **3.2. Opérateur de télécommunication en Algérie.**

#### **3.2.1. Présentation générale du groupe Algérie Télécoms**

##### **a) Historique du groupe**

Algérie Télécoms a été créée par application de l'article 12 de la loi n°2000 du 5 Aout 2000, relative à la restructuration du secteur poste et télécommunication. Cette présente loi lui confère le statut d'une entreprise publique économique sous la forme juridique d'une société par actions SPA.

Entrée officiellement en activité à partir du 1er janvier 2003, elle s'engage dans le monde des Technologies de l'Information et de la Communication

##### **b) Mission Objectifs**

L'ambition d'Algérie Télécoms est d'avoir un niveau élevé de performance technique, économique, et sociale pour se maintenir durablement leader dans son domaine, dans un environnement devenu concurrentiel. Parmi les activités majeures du groupe :

Fourniture des services de télécommunications, qui permettent le transport et l'échange de la voix, messages, données numériques, et informations audiovisuelles

Développer, exploiter et gérer les réseaux publics et privés de télécommunication

Établir, exploiter et gérer les interconnexions avec tous les opérateurs des réseaux.

Les responsabilités d'AT s'exerceront dans les trois domaines suivants :

**Les actionnaires :** mériter leurs soutiens en valorisant leurs patrimoines.

**Les clients :** anticiper leurs besoins en leur fournissant des produits et des services de qualité afin de gagner et de conserver leur confiance.

**Le personnel :** satisfaire ses attentes en organisant les conditions de l'épanouissement professionnel.

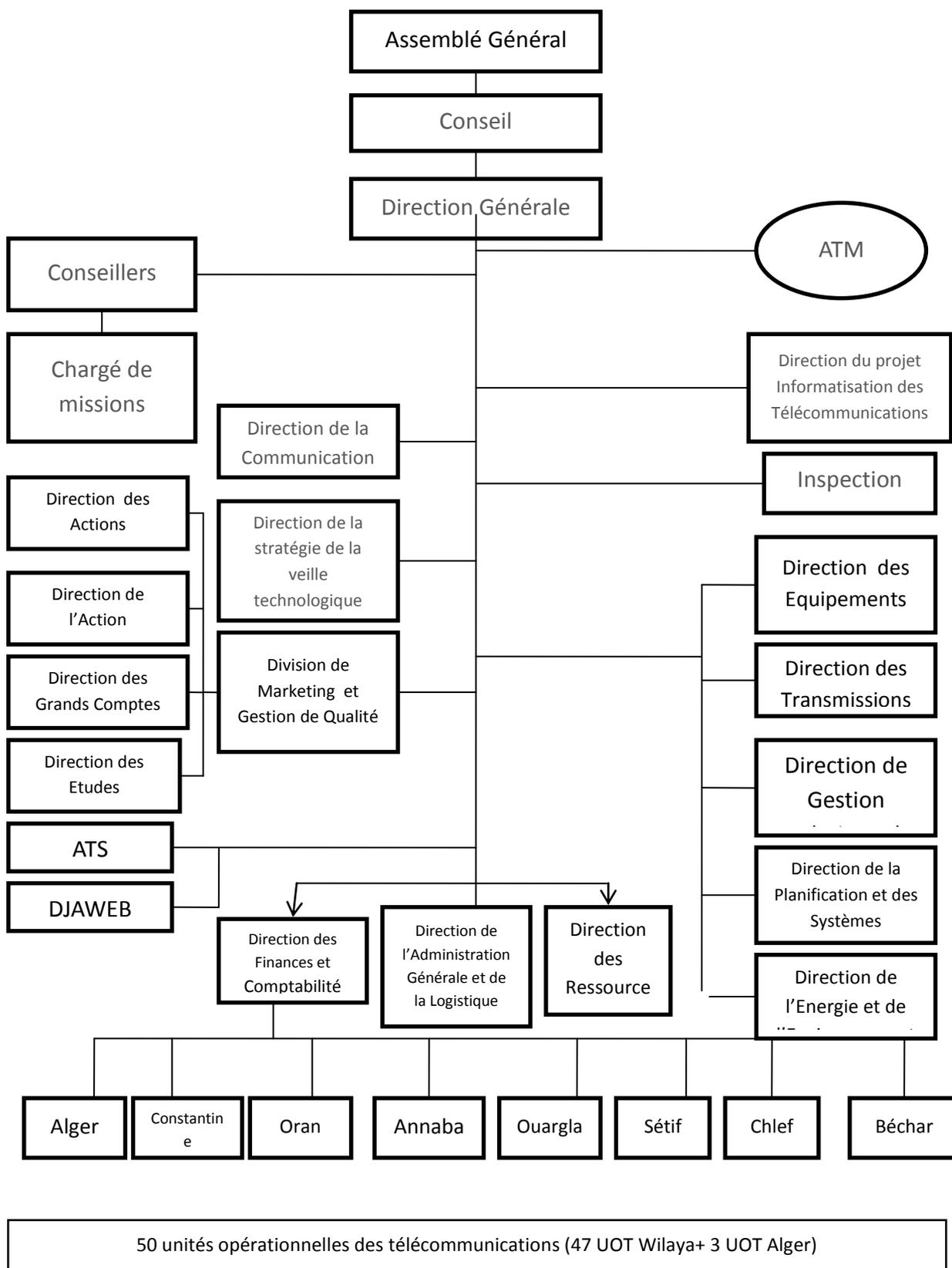
Elle est engagée dans le monde des technologies de l'information et des télécommunications avec les objectifs suivant :

- Accroître l'offre de services téléphoniques et faciliter l'accès aux services de télécommunications au plus grand nombre d'utilisateurs, en particulier en zones rurales ;
- Accroître la qualité de services offerts et la gamme de prestations rendues et rendre plus compétitifs les services de télécommunications ;
- Développer un réseau national de télécommunication fiable et connecté aux autoroutes de l'information.

**c) Organigramme**

Algérie Télécoms est organisée en divisions, directions centrales et régionales, à cette structure s'ajoutent trois filiales : Mobile (Mobilis), Internet (Djaweb), télécommunications spatiales (RevSat).

Figure N°2 : Organigramme général de la société d'AT.



Source : document interne d'Algérie Télécoms.

### 3.2.2. Réseau d'Algérie Télécoms

#### a) Le réseau national

Composé de réseau de transmission et de réseau commercial. Pour entretenir et gérer efficacement les relations avec ces clients, Algérie Télécoms a mis en place des agences commerciales de télécommunications désignées par Actel.

Le réseau commercial d'Algérie Télécoms est constitué de 170 agences commerciales, et de 103 divisions commerciales à travers les 48 wilayas du pays.

#### b) Le réseau international

Liaison sous-marine à fibre optique reliant l'Algérie au réseau mondial de télécommunication.

### 3.2.3. Projet de FO au niveau national

Depuis plusieurs années, l'Algérie semble déterminée à moderniser ses réseaux de télécommunications. En 2015 la ministre de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication, a annoncé que l'ensemble du pays serait couvert en fibre optique, y compris les zones rurales. *"La quasi-totalité des communes du pays sont raccordées au réseau de fibre optique et celles restantes le seront courant de cette année"*<sup>92</sup>

#### 3.2.3.1. La fibre optique

##### a) Définition

Une fibre optique est un fil de verre ou de plastique, plus fin qu'un cheveu, qui conduit la lumière. Elle offre un débit d'information nettement supérieur à celui des câbles coaxiaux et peut servir de support à un réseau « large bande » par lequel transitent aussi bien la télévision, le téléphone, la visioconférence ou les données informatiques.

La fibre optique est capable d'acheminer des débits considérables, environ 100 fois plus élevés que le réseau en cuivre (technologie ADSL) et ce dans les deux sens. Et la distance séparant l'abonné du central téléphonique n'a pas d'impact.

Les fibres optiques ont constitué l'un des éléments clés de la révolution des télécommunications. Ses propriétés sont également exploitées dans le domaine des capteurs (température, pression, etc.), dans l'imagerie et dans l'éclairage.

##### b) FTTH et FTTB

###### ▪ La fibre jusqu'à l'immeuble (FTTB)

La fibre jusqu'à l'immeuble est définie comme une architecture de réseau d'accès dans laquelle le raccordement au logement ou au local professionnel de l'utilisateur final est assuré par un support physique qui n'est pas de la fibre optique. La prise optique est située à

<sup>92</sup>[www.degroupnews.com](http://www.degroupnews.com), consulté le 20/01/2017.

l'intérieur du bâtiment, et destinée à desservir un ou plusieurs utilisateurs, logements ou locaux professionnels, en services de télécommunications.

▪ **La fibre jusqu'à l'abonné (FTTH)**

La fibre à l'abonné est définie comme une architecture de réseau d'accès dans laquelle le raccordement au logement ou au local professionnel de l'utilisateur final est assuré par fibre optique. La prise terminale optique est située sur ou à l'intérieur du logement ou du local professionnel, et destinée à desservir un utilisateur unique en services de télécommunications.

**c) Avantage**

La fibre optique offre de nombreux avantages :

- Un débit Internet démultiplié jusqu'à 1Gb/s
- Permet de surfer sur Internet avec une qualité incomparable avec les autres réseaux.
- Utiliser plusieurs appareil, écrans, et d'équipement en simultanément, au sein d'un même foyer, d'une entreprise ou organisation sans aucun ralentissement.
- L'instantanéité des échanges : téléchargement rapide de vos fichiers volumineux.
- La fibre offre également un débit montant jusqu'à 200 Mb/s qui facilite des usages comme l'envoi de fichiers lourds, des services tels que le télétravail.
- Moins de latence, pas de retard sensible ni d'interruption.
- Les pannes sont rares et lorsqu'elles surviennent, elles ont peu ou pas de conséquences sur la qualité de service perçue par l'utilisateur final.

**d) Caractéristiques**

La fibre est particulièrement appréciée tant pour des raisons « techniques » que d'« usages ».

**Côté technique**, la fibre permet des débits bien plus élevés que la technologie ADSL et peut transporter des données sur de très longues distances quasiment sans subir d'atténuation du signal conduit. A contrario du cuivre, la fibre est insensible aux perturbations électromagnétiques, ce qui est un gage de qualité, et permet des débits symétriques, ce que l'ADSL n'autorise pas.

**Côté usages**, le déploiement de la fibre a de sérieux atouts à faire valoir en vue de séduire plus d'un internaute. D'une part, elle rend possible un accès ultra-rapide à Internet. Les débits atteints permettent par exemple de télécharger un film dans des délais inégalés. D'autre part, elle offre à plusieurs utilisateurs d'un même foyer raccordé la possibilité de faire des usages simultanés (surfer sur le web, téléphoner, regarder la télévision en HD) des offres triple Play sans contrainte liée au partage des débits. Enfin, elle ouvre la voie à de nouvelles

technologies sans cesse plus innovantes, tel le fait de recevoir des flux audiovisuels en 3 dimensions.

**e) La différence entre l'ADSL, Câble et la fibre optique :**

Il existe à l'heure actuelle trois moyens de connexion à internet : l'ADSL en haut débit, le câble et la fibre optique en très haut débit. Chacune de ces technologies a ses caractéristiques propres.

Il y'a plusieurs catégories de différence :

▪ **Différence technologique**

L'ADSL est une technologie qui permet de faire passer des données numériques par la paire de cuivre d'une ligne téléphonique.

Le câble coaxial. Plus connue sous le titre de FTTLA (fibre jusqu'au dernier amplificateur). Est une technologie qui consiste de relier un amplificateur dans un bâtiment au central téléphonique avec de la fibre optique, puis de raccorder cet amplificateur au logement de l'abonné avec du câble coaxial pour les derniers mètres.

La fibre optique est utilisée pour la transmission de données à grande vitesse, elle a pour propriété d'être conducteur de lumière. Notamment par les réseaux internet.

▪ **Différence de débit**

Avec un débit maximum de 15 Mbit/s, l'ADSL semble bien loin des débits du câble coaxial pouvant atteindre 800 Mbit/s pour les vitesses les plus rapides, et encore plus éloigné de la fibre optique dont le débit est potentiellement illimité mais bridé en Algérie à 20Mbit/s Dont 8Mbit/s pour les résidentiel et grandes entités, et 2Mbit/s pour les particuliers.

**3.2.4. Projet de fibre optique**

Le plan d'action d'Algérie Télécoms en 2014 visait la modernisation du réseau. Cette modernisation n'était possible qu'à travers la densification de la fibre optique afin de permettre de fédérer les réseaux voix et data au niveau national ainsi que la généralisation de l'utilisation du support de la fibre optique au niveau urbain, et ce par le remplacement des câbles de cuivres vétustes, très coûteux et sources principales de la dégradation de la qualité de service.

Le programme d'extension et de modernisation du réseau d'AT vise à remplacer les câbles en cuivre qui lui causait de gros soucis de dérangement et qui faisait l'objet de vols répétés en raison de la tension actuelle sur le cuivre sur les marchés internationaux des matières premières.

La fibre optique a été introduite en Algérie en 1987, c'est la technologie principale qui avait constitué les réseaux de longues distances nationaux et internationaux.

Avant 2000, le réseau terrestre de FO totalisait 7244km pour passer à 15000km en 2003, et à 47000km en mi-2013.

De 2.5Gbps en 2000, la capacité du réseau de transport à atteint aujourd’hui 350Gbps au nord et 120Gbps au sud du pays. En 2013, Algérie Télécoms reçoit prêt de 115milliards Da pour améliorer la qualité de ses services et de ses infrastructures. Algérie Télécoms fait appel à l’expertise locale pour le déploiement de son réseau de fibre optique.

Dans le cadre du plan d’action du gouvernement 2013-2014, le nombre recensé des localités plus de 1000 Hbts à raccorder au réseau FO était de 2000 localités. Avec une distance estimée à 23935km.

A la fin de cette période, le nombre de localités réalisées est de 968 localités. Pour la période suivante, à savoir 2015-2106, il était question de raccordé 440 localités pour l’année 2015 et près de 600 pour l’année 2016. Tous en accordant la priorité aux localités à fort potentiel économique<sup>93</sup>.

**Raccordement des localités à plus de 1000 habitants au réseau de fibre optique (Nombre de localités raccordées 2013-2015 –cumul)**



Carte N°1 : Le réseau de fibre optique à l’échelle nationale



Source : Résultat de l’enquête.

<sup>93</sup> Synthèse des politiques publiques du secteur des PTIC et mécanismes et mesures de leur mise en œuvre. MPTIC – Octobre 2015. P : 5.

**Conclusion**

Depuis la mise en œuvre de la loi 2000/03 du 5 août 2000, relative à la restructuration du secteur des Postes et Télécommunications. L'entreprise a connu une croissance, qui se traduit surtout par son taux de couverture, ainsi que par l'adaptation des nouvelles technologies.

L'adoption d'un projet de déploiement d'une nouvelle technologie évolutive, permet une évolution en terme de développement des TIC ainsi de la société d'information.

Le projet d'expansion des lignes du réseau FO, vise l'amélioration des services de télécommunication de l'opérateur Algérie télécoms, et contribue ainsi à l'amélioration du secteur public et ces différents organismes que ce soit au niveau national ou local.

---

## **Chapitre 3**

**Etude du projet de  
déploiement de la Fibre  
Optique sur la Daira de  
LNI**

---

## Chapitre III : Etude du projet de déploiement de la Fibre Optique sur la Daïra de LNI

---

### Introduction

Ce présent chapitre est composé des différentes présentations d'éléments qui permettent de saisir le principal de notre étude.

L'évaluation de la satisfaction des usagers de la qualité de service fournis ne peut se faire que par des informations requises sur le terrain, à cet effet nous avons opté pour une enquête basés sur un nombre de questionnaires, qui nous ont fournis une étude pertinente susceptible d'être utilisée pour arriver à des fins propices dans notre thématique, à s'avoir le projet de déploiement du réseau fibre optique au niveau de la Daïra de LNI.

Pour ce faire, dans ce chapitre nous allons vous présenter les sections suivantes :

- **Section 1** : Présentation de l'aire d'étude.
- **Section 2** : Les organismes de services publics communaux de la Daïra de LNI.
- **Section 3** : Le projet de déploiement de fibre optique sur la Daïra de LNI.

### Section 1 : Présentation de l'air d'étude.

Avant la présentation de l'étude sur le projet, et l'analyse de notre travail, il est indispensable de faire une présentation de l'objet de l'étude (Daïra de LNI).

#### 1.1. Présentation de la Daïra de Larbaa-Nath-Irathen

##### 1.1.1. Histoire des Ath-Irathen

Située sur un relief tourmenté et accidenté, la vaste et puissante confédération des Ath-Irathen campe au nord de la chaîne montagneuse du Djurdjura, tous ses voisins, des alliés traditionnels, subissaient plus ou moins son influence politique et militaire pour avoir été solidaires quand se présentait un danger extérieur.

La seule puissance qui réussit à dominer les Ath-Irathen, mettant fin à la sacro-sainte indépendance du Djurdjura est la France.

##### 1.1.2. Présentation de la Daïra

La Daïra de Larbaa-Nath-irathen occupe une superficie de 86,73 km<sup>2</sup> de la Wilaya de Tizi-Ouzou, pour un pourcentage de 2,93% de la superficie globale de la wilaya<sup>94</sup>. Selon le dernier découpage administratif réalisé en 1984, elle est constituée de 3 communes, commune de Larbaa-Nath-Irathen, commune d'Ait Aggouacha et commune d'Irdjen

---

<sup>94</sup> Annuaire statistique Tizi-Ouzou 31/12/2016.

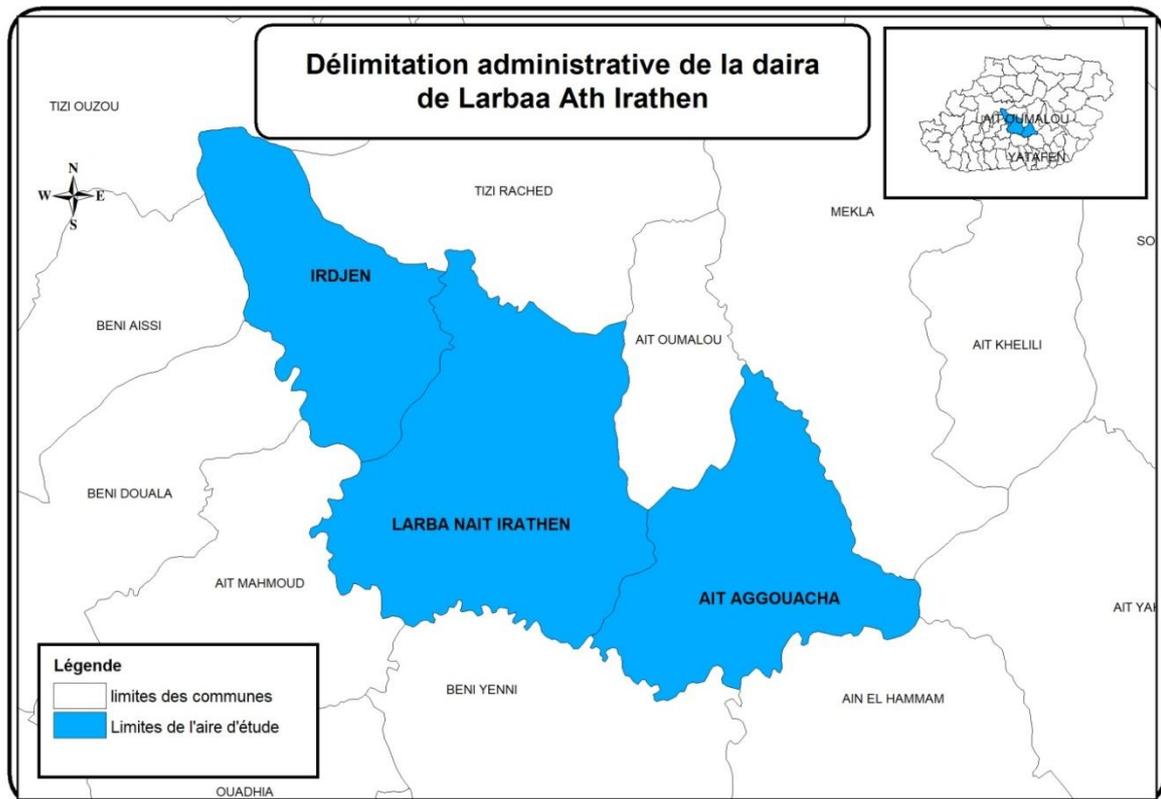
## Chapitre III : Etude du projet de déploiement de la Fibre Optique sur la Daïra de LNI

### 1.1.2.1. Délimitation administrative

Larbaa-Nath-Irathen se situe à 20km du centre est de la wilaya de Tizi-Ouzou, son territoire est délimité par :

- La Daïra de Tizi-Rached au Nord
- La Daïra de Mekla à l'Est
- La Daïra de Ain El Hammam au Sud-Est
- La Daïra de Beni Yenni au sud
- La Daïra de Beni Douala à l'Ouest
- Et le chef lieux de la wilaya de Tizi-Ouzou au nord-ouest.

**Carte n°2** : délimitation administrative de la Daïra de Larbaa-Nath-Irathen.



Source : établi par nous-même.

### 1.1.2.2. Relief et climat

Située à 901 mètres d'altitude, La Daïra de Larbaa-Nath-Irathen fait partie du massif central de la kabyle, une zone de montagnes qui présente un relief très accidenté et fortement disséqué par un réseau hydrographique très dense. Un climat méditerranéen avec été chaud<sup>95</sup>.

<sup>95</sup>Etude de révision du PDAU de la commune Larbaa-Nath-Irathen. Edition finale Avril 2016. P : 6.

## Chapitre III : Etude du projet de déploiement de la Fibre Optique sur la Daïra de LNI

### 1.1.2.3. Accessibilité de la Daïra

Le réseau routier de la Daïra de Larbaa-Nath-Irathen est composé principalement de la route nationale 15, RN 15, dite aussi la route d'Ath Iraten, est un axe important des voies carrossables en Kabylie. Elle va de la RN 12, de Sikh Oumedour (Oued Aissi) à Chorfa dans la wilaya de Bouira, pour rejoindre la RN 5. Le chef-lieu de la commune de LNI est desservi par un réseau routier composé principalement par la RN 15 qui connaît un trafic de transit très important, vu sa liaison avec la RN12. Elle traverse a ce fait les trois communes qui compose la Daïra, à savoir Irdjen, LNI et Ait Aggouacha.

Elle traverse de l'Est à l'Ouest : Irdjen, Larbaâ Nath Irathan, Ain El Hammam, At Bu Yusuf, Tizi n Tirurda, M'chedallah, Chorfa. Il existe aussi un réseau secondaire desservant les agglomérations secondaires et les zones éparses.

### 1.1.3. Caractéristiques Démographique de la Daïra de LNI

Le tableau ci-dessous nous présente la répartition de la population de la Daïra de LNI. Sur une superficie de 86.73km<sup>2</sup>, la population totale est de 47800Hbts qui se répartissent en agglomération chef-lieu 19452Hbts, agglomération secondaire 24107Hbts et en fin zone éparses avec 4240Hbts.

**Tableau N°1 : Répartition de la population résidente par communes et par dispersion**

Communes	Population Totale	Population en agglomération			Zone éparses
		ACL	AS	Total agglomérée	
L.N.IRATHEN	29849	8 412	18 640	27052	2 798
AIT AGOUACHA	4 589	1 506	1 920	3 426	1 163
IRDJEN	13 361	9 534	3 547	13081	280
TOTAL DAIRA	47800	19 452	24107	43559	4 240

Source : Annuaire statistique de la wilaya de Tizi-Ouzou 2016 DPSB.

A.C.L : Agglomération Chef-lieu, AS : Agglomération Secondaire

### 1.2. Présentation des communes de la Daïra Larbaa-Nath-Irathen

La Daïra de LNI, se compose de trois communes : Larbaa-Nath-Irathen, Irdjen et Ait Aggouach. Nous allons faire une brève présentation de ces trois communes dans ce qui suit.

#### 1.2.1. La commune de Larbaa-Nath-Irathen

La commune est la deuxième collectivité territoriale décentralisée en Algérie. Elle constitue, d'après l'article 15 de la constitution, l'unité de base qui prend en charge les intérêts des citoyens vivants sur son territoire. Elle est la plus petite subdivision administrative de l'organisation territoriale de l'État algérien<sup>96</sup>.

<sup>96</sup> KEDEROUCI S, mémoire de magister en science de gestion, gestion des ressources humaines, administration et performance 2009-2010, p : 127.

## Chapitre III : Etude du projet de déploiement de la Fibre Optique sur la Daïra de LNI

---

Il est important de rappeler qu'une commune, formée de plusieurs villes, est la collectivité territoriale de base de l'État algérien, et que plusieurs communes forment une Daïra.

Située au centre-est de la wilaya de Tizi-Ouzou, à 20km du chef-lieu de la wilaya, la commune de Larbaa-Nath-Irathen occupe un lieu stratégique de communication faisant la transition entre la plaine du Sébaou et les régions montagneuses du Djurdjura. Son territoire est délimité par : Tizi Rached au nord, Ait Oumalou a l'est, Ait Aggouacha au sud-est, d'Ait Yenni au sud, d'Ait Mahmoud au sud-ouest, et de Irjen à l'ouest.

La commune s'étend sur 39,3km<sup>2</sup> et compte 29376 habitants depuis le dernier recensement de la population. La densité de population est de 747,9 habitants par km<sup>2</sup> sur la commune.

La commune s'organise autour d'entités urbaines qui suivent :

- Agglomération principale chef-lieu Larbaa-Nath-Irathen.
- Agglomérations secondaires : Ait frah ; Thaourithmouqren ; Azzouza ; Thiguilt el hadj Ali ; Ait atelli ; Ikhelidjen ; Aguemoun ; Taza ; Adhoustensaouth.

### 1.2.2. La commune d'Irdjen

Irdjen est une commune de taille moyenne, située dans la Daïra de LarbaaNathIrathen et la wilaya de Tizi Ouzou. La ville s'étend sur 21,2km<sup>2</sup> et compte 13149 habitants depuis le dernier recensement de la population en 2016. La densité de la population est de 619,1habitants par km<sup>2</sup> sur la ville.

Entourée par Tizi Rached, Larbaa-Nath-Irathen et Beni Aissi, Irdjen est située à 4km au sud-ouest de Tizi Rached, la ville la plus grande aux alentours.

Située à 617 mètres d'altitude, la ville d'Irdjen est située sur un relief accidenté.

La commune s'organise autour d'importantes entités urbaines constituées par <sup>97</sup>:

- L'agglomération principale chef-lieu Tamazirt.
- Les agglomérations secondaires : Oued aissi ; Bousmahel ; Thalamehriz ; Boudjelil ; Ivehleh ; Bouilef.
- Un ensemble de villages situés sur les versants montagneux, vient renforcer cette structure, il s'agit d' Ait Hague, Ait Yakoub, Ait Halli (versant Ouest) et Boudjellil, Ibahlal, Tala Mahrez et Bousmahel (versant La commune d'Irjen représente la fraction la plus basse (en termes Est)

---

<sup>97</sup>Rapport révisions PDAU de la commune de Larbaa-Nath -Irathen. Edition finale 2016.

## Chapitre III : Etude du projet de déploiement de la Fibre Optique sur la Daïra de LNI

---

- Son relief se présente une crête ascendante vers le Sud. Les villages, en dehors de Tamazirt et d'At Sa3di Ou Zeggane implantés sur les crêtes et que traverse la RN 15, toutes les autres agglomérations appartenant à cette commune sont accrochées aux flancs de la même montagne.

### 1.2.3. La commune d'Ait Aggouacha

Ait Aggouacha est une petite commune de la Daïra de Larbaà Nath Irathen et la wilaya de Tizi Ouzou. La ville s'étend sur 26,2km<sup>2</sup> et compte 4306 habitants depuis le dernier recensement de la population en 2016. La densité de population est de 164,3 habitants par km<sup>2</sup> sur la ville.

Entourée par Larbaa Nath Irathen, Beni Yenni et Yatafen, Ait Aggouacha est située à 3km au sud-est de Larbaa Nath Irathen, la plus grande ville des environs.

Située à 957 mètres d'altitude, la commune d'Ait Aggouacha, est constituée d'entités urbaines<sup>98</sup> :

- Agglomération Chef-lieu : Ighil Tiguemounin.
- Agglomération Secondaires : El misseur ; Ait meraou ; Tassafthguezra ; Icharidhen.

## Section 2 : Les organismes de services publics communaux de la Daïra de LNI.

### 2.1. Les aires d'influence de la Daïra de LNI

#### a) Daïra dynamique

Avec un territoire relativement moyen, Larbaa-Nath-Irathen compte 29376Hbts pour une superficie de 39,3Km<sup>2</sup>. Elle fait partie des 8communes les plus peuplées, la wilaya de Tizi-Ouzou<sup>99</sup>, et qui affichent des populations relativement élevées<sup>100</sup>, si l'on ajoute les deux autres communes qui sont reliés à la Daïra de Larbaa-Nath-Irathen, Irdjen et Ait Aggouache. Qui sont composés respectivement de 13149Hbts et 4306 Hbts. LA Daïra de la LNI représente une Daïra avec une grande masse de populations.

Une grande fréquentation de la part des populations des autres communes voisines est aussi enregistrée chaque jour.

L'APC de LNI détient des archives des inscriptions administratives d'un nombre important de personnes qui date de l'époque coloniale. Ce qui lui attribue une fréquentation

---

<sup>98</sup> *Idem.*

<sup>99</sup> AHMED ZAID M. Le développement local à travers une analyse critique des finances communales de la wilaya de Tizi-Ouzou Revue campus n°5. MARS 2002. P : 15.

<sup>100</sup> *Idem.*

## **Chapitre III : Etude du projet de déploiement de la Fibre Optique sur la Daïra de LNI**

---

importante du service d'état civil, ainsi que des différents services publics de la Daïra par les populations de différentes communes des Daïras limitrophes.

### **b) Daïra avec plusieurs établissements scolaires**

C'est sur le territoire de la confédération des Ath-Irathen que vit le jour la première école communale de Kabylie, en 1874, à Tamazirt précisément.

La Daïra de LNI compte à ce jour un nombre très important d'établissements scolaires, avec à son compte 2 lycées au niveau du chef-lieu de la Daïra. 6 CEM qui se répartissent sur les chefs-lieux des communes, dont 4 auchef-lieu de la Daïra. Un collège pour chaque une des deux autres communes. Pour ce qui est des établissements scolaires primaires, LNI compte 31 établissements d'enseignement primaire, répartis sur l'ensemble du territoire de Daïra (entre chefs-lieux des communes, villes et villages)<sup>101</sup>.

Plus de la majorité de ces établissements, sont équipés en matériel informatique, raccordé en connexion internet haut ou très haut débit. Ce qui démontre l'engagement des autorités locales à fournir aux résidents de la Daïra un niveau de formation assez élevé et de construire une société de l'information.

### **c) LNI, Daïra sanitaire**

L'une des seules Daïra de la wilaya de Tizi-Ouzou à être en disposition d'un établissement public hospitalier (EPH). L'hôpital de LNI « Hôpital Frère Hadbi » est fréquenté par un grand nombre d'habitants de la Daïra et des Daïras limitrophes. Englobant ainsi un bassin de population de prêt de 70000 Hbts<sup>102</sup>.

En plus de (EPH) de LNI, une clinique privée à récemment ouvert ces porte au centre du chef-lieu de la Daïra de LNI, dotée d'équipements à la pointe de la technologie, et des moyens médicaux de nouvelle génération, la clinique « TAYEB » a eu mérite d'une réputation à l'échelle de la wilaya, ce qui lui attribue un grand nombre de fréquentation et de visites.

Par contre les deux autres communes de la Daïra de LNI, sont dotées d'une polyclinique pour la commune d'Irdjen, et de salle de soins pour la commune d'Ait Aggouacha.

### **d) Une Daïra connectée**

La Daïra de LNI, compte un nombre important d'internautes. Ceci se traduit par la présence remarquable des Cyber café aux niveaux des chefs-lieux des communes, et de la

---

<sup>101</sup> Annuaire statistique Tizi-Ouzou 31/12/2016.

<sup>102</sup> Résultat de l'enquête.

## **Chapitre III : Etude du projet de déploiement de la Fibre Optique sur la Daïra de LNI**

---

densité de fréquentation de ces derniers par les habitants. En plus du nombre des abonnés à internet (nombre des clients d'Algérie Télécoms) qui s'élève à près de 20000 abonnés et depuis l'avènement de la connexion à très haut débit 3G et 4G sur mobiles, le nombre de client de différents opérateurs téléphonique a augmenté.

Ainsi on déduit que la Daïra de LNI abrite une société dynamique et constamment à la recherche de l'information. Pour ce qui de ces organismes de service public, sont témoin d'une densité de fréquentation de par les habitants de la Daïra et d'étrangers. Par conséquent, une nécessité de nouveautés en ce qui concerne les technologies de l'information et de la communication s'impose, d'où l'engagement de l'organisme d'Algérie Télécoms dans le projet de raccordement en FO afin de permettre une satisfaction des habitants sur l'ensemble du territoire de la Daïra.

### **2.2. Structure organisationnelle de la Daïra de LNI**

#### **a) Daïra**

La Daïra est une subdivision de la wilaya dans le territoire algérien. Plusieurs communes forment une Daïra ; la Daïra de LNI est formée des trois communes : Irdjen, Larbaa-Nath-Irathen et Ait-Aggouache.

Le service de la Daïra de LNI est mis à la disposition des populations de ces trois communes, avec 11 services et 34 employés. Les services de la Daïra sont équipés d'un réseau intranet, qui est utilisé en faveur des services rendus par les employés en guise des citoyens.

Equipé d'un système d'informatisation, l'administration de la Daïra de LNI est en possibilité de fournir les documents biométriques tels que : le permis de conduire biométrique et le passeport biométrique.

La procédure pour avoir des documents biométriques, se devise en trois étapes. La première étape consiste en le dépôt de la demande, et ce, à la circonscription Administrative/ Daïra. La seconde étape est celle du suivi de la demande, qui peut se faire à partir de la rubrique mise en ligne qui permet y la consultation des pièces à fournir pour le dossier de demande, y le suivi de l'évolution du traitement de sa demande.

En fin, la troisième étape consiste en le retrait du document demandé, qui nécessite le déplacement du demandeur.

## **Chapitre III : Etude du projet de déploiement de la Fibre Optique sur la Daïra de LNI**

---

### **b) Les Communes (APC)**

Avec un nombre de 180 employés<sup>103</sup>. Le service de l'APC de LNI est structuré en 07 services, dont le service de la réglementation et des affaires générales. Ce service est en effet le service qui prend en charge les sections des guichets, ainsi que la section des guichets destinés aux populations des autres communes. On trouve aussi une section qui relie le service de l'APC au service de la justice, service des contentieux et des affaires juridiques.

Depuis l'informatisation et la numérisation des services de l'APC, plus de la moitié de ses services ont accès à l'intranet, ainsi qu'à internet. Qu'ils mettent aux services des usagers.

Pour ce qui est de la commune d'Irdjen, le service de l'APC est structuré en 5 services avec 60 employés. Dont un seul service, service de réglementation dotée d'un raccordement en internet. L'APC d'Ait-Aggouacha compte 78 employés, répartis sur ces 5 services dont un service numérisé, le service de la réglementation générale.

### **c) Poste**

Au niveau de la commune de LNI. Le nombre de services de l'administration de la poste est de 2 (service de paiement, ccp ; service de comptabilité), ces deux services sont numérisés et ont accès à internet que les 25 employés utilisent lors des prestations de service.

Les services de la poste des communes de Irdjen et d'Ait Aggouacha, sont raccordés du réseau de FO jusqu'à leurs amplificateurs, et l'installation de ce réseau n'atteint que 10 à 20% sur l'ensemble de l'administration. Ceci dit, l'exploitation et l'utilisation de cette technologie par ces services est limitée.

### **d) Palais de justice**

Parmi les 11 services qui constituent l'entité, seuls trois d'entre eux ont droit à un raccordement en réseau internet (le service du Procureur, service du Président, service informatique). Ceci dit ; l'intégralité des services sont informatisés et numérisés pour une application intranet, pour ce qui est des trois autres services raccordés en ligne internet spéciale, dans le but d'avoir un portail d'accès aux différents autres organismes de services publics. Et ce, pour des fins de gain de temps et d'amélioration de l'intranet au sein de l'organisation.

Pour ce qui est du réseau FO. Le responsable du service d'informatique de l'entité, nous précise que ce n'est pas assez bien exploité, et que son utilisation est soumise au règlement soumis par le ministère de la justice en termes d'utilisation d'internet dans l'organisation.

---

<sup>103</sup> Résultat de l'enquête.

## **Chapitre III : Etude du projet de déploiement de la Fibre Optique sur la Daïra de LNI**

---

### **e) SONALGAZ**

La société de distribution de l'électricité et du gaz de la Daïra de LNI, dispose de trois services avec une intercommunication reliée. Sauf que le réseau internet n'est accessible que pour les trois responsables des services sur les 45 agents travaillent au sein de l'organisation.

L'organisation n'étant pas encore raccordée en réseau Fibre Optique, les responsables nous communiquent les problèmes rencontrés lors de l'utilisation des réseaux internet, ainsi que les défaillances en cause du taux de couverture insuffisant pour une meilleure exploitation pour la fourniture de service.

### **f) Banques publiques**

Sur les trois banques publiques sises à la Daïra de LNI, nous avons interrogés deux d'entre elles. Les responsable nous confie que leurs organismes ne disposent pas d'une infrastructure prête recevoir un raccordement en fibre optique, d'où leurs retards en exploitation de cette technologie lors de leurs exercices.

### **g) Agence public de l'emploi ANEM**

Le chef-lieu de la Daïra de LNI dispose d'un service public de l'emploi (ANEM), un établissement avec quatre services et sept employés. Qui dispose un taux de couverture intégrale de réseau internet. Les employés exploitent la connexion internet au service du public. Raccordé en réseau fibre optique depuis deux ans, les responsables de l'établissement constatent une grande amélioration dans le service, et une diminution des aléas rencontrés avec leur connexion auparavant. Ils confirment aussi que la plupart de leurs usagers constatent des améliorations dans la pluparts de leurs prestations.

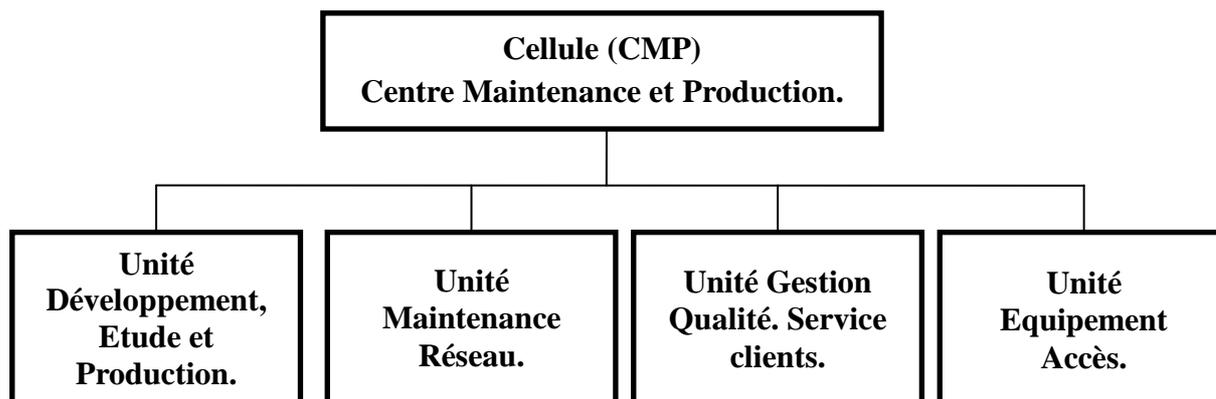
### **h) Service d'Algérie Télécoms**

#### **▪ Agence de transmission**

L'administration d'Algérie Télécoms de la Daïra de LNI est organisée en une Cellule fondamentale CMP (Cellule de Maintenance, Étude et Production). Cette dernière est considérée comme une direction générale, dirigée par Mr. H.Kadi, chargé de la prise de décision, maintient et suit de la production de l'entreprise. En plus de cette cellule fondamentale s'ajoute à cela 4unités chargées de divers fonctions de l'agence, dont l'unité développement, étude et production. Qui a pour mission principale le suivit des projets en cours de réalisation ; tel est le cas du projet de déploiement du réseau Fibre Optique.

## Chapitre III : Etude du projet de déploiement de la Fibre Optique sur la Daïra de LNI

Figure N°3 : organigramme du service d'Algérie Télécoms de LNI.



### ▪ Agence commerciale (Actel)

Source : document interne d'Algérie

L'agence commerciale Actel de la Daïra de LNI, est composée de cinq positions. Avec ces 15 employés répartis sur ses positions, l'agence a pour mission principale l'accueil et la satisfaction des besoins des clients, qu'ils soient abonnés ou pas.

Les positions de l'agence sont : la position accueil, les positions clients polyvalentes, les positions ADSL et WLL, la position caisse et la position « commandes clients ».

Dans un premier lieu, la position accueil se charge de l'accueil du client, et en fonction de ses besoins, elle le dirige vers les positions de travail disponibles et qui sont en relation avec la demande du client.

### Section 3 : Le projet de déploiement de fibre optique sur la Daïra de LNI

Dans cette présente section nous allons présenter une analyse et une interprétation des résultats obtenus lors de notre enquête et entretiens avec les différents services de télécommunication, ainsi qu'auprès des services publics communaux de la Daïra de LNI, et les usagers de ces derniers. En premiers lieu, nous allons présenter la population enquêtée selon les caractéristiques de l'âge, du sexe, ainsi que de la résidence actuelle. Par la suite, nous interpréterons les résultats obtenus de la part de l' (Act el) de la Daïra de LNI.

Par ailleurs, les résultats obtenus par les interviews donner de la part des organismes de services publics communaux, seront présenter afin de montrer la contribution de leurs raccordement en fibre optique dans l'amélioration de leurs service envers les usagers.

#### 3.1. Enquête au prêt du service d'Algérie Télécoms

##### 3.1.1. Projet de Fibre Optique à Tizi-Ouzou

Le Plan d'action 2014 qui visait la modernisation et le développement du secteur de l'information et de la communication en Algérie, inclus le projet de déploiement de la Fibre Optique sur l'ensemble du territoire national.

## **Chapitre III : Etude du projet de déploiement de la Fibre Optique sur la Daïra de LNI**

---

La nouvelle technologie de FO, permet d'améliorer la qualité de service d'Algérie Télécoms dans la wilaya. L'opération a été entamée depuis 2011, qui devient dans les années qui suivent, l'un des principaux projets d'Algérie Télécoms dans la wilaya.

Le projet visait l'installation des 21 Daïras et pour certain communes qui se trouvent sur le tracé du réseau en question. Par la suite, la priorité sera de raccorder les chefs-lieux communaux, avant d'attaquer les villages et les zones enclavés. (Après les Daïras, les communes seront ralliées à ce réseau principal de la même manière)

Vers la fin 2014, sur les 67 communes de la wilaya de Tizi-Ouzou, 33 sont raccordées au réseau dans le projet de 738 km de réseau prévus. Durant cette période, le déficit enregistré est de 500km, devant bénéficier pour 27 communes.

Durant l'année 2016, plusieurs dizaines de milliers de lignes de fibre optique ont été activées sur l'ensemble de la wilaya. Algérie Télécoms a mis en œuvre tous les moyens nécessaires pour rattraper le retard du développement de ce réseau, et ce, en posant une moyenne de 1000 km par an et atteindre l'ensemble des communes de plus de 10000hbtts comme Bouzeguène, Illoula, Frikat, Irdjen, Ait Khellili ou encore Souama et Ifigha.

Une fois les grandes agglomérations raccordées, le projet suit son cours. Au long de l'année 2017, le taux de réalisation du projet atteints plus de 90% dans certaines Daïras de la wilaya, et la totalité des communes pour certaines.

La prise en charge des travaux de réalisation est confiée à l'entreprise Algérie Télécoms, qui fait la pose des câbles et des équipements avec la collaboration des autorités locales qui s'engagent, quant à elles, à réaliser les travaux de génie civil (tranchées et tuyauterie).

### **3.1.2. Projet de Fibre optique à la Daira de Larbaa Nath Irathen**

C'est dans ce cadre de développement, que la localité de LarbaaNathIrathen, à bénéficier de ce projet de raccordement en réseau Fibre optique. Qui s'étend du chef lieux wilaya Tizi-Ouzou, passant par la commune d'Irdjen, commune de LNI allant jusqu'à la commune d'Ait Aggouacha.

C'est en 2014 que la Daïra de Larbâa-Nath-Irathen avait débloqué le budget nécessaire à la réalisation des travaux d'installation de la fibre optique dans la Daïra. L'ensemble des travaux ont coûté 180 millions de centimes, soit environ 17 000 euros, entièrement pris en

## Chapitre III : Etude du projet de déploiement de la Fibre Optique sur la Daïra de LNI

charge par la commune<sup>104</sup>. Plus de 30 km de fibre optique ont été utilisées afin de raccorder les trois communes reliées à la Daïra de LNI en réseau FO.

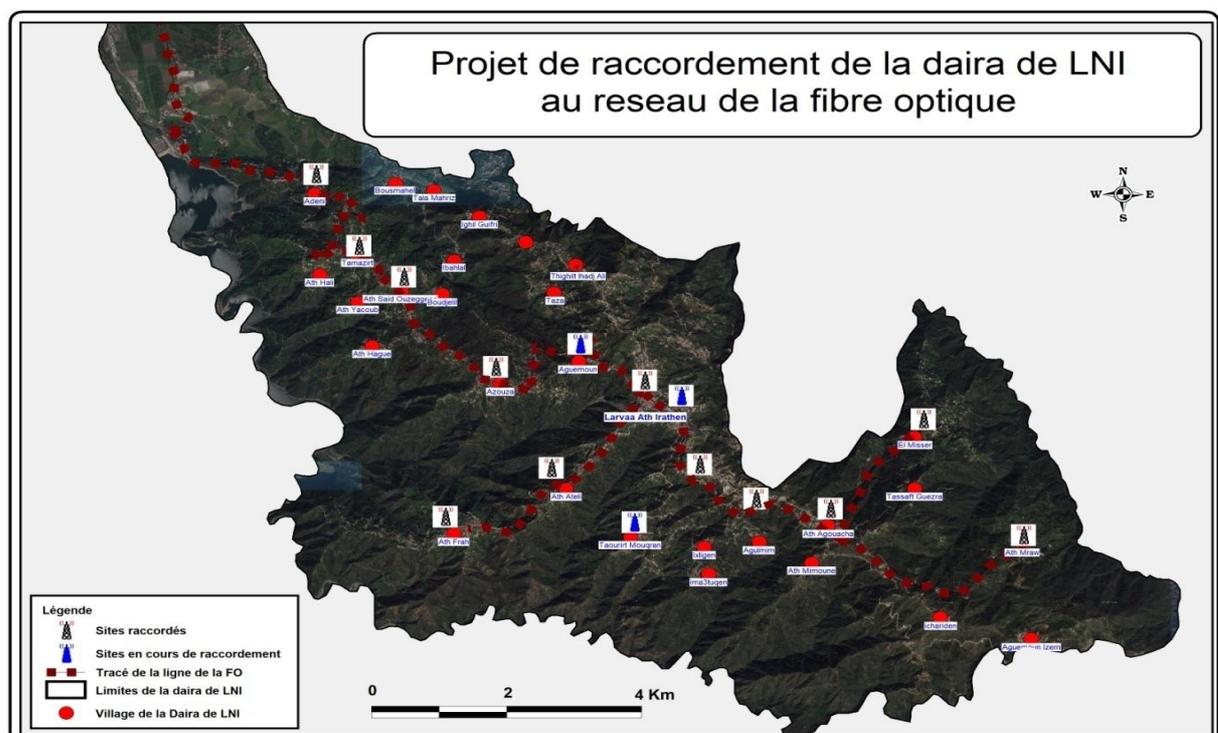
Le projet de raccordement de la Daïra de LNI en FO comporte trois sous-projets, qui se traduisent par le raccordement des trois communes de la Daïra.

Le projet suit une trajectoire au long de la route nationale N°15. La ligne qui est desservie à la Daïra de LNI va de la wilaya de Tizi-Ouzou, prend le long de la route nationale N°12, de par-là de Oued aissi à Irdjen. La première partie de la ligne raccorde le chef-lieu de la commune, ainsi que les deux autres sites de raccordement, à savoir Adeni et Ait Said Ouzzeguane. Soit 15.7km de FO déployé au long de la RN15.

La deuxième partie du projet, est le raccordement du chef-lieu de la Daïra LNI, de Irdjen jusqu'à la ville de LNI près de 10km de fibre optique ont été déployés au long de la RN15, et du chef-lieu de la Daïra vers la commune d'Ait Aggouacha 7km toujours au long de la RN 15. Ceci est la troisième partie du projet de raccordement de la Daïra.

Sur la commune de LNI il y a 9 sites de raccordement, dont 6 sites raccordés, les trois restants en cours de raccordement, soit 63% du taux de réalisation du projet a déjà été réalisé.

**Carte N°3 :** Projet de raccordement de la Daïra de LNI au réseau de la Fibre Optique.



Source : Établie par nous-mêmes d'après les données d'Algérie Télécoms, Janvier 2017.

<sup>104</sup> Information recueillie au près du service technique de l'APC d'Ait Aggouacha. Résultat de l'enquête.

## Chapitre III : Etude du projet de déploiement de la Fibre Optique sur la Daïra de LNI

- Technologies utilisées dans le déploiement de la fibre optique :

Deux technologies sont utilisées dans le déploiement de la fibre optique, à savoir :

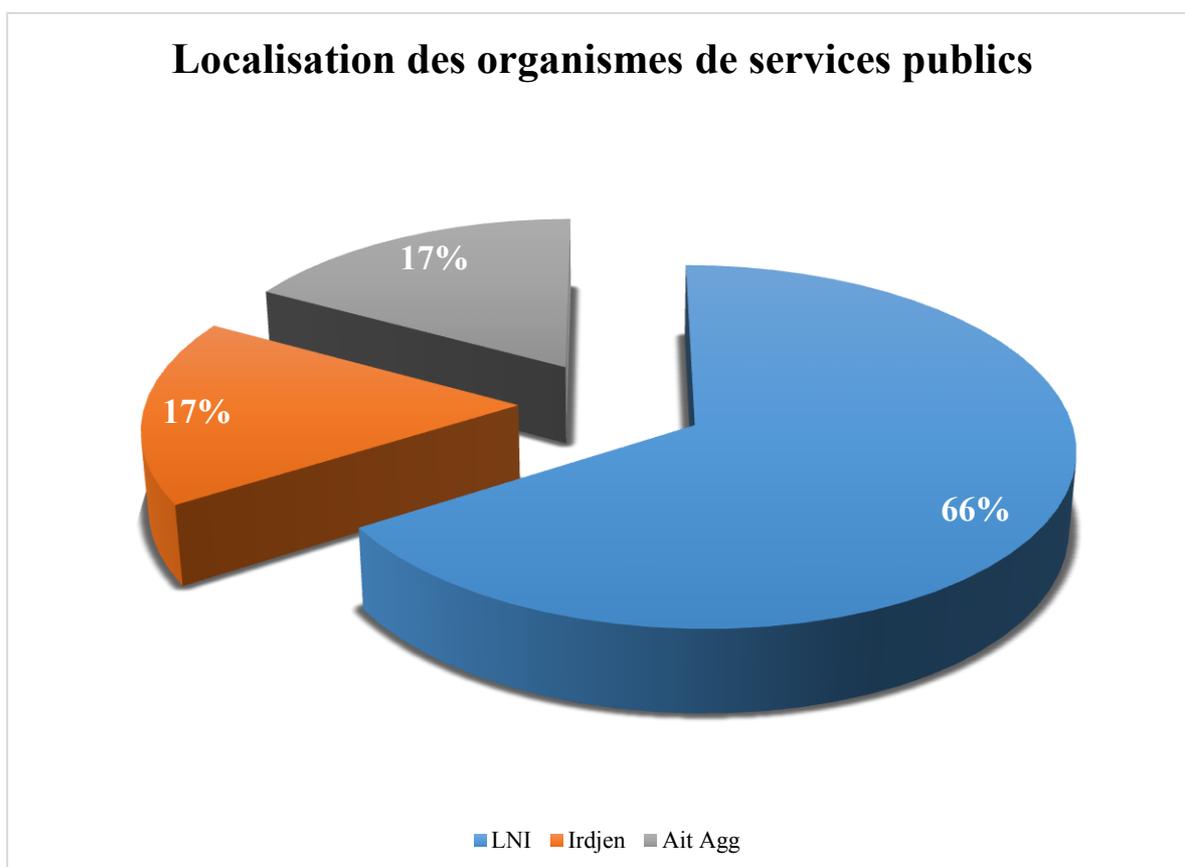
**Point à point** : c'est une technologie par laquelle chaque abonné est relié par sa propre fibre au nœud de raccordement optique (NRO) assimilable au centre téléphonique en technologie de cuivre.

**Le point à multipoint** : (PON) passive Optical network c'est une technologie par laquelle une fibre unique relie le NRO au pied de l'immeuble (compteur) où elle est divisée en 64 fibres allant vers les abonnés, débit de la fibre primaire est 2,5 Gbit/sec répartie entre ces abonnés.

### 3.2. Enquête sur les organismes de service publics de la Daïra de LNI

Pour l'élaboration de notre enquête au prêt des organismes de services publics de la Daïra de LNI, nous avons choisis un échantillon de 12 organismes publics, 8 soit 66%, sont localisés dans le chef lieux de la Daïra de LNI. A ce fait, nous constatons que les principaux organismes de services publics de la Daïra de LNI se situent au niveau du chef-lieu de la Daïra. Tandis que les seuls organismes situés au niveau des autres communes, Idjen et Ait Aggouacha, sont les APC et les services de POSTE.

**Graphe n°1** : Localisation des organismes de services publics dans la Daïra de LNI.



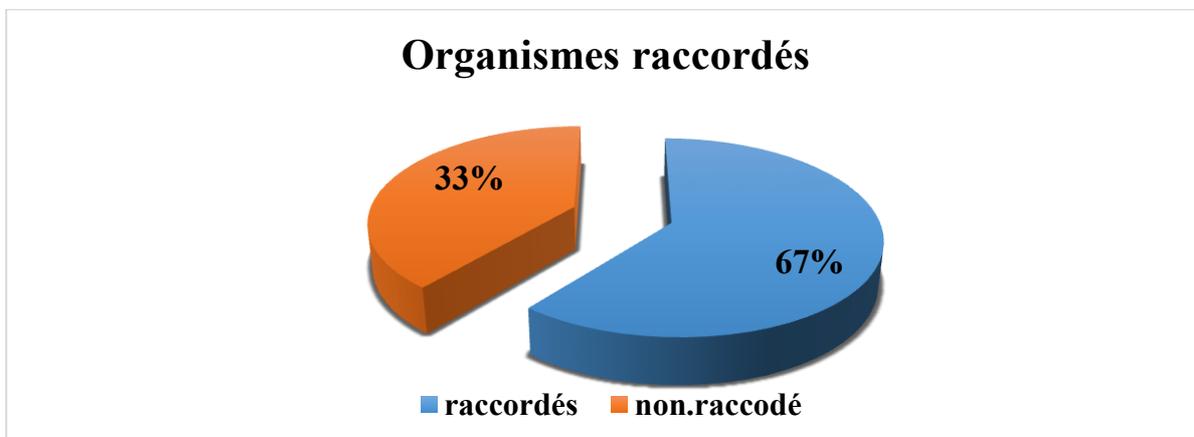
Source : Établie par nous-mêmes.

## Chapitre III : Etude du projet de déploiement de la Fibre Optique sur la Daïra de LNI

### 3.2.1. Les organismes raccordés en Fibre Optique

Ce graphe représente le taux d'organismes de services publics raccordés en fibre optique.

**Graphe N°2 : Organismes raccordés en FO.**



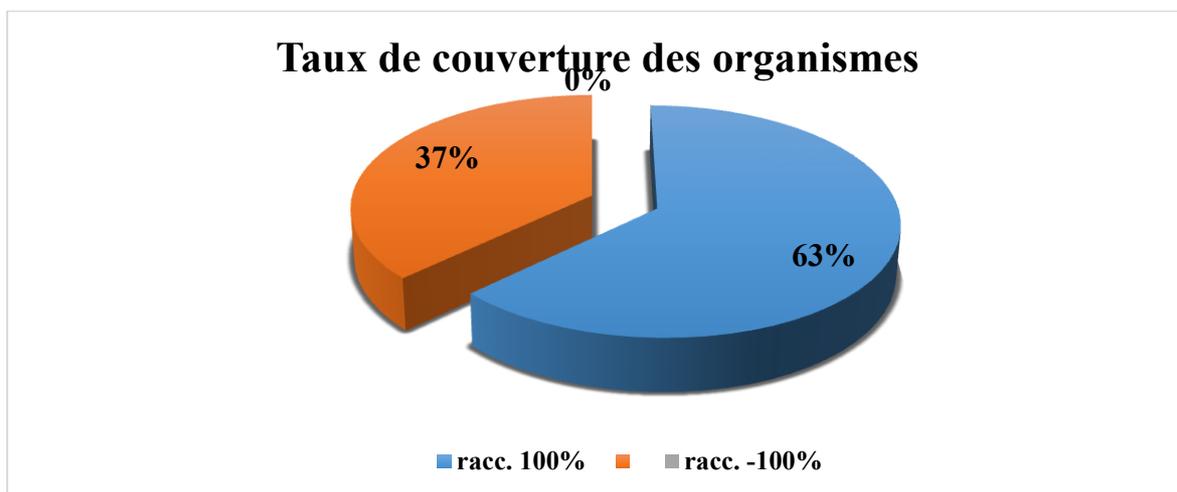
Source : Établie par nous-mêmes.

Sur les 12 organismes interrogés, 8 sont raccordés en réseau FO, à s'avoir 67% de la totalité des organismes. Tandis que les 4 restons sont toujours équipé de l'anciens raccordement par câble coaxiale, ou ils ne disposent pas d'un raccordement.

### 3.2.2. Taux de couverture en FO au sein des organismes

Ce graphe représente le taux de raccordement en FO au sein des organismes de service publics.

**Graphe N°3 : taux de couverture des organismes de services publics par réseau FO.**



Source : Établie par nous-mêmes.

Parmi les 8 établissements raccordés en FO, 5 d'entre eux sont raccordés à un taux de 100%, à s'avoir l'ensemble de leurs services sont raccordés en FO. Tandis que les 3autres nous on confirmés que le raccordement de leurs services en ce réseau n'atteint que 10 à 20% de l'ensemble de l'organisme.

## Chapitre III : Etude du projet de déploiement de la Fibre Optique sur la Daïra de LNI

### 3.3. Enquête au prêt des citoyens

#### 3.3.1. Description de la population étudiée

Caractéristiques socioprofessionnelle des personnes interrogées :

**Tableau N°2** : caractéristiques de la population selon le genre.

Genre	Nombre	%
Homme	29	58
Femme	21	42
Total	50	100

Source : résultat de l'enquête.

Sur les 50 personnes interrogées, 29 sont des Hommes soit 60%. 21 sont des femmes soit un taux de 40 %.

**Tableau n°3** : caractéristiques de l'enquête selon l'âge.

Age	Nombre	%
-de 18ans	2	5
(18-25)	22	55
(26-40)	13	32.5
(41-60)	3	7.5
+de 60ans	0	0
Total	40	100

Source : résultat de l'enquête.

Ce présent tableau nous indique que plus de la moitié des abonnés, soit 55% sont en âge qui varie entre 18 à 25 ans soit un nombre de 22 sur 40 personnes enquêtés. Suivi de 13 personnes âgées entre 26 et 40 ans, pour un pourcentage de 32.5%. 7.5% représente les personnes âgées entre 41 à 60 ans, et enfin 5% qui ont moins de 18ans.

**Tableau n°4** : résidence actuelle des enquêtés.

Résidence actuelle	Nombre	%
LNI	24	48
Ait Aggouacha	13	26
Irdjen	13	26
Total	50	100

Source : résultat de l'enquête.

Le tableau ci-dessus démontre que la moitié de nos abonnés résident dans la commune de LNI, soit près de 50% de l'ensemble des enquêtés. Tandis que l'autre moitié se divise entre les deux autres communes de la Daïra de LNI, soit 26% résident à la commune d'Irdjen et l'autre moitié résident à la commune d'Ait Aggouacha.

## Chapitre III : Etude du projet de déploiement de la Fibre Optique sur la Daïra de LNI

Ce tableau représente la fonction des abonnés :

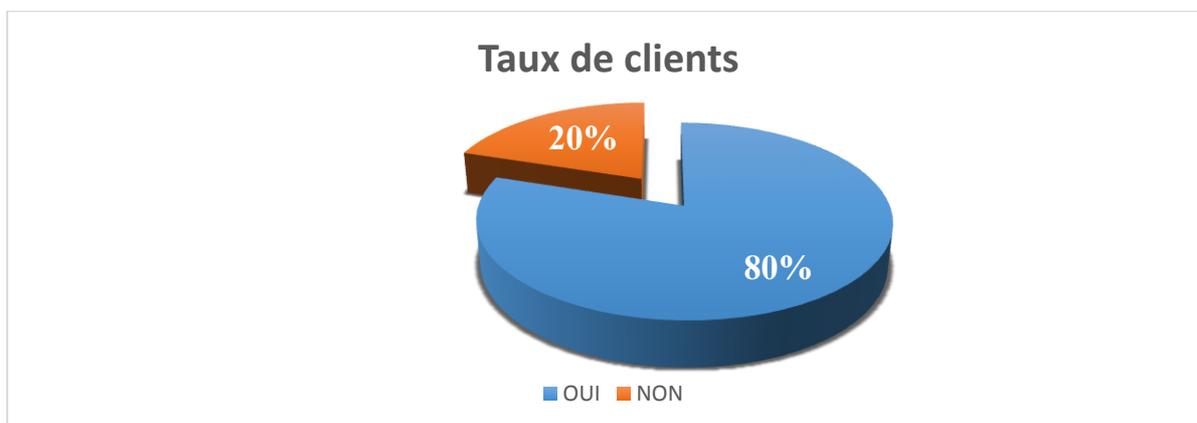
**Tableau N°5** : enquête selon la fonction.

Fonctions	Nombre	%
<b>Chefs d'entreprises</b>	<b>8</b>	<b>20</b>
<b>Fonctionnaires</b>	<b>16</b>	<b>40</b>
<b>Etudiants</b>	<b>13</b>	<b>32.5</b>
<b>Sans emplois</b>	<b>3</b>	<b>7.5</b>
<b>Retraités</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Source : résultat de l'enquête.

A partir de ce tableau nous remarquons, que 40% des enquêtés sont fonctionnaires, que 32.5% sont étudiants et en fin 20% d'entre eux représentent les chefs d'entreprises (commerçants, artisans...etc.).

**Graphe N°4** : Clients d'Algérie Télécoms et de l'ADSL.

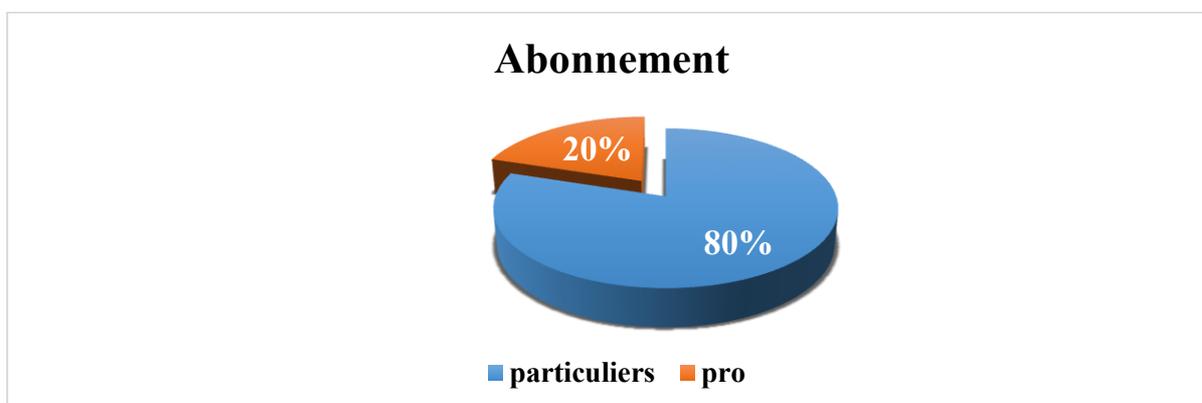


Source : Établie par nous-mêmes.

Selon le graphe ci-dessus, 40 personnes soit 80% des enquêtés sont clients d'Algérie Télécoms. Tandis que 20% ne le sont pas.

### 3.3.2. Enquête sur l'abonnement internet

**Graphe N°5** : Genre d'abonnement :



Source : Établie par nous-mêmes.

## Chapitre III : Etude du projet de déploiement de la Fibre Optique sur la Daïra de LNI

La catégorie des abonnements représentés par ce graphe, indique que parmi les clients d'AT, 80% des abonnés sont des particuliers, et 20% d'entre eux sont abonnés pour leurs fonctions professionnelles.

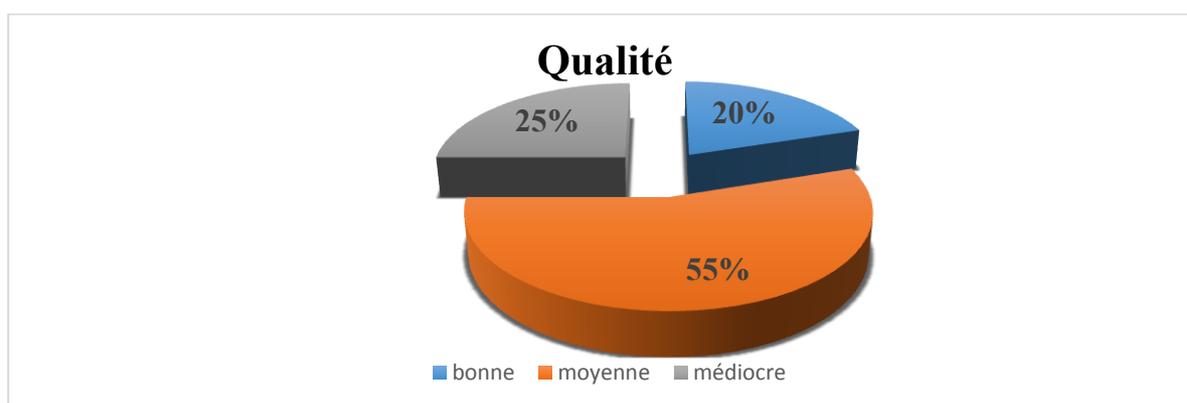
Ce tableau représente l'avis des abonnés sur la qualité de leur abonnement internet.

**Tableau n°6 :** Enquête sur la qualité de la connexion des abonnés en ADSL.

Communes	Bonne	Moyenne	Médiocre	Total
LNI	8	7	5	20
Irdjen	0	8	2	10
Ait Aggouacha	0	7	3	10
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>40</b>

Source : résultat de l'enquête.

**Graphe N°6 :** Qualité de service de l'abonnement.



Source : établi par nous-mêmes.

Selon le graphe ci-dessus, 55% des personnes interrogées trouvent que la qualité de leurs abonnements internet est moyenne, 25% d'entre eux trouvent quelle est médiocre voir très mal. Seulement 20% des abonnés trouvent qu'elle est bonne. Les 20% représente aussi les personnes qui sont raccordés en Fibre Optique.

Ce tableau représente l'importance accordé par les interrogés aux critères de choix de leurs abonnement d'internet.

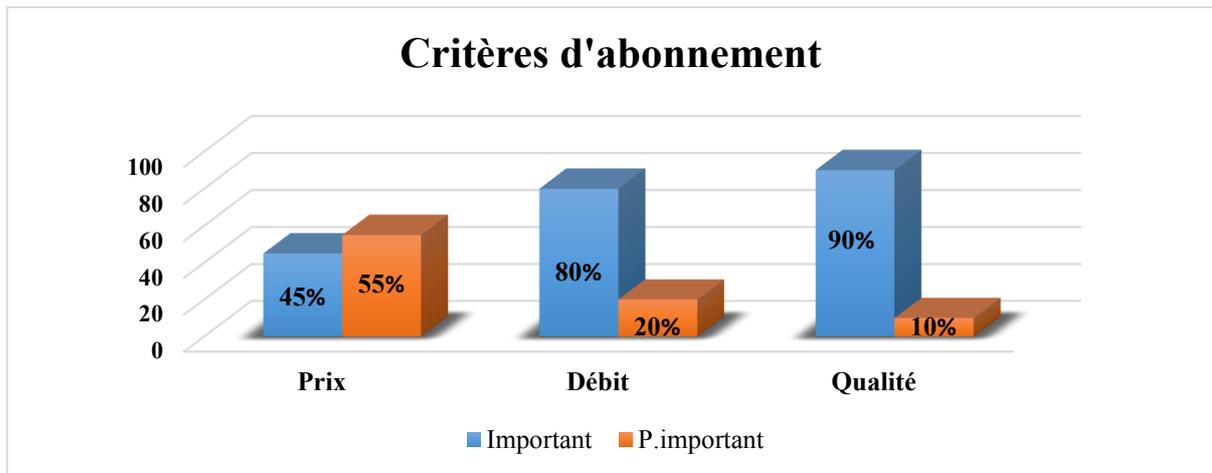
**Tableau n°7 :** importance accordé aux critères de l'abonnement.

	Important	Pas important	%	
			Important	Pas important
<b>Le prix</b>	18	22	45	55
<b>Le débit</b>	32	8	80	20
<b>qualité</b>	35	5	90	10

Source : Résultat de l'enquête.

## Chapitre III : Etude du projet de déploiement de la Fibre Optique sur la Daïra de LNI

Graphe N°7 : Importance accordé aux critères de l'abonnement ADSL

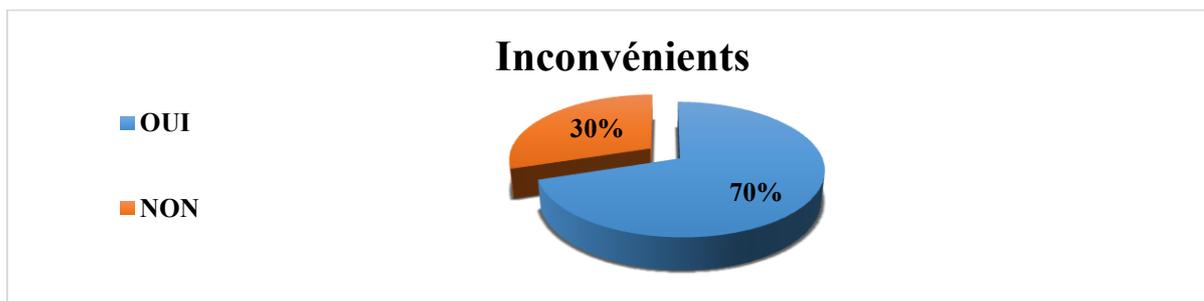


Source : Établie par nous-mêmes.

Selon les résultats de notre enquête, la plus grande importance est dédiée à la qualité de service internet (types de connexion disponible, inconvénients instantanés rencontrés, la prise en charge des réclamations). En effet 90% des personnes interrogés trouvent que celle-ci est importante dans le choix de leurs abonnements. Pour ce qui est du débit de la connexion, 80% trouvent que c'est un critère de choix important. En fin, pour ce qui est du prix de l'abonnement, seul 45% trouvent que c'est un critère important.

Ce qui démontre que les usagers préfèrent avoir une connexion de bonne qualité avec un bon débit sans accordé une grande importance au prix.

Graphe N°8 : Problèmes liés à l'abonnement.



Source : Établie par nous-mêmes.

Sur les 40 personnes interrogés, 28 entre eux confirment rencontrés souvent des inconvénients et des problèmes avec leurs connexion internet, soit 70% des enquêtés contre 30% seulement qui estiment qu'ils n'ont pas de problèmes avec leurs connexion.

Selon les résultats de la question n°9 et le graphe n°6 nous constatons que : Les 30% représentent à cet effet les personnes qui ont un raccordement en fibre optique, et qui confirme ainsi que leurs qualité de connexion est assez bonne, tandis que les 70% sont toujours avec l'ancien raccordement.

### Chapitre III : Etude du projet de déploiement de la Fibre Optique sur la Daïra de LNI

Sur les 28 personnes qui rencontrent des inconvénients (problèmes avec leurs abonnements) ; 8 d'entre eux rencontrent des problèmes avec le débit, 8 autres avec les coupures instantanées ; 4 personnes ont des problèmes d'autres natures tels que la mauvaise prise en charge de par l'opérateur, problèmes de tarif ou encore des problèmes avec la vitesses de la connexion. Tend aux 8 personnes restantes, confirment que les inconvénients rencontrés sont de plusieurs natures (à la fois de débit, de coupure de connexion ou même des problèmes de différentes natures au même temps.)

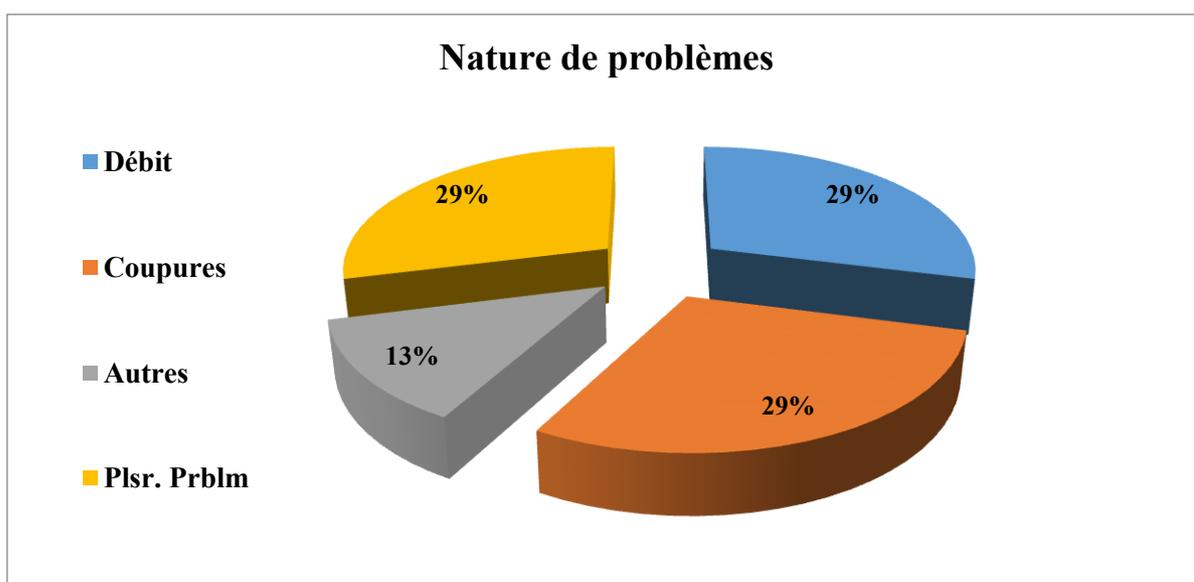
**Tableau n°8 :** Natures de problèmes rencontrés.

	Nombre de personne	%
<b>Débit</b>	<b>8</b>	<b>29</b>
<b>Coupures instantanés</b>	<b>8</b>	<b>29</b>
<b>autres</b>	<b>4</b>	<b>13</b>
<b>Plusieurs problèmes</b>	<b>8</b>	<b>29</b>
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

Source : Résultat de l'enquête.

Le graphe ci-dessous représente les problèmes rencontrés par les abonnées avec leurs abonnements. Nature de problèmes de l'abonné sur les 28 personnes qui rencontrent des problèmes.

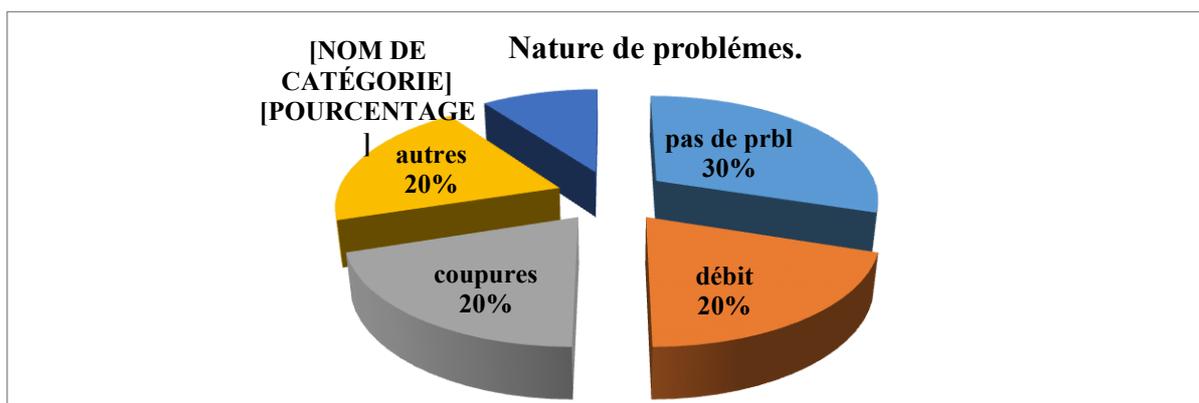
**Graphe N°9 :** Nature de problèmes.



Source : Établie par nous-mêmes.

## Chapitre III : Etude du projet de déploiement de la Fibre Optique sur la Daïra de LNI

**Graphe N°10** : Nature de problèmes rencontrés sur l'ensemble des abonnés.



**Source** : Établie par nous-mêmes.

Les résultats de notre enquête relèvent que sur les 40 personnes interrogées, 28 personnes rencontrent des problèmes de différentes natures. Le graphe ci-dessus démontre que seul 30% personnes estiment avoir une connexion stable (sans inconvénients), tandis que 20% ont des problèmes de débit ; 20% subissent des coupures instantanées et 20% rencontrent des problèmes d'autres natures. Pour ce qui est des 10% restants rencontrent plusieurs difficultés de différentes natures avec leurs abonnements, à savoir des problèmes avec le débit, de coupures ou même de qualité et de forfait.

### 3.3.3. Questions relatives à la FO

Selon les résultats de notre enquête, 28 personnes ne sont pas raccordées tandis que 12 le sont, soit 30% seulement des gens interrogés sont raccordés au réseau FO. Lors de notre questionnement, nous avons constaté que l'intégralité des gens interrogés sont intéressés par un raccordement au réseau FO, les personnes qui étaient déjà raccordées estiment être satisfaites et rencontrent rarement, voir jamais des problèmes ou des inconvénients avec leur connexion. Tandis que ceux qui ne sont pas raccordés, sont intéressés par un raccordement en FO, afin de privilégier d'un très haut débit et ne plus subir les contraintes rencontrées souvent avec l'ancien raccordement.

**Tableau N°9** : Satisfaction des personnes raccordées au réseau FO.

	Nombres de pers	%
<b>Débit</b>	<b>12</b>	<b>100</b>
<b>Qualité</b>	<b>5</b>	<b>41</b>
<b>Prix</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Source** : Résultat de l'enquête.

Sur les 12 personnes qui ont un raccordement en FO, l'intégralité sont satisfaites de leurs connexions en ce qui concerne le débit (une amélioration remarquable et un débit beaucoup plus puissant qu'avec l'ancien raccordement en câble coaxiale), 5 d'entre eux

## Chapitre III : Etude du projet de déploiement de la Fibre Optique sur la Daïra de LNI

estiment que leurs satisfactions englobent le critère de débit ainsi que celui de qualité de service. Tandis que tous les abonnés confirment qu'il y a eu une augmentation du prix de l'abonnement, ce qui se traduit par une non-satisfaction de ce critère.

- Résultats du raccordement des services publics en réseau FO :

Amélioration des services rendus par les organismes de services publics.

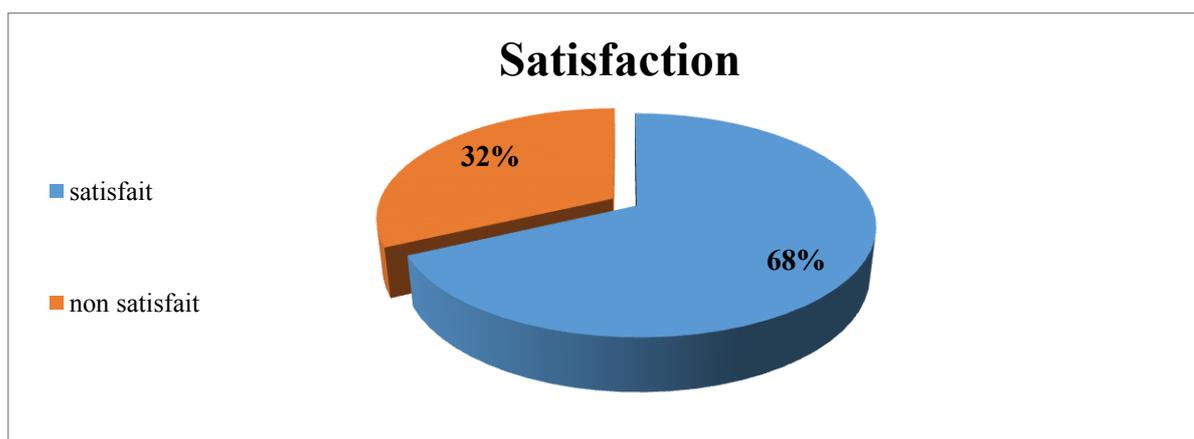
Sur les 50 personnes interrogées, 34 personnes soit 68% constatent une amélioration dans les services rendus par les organismes de services publics. Et ce depuis leurs raccordements en Fibre Optique.

**Tableau N°10 : Satisfaction des usagers depuis le raccordement de services publics.**

	OUI	NON
<b>Nombre de personnes</b>	<b>34</b>	<b>16</b>
<b>%</b>	<b>68</b>	<b>32</b>

Source : Résultat de l'enquête.

**Graphe N°11 : Satisfaction des personnes depuis le raccordement des services publics en FO.**



Source : Établie par nous-mêmes.

Selon les résultats de notre enquête, près de 80% des gens interrogés ont constatés une amélioration de la qualité des services offerts par les organismes des services publics au niveau de la commune de LNI, Tandis que pour ce qui est de la commune d'Irdjen, 54% des personnes ont constatés une amélioration des services publics. Pour ce qui est de la commune d'Ait Aggouacha, 62% des personnes interrogés ont constatés une amélioration des services publics contre 38% qui ne le sont pas.

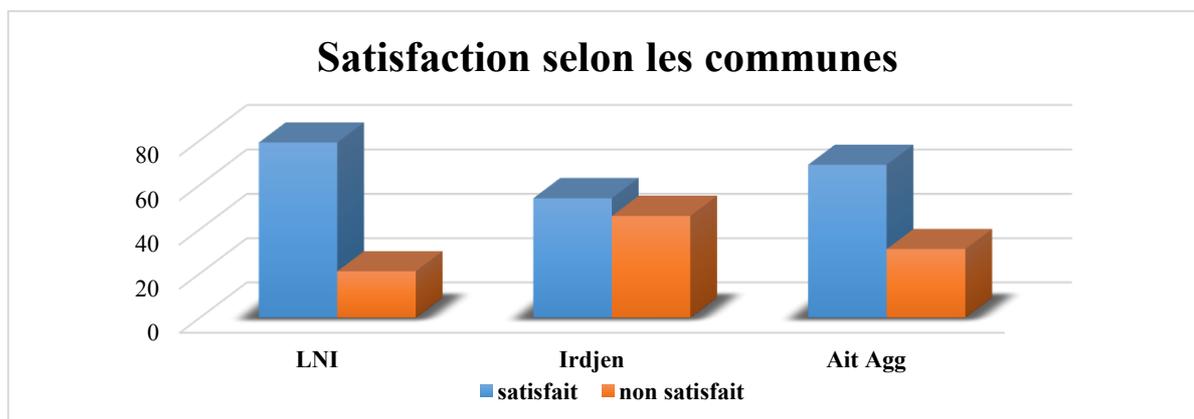
**Tableau N°11 : satisfaction par communes**

	Oui	%	Non	%
<b>LNI</b>	19	79	5	21
<b>Irdjen</b>	7	54	6	46
<b>Ait.Agg</b>	8	62	5	38

Source : Résultat de l'enquête.

## Chapitre III : Etude du projet de déploiement de la Fibre Optique sur la Daïra de LNI

**Graphe N°12 : Satisfaction des citoyens de l'amélioration des SP par communes**



Source : Établie par nous-mêmes.

Les services publics de la Daïra de LNI, exploite la nouvelle technologie, réseau FO à très haut débit dans l'amélioration de leurs organisation interne, et principalement dans la prestation de service pour leurs clients. Nous avons interrogé les enquêtés sur les critères dont ils sont remarqué une amélioration.

22 personnes ont répondu que l'amélioration n'est remarqué que sur un seul critère, dont 11 ont mentionnés la rapidité et l'autre moitié la disponibilité.

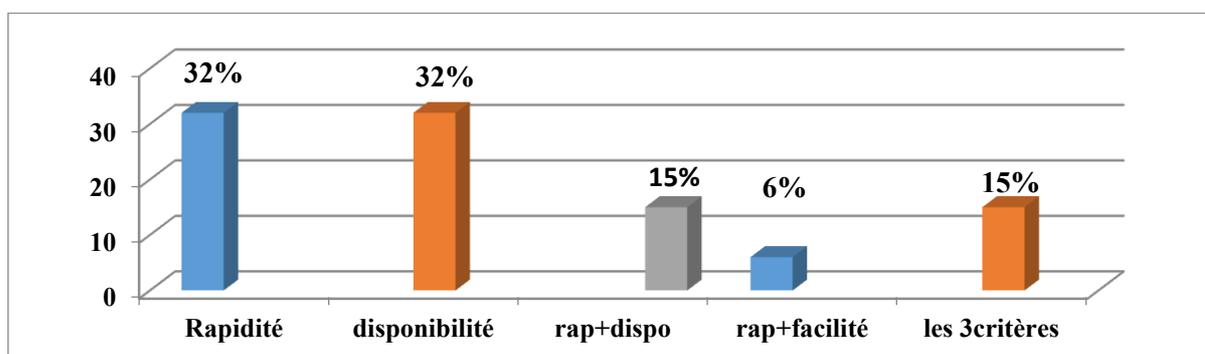
12 personnes confirment que l'impact positif que le réseau FO apporte aux services publics est remarquable sur différents critères.

**Tableau N°12 : Critères d'amélioration constatée.**

	Nombre de personnes	%
<b>Rapidité</b>	<b>11</b>	<b>32</b>
<b>Disponibilité</b>	<b>11</b>	<b>32</b>
<b>Facilité</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Rapidité + disponibilité</b>	<b>5</b>	<b>15</b>
<b>Rapidité + facilité</b>	<b>2</b>	<b>6</b>
<b>Rapidité+facilité +disponibilité</b>	<b>5</b>	<b>15</b>
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

Source : Résultats de l'enquête.

**Graphe N°13 : Critères de l'amélioration.**



Source : Établie par nous-mêmes.

## Chapitre III : Etude du projet de déploiement de la Fibre Optique sur la Daïra de LNI

---

L'histogramme ci-dessus représente les critères d'amélioration des services publics depuis leurs raccordements en FO.

Sur les 34 personnes ayant constatés une amélioration de la qualité de service fourni par les organismes de services publics depuis leurs raccordement en réseau FO, les résultats démontrent que le critère de rapidité et celui de disponibilité sont largement améliorés selon l'avis des usagés, avec 32% pour chacun des deux critères, nous constatons que le réseau FO a permis une rapidité dans la prestation de service, ainsi qu'une disponibilité nettement meilleure. Ceci dit, les 12 personnes restantes, confirment constatées une amélioration sur différents critères, à savoir le critère de rapidité avec celui de disponibilité de 15%. Ainsi qu'une amélioration sur tous les critères est constatée par 5 personnes soit 15% aussi.

### 4. Discussion des résultats de l'enquête

Selon les résultats de notre enquête, nous constatons que le raccordement des organismes de services publics en FO n'a commencé au sein de la Daïra de LNI que depuis l'année 2013, soit pas plus de 4ans de cela. Sur ce, le raccordement ne couvre pas encore la totalité des établissements de services publics sis à la Daïra de LNI.

Les améliorations souhaitées par la modernisation de l'infrastructure des TIC au niveau de ces organisations n'atteignent pas encore leurs limites. Ceci dit, depuis l'arrivée de la FO, et selon les résultats de notre enquête. Un impact positif d'une grande importance est observé aux seins des services publics.

Sur la base des résultats obtenus de notre enquête sur le terrain nous allons vous présenter quelques progrès constatés selon les responsables des services publics ainsi que par les personnes interrogés :

Pour ce qui est des responsables, au sein de l'organisation ils constatent une amélioration en interne et en externe, ainsi qu'auprès des usagers :

**En interne :** meilleure fluidité des réseaux d'informations entre le personnel ; meilleure prestation et rapidité d'exécution, ainsi qu'une meilleure polyvalence du personnel.

**En externe :** fluidité d'information entre les annexes des administrations, ainsi qu'avec les autres organismes de service publics. Fluidité d'accès et simplicité dans le traitement des transactions des transactions et réduction des instances et contentieux, ainsi qu'une nette diminution de réclamation de par les usagers.

Pour ce qui est des problèmes et des inconvénients qui ralentissait l'activité des services publics, dus aux défaillances de l'ancien réseau. Avec le raccordement en FO, les inconvénients sont presque inexistantes. De ce fait, les coupures instantanés et les problèmes

## **Chapitre III : Etude du projet de déploiement de la Fibre Optique sur la Daïra de LNI**

---

de débit et autres, ne sont rarement ou jamais rencontrés depuis le raccordement en réseau FO.

Nous constatons ainsi que l'intégralité des organismes raccordés en FO constatent une satisfaction de leurs clients depuis l'exploitation du réseau FO dans les prestations de service pour le public. Ceci est confirmé par le taux de personnes qui constatent une amélioration apporté par le réseau haut débit dans la qualité de service fournis.

L'impact positif du déploiement du réseau FO sur la Daïra de LNI, se traduit par la satisfaction remarquable constaté sur les différents niveaux (aux seins des organismes de services publics en interne ainsi qu'en externe ; au milieu publics que ce soit dans l'exploitation individuel et personnel, ou de par l'amélioration des services publics locaux)

Les attentes sont d'entends plus présente sur tous les niveaux, vu que le taux de couverture de la Daïra par ce réseau n'a pas encore atteint la totalité, et les organismes de services publics n'est pas encore totale. Reste à dire que l'exploitation de cette technologie pour la prestation de service est limitée pour certains établissements.

Un taux de plus de 30% des personnes interrogées ne constatent aucune amélioration dans les services publics, soit aucun impact positif apporté par le réseau FO.

### **Conclusion**

A partir des résultats de notre enquête, au long du ce dernier chapitre de notre travail, nous avons pu constater qu'une relation directe existe entre l'adaptation des NTIC et l'amélioration de la qualité de service envers la société.

Notre analyse a eu pour objet les organismes de service public de la Daïra de LNI, ce qui nous a conduits à interrogés d'un côté les services en charge du projet de déploiement du réseau, et de l'autre les services publics et les usagers. La comparaison de nos résultats récoltés aux près de ces différentes sources nous a conduit à une confirmation qui énonce que le raccordement en réseau FO apporte bel et bien un impact positif, reste à réaliser un taux de couverture plus dense et atteindre les attentes et les objectifs tracé lors de l'élaboration de ce projet.

---

# **Conclusion générale**

---

Les avancées dans le domaine des TIC deviennent de plus en plus déterminantes pour l'économie et l'édifice de la société de l'information et du savoir. Afin d'en tirer tous les avantages ; il est indispensable de développer des accès aux réseaux de télécommunication de haut et très haut débit.

Les organismes de services publics de télécommunication, se trouvent ; à ce fait ; dans la nécessité d'innovation et d'amélioration de leurs services, et dans l'accroissement de leurs couverture en réseau FO qui permet l'accès au très haut débit.

Le plan d'action 2014 concernant le secteur des TIC et la modernisation des réseaux, est un programme qui vise l'extension des réseaux d'AT sur l'ensemble du territoire national, fixe des objectifs visant à moderniser l'économie en favorisant et accélérant notamment le déploiement des réseaux numériques à très haut débit.

Il en découle l'établissement ; par l'Etat ; d'un programme national très haut débit « déploiement d'un réseau FO au niveau national ». Les travaux ont été lancés par l'opérateur national AT, fin 2011 et courant 2012.

Le réseau FO constitue incontestablement une attraction de taille à la fois pour les équipementiers, les opérateurs, les entreprises, le grand public ainsi que pour les organismes de services publics, notamment au niveau local.

La mise en place d'un projet de déploiement d'un réseau FO au niveau national a suscité la contribution des collectivités locales, et leurs coordinations avec les services d'Algérie Télécoms pour surmonter les défaillances que l'on rencontre lors de la mise en œuvre de projet de ce type.

Au terme de notre travail, un traitement et une analyse a été faite sur des données collectées aux près des responsables des services d'AT et des différents organismes de services publics de la Daïra de LNI. Lors de notre étude, nous avons déduit que le réseau de télécommunication très haut débit (Fibre Optique) à un impact important sur les services publics, il est en mesure d'offrir les capacités nécessaires pour une nette amélioration au sein des organismes, de faciliter ainsi leurs activités et de favoriser la satisfaction des usagers.

Ce qui confirme notre première hypothèse qui énonce que «L'infrastructure très haut débit, est un facteur déterminant dans l'amélioration de l'offre des services publics. »

Les résultats de l'enquête, démontre qu'un taux important des personnes confirme que le réseau haut débit apporte une amélioration aux services publics. Ce qui se traduit par la diminution des aléas fréquemment rencontrés dans ces derniers. La rapidité et la disponibilité sont constatés par les usagés depuis l'informatisation des organismes publics, ou encore depuis l'exploitation des nouvelles technologies et du réseau Fibre optique pendant leurs activités.

Au niveau de la Daïra qui constitue l'objet de notre étude, a s'avoir la Daïra de LNI ; la réalisation du projet FO n'atteins pas encore ces limites ; selon les résultats de notre étude. Ceci dit, la priorité de raccordement était donnée aux organismes publics.

Les organismes raccordés en réseau Fibre Optique ne jouissent pas d'une totale exploitation de ce réseau dans leurs fonctions. Le raccordement d'une entité en réseau Fibre Optique par Algérie Télécoms, consiste a relié l'amplificateur centrale de cette dernière en ce réseau ; reste à l'organisation de s'équipée des installations nécessaires au sein de l'établissement pour être raccorder en réseau Fibre Optique.

En effet, les résultats obtenus, nous ont permet de dégager les facteurs qui renforcent l'avancée du projet, ainsi que les défaillances qui le ralentisse au niveau de la Daïra de LNI et ces trois communes.

Malgré les aléas rencontrés et les contraintes techniques, liés aux différents facteurs, tels que le relief, les intempéries, ainsi que le manque de soutien de certaines APC...etc. les enjeux économiques et organisationnels justifient largement l'adoption de cette technologie.

A cet effet, nous préconisons la généralisation de la FO dans les organismes publics, une meilleure exploitation ce cette technologie pour une amélioration en interne, et en externe, et une fourniture de qualité de services améliorée.

On conclut en constatons que, l'élaboration de ce travail a permis d'approfondir les connaissances en ce qui est des technologies de l'information et de la communication en Algérie, ainsi que les connaissances liées au réseau Fibre Optique, et le projet desservis aux localités de la wilaya de Tizi-Ouzou, précisément la Daïra de LNI.

---

# **Références bibliographiques**

---

### Ouvrage

- ✚ AUBY. J.F. « management public » Ed. Sirey, 1996.
- ✚ AURAY. J.P. (collectif), « Encyclopédie d'économie spatiale », Ed : Economica, Paris, 1994.
- ✚ BERRET. P. Diffusion et utilisation des TIC en France et en Europe. Février 2008.
- ✚ CHEVALIER. J. Le service public, PUF, « Que sais-je ? », 2010.
- ✚ CURIEN. N, « Economie des réseaux », Edition : la Découverte. Paris, 2000.
- ✚ DEBBASCH, C, *Science administrative, Paris, DALLOZ, 1980.*
- ✚ DE BURLET, J. *Précis de droit administratif congolais, Kinshasa-Bruxelles, Université Lovanium, LARCIER, 1969.*
- ✚ DUGUIT, traité tome III ,3ème édition.
- ✚ FOIRRY. J.P. « économie publique : analyse économiques des décisions publiques », éd. HACHETTE, 1997.
- ✚ GUIHO. P. (Dir) et al. *Dictionnaire de Droit, Economie et Gestion, Lyon, HERMES*
- ✚ KOTLER. P; KELLER. K.; MANCEAU. D.; DUBOIS. B.; « marketing management » ; 13<sup>ème</sup>Edition ; Pearson éducation ; Paris ; 2009
- ✚ LAPERT. D ; « le marketing des services » ; Edition DUNOD ; Paris ; 2005.
- ✚ LENDREVIE ; LEVY ; LINDON ; « Mercator » ; 8<sup>ème</sup>Edition ; Edition DUNOD ; Paris ; 2006
- ✚ LEVEQUE. F. « Concepts économiques et conceptions juridiques de la notion de services publics », paris, CNRS, 2000
- ✚ LONGO. F, CRISTOFOLI. D. «Strategic Change Management in the Public Sector», John Wiley and Sons. 2007.
- ✚ LOVELOCK. C. JOCHEN. W; LAPERT. D. ; «marketing des services»; 5<sup>ème</sup>Edition; Pearson éducation; Paris; 2004;
- ✚ TARDIEU. J. M. « marketing et gestion des services » ; Chiron éditeur ; 2004

### Thèses et mémoires

- ✚ MARA C. Harvey. Thèse : Croissance, emploi et productivité dans le secteur tertiaire Controverses théoriques et réalités suisses. Chapitre 4.
- ✚ MOKRANE Ali. Thèse de Doctorat « Diffusion et impacts des Technologies de l'Information et de la Communication au sein des entreprises : éléments d'analyse empirique du cas de l'industrie manufacturière algérienne ». UMMTO ; le 26 / 02 /2015

### Articles et revues

- ✚ AFAC Développement, « plan d'action à l'horizon 2015 », Chapitre 4, 30 Octobre 2007.
- ✚ AHMED ZAID M., « Le développement local a travers une analyse critique des finances communales de la wilaya de Tizi-Ouzou » revue CAMPUS, n°5, mars 2002, UMMTO.
- ✚ AKLI M, LOUKIL K. PERPAH J., UIT. Rapport d'étude « rapport préliminaire UIT » octobre 2014.
- ✚ ARCEP, Etude sur le périmètre de la notion d'opérateur de communications électroniques.
- ✚ Article 1 de la directive 2004/18/CE du parlement européen et du Conseil, du 31 mars 2004, relative à la coordination des procédures de passation des marchés publics de travaux, de fournitures et de services.
- ✚ BARBIER V. « Services publiques locales et développement durable ». Revue d'économie régionale et urbaine<sup>2</sup>, Arnaud colin. (2003).
- ✚ BAUBY. P., « Modernisation et libéralisation des services publics : l'utilisateur sujet ou objet ? », *Pyramides*7. 2003.
- ✚ BELMIHOUB MC. Rapport sur les innovations dans l'administration et la gouvernance dans les pays méditerranéens : Cas de l'Algérie. Avril 2004.
- ✚ Bulletin trimestriel N7-8 de l'ARPT 'Autorité de Régulation de la Poste et des télécommunications', le 4 mai 2013.
- ✚ « Federal Communications Commission » en vertu de l'US Communications Acte de 1934 et de Télécommunications ; Acte de 1996
- ✚ HACKER. V, Revue *Pyramides* n°7 « De l'économie du don à l'économie de l'échange en Europe. L'amélioration de la situation de l'utilisateur au dépens de l'administration », 2003.
- ✚ KAHIL. S. Article : « Quelques repères sur le secteur des télécommunications en Algérie en 2010 ». Université d'Oran.
- ✚ KHERBACHI H., « Déréglementation des télécommunications en Algérie: évaluation de l'impact qualitatif basée sur la perception des utilisateurs »
- ✚ LENERT. E., « *A Communication Theory Perspective on Telecommunications Policy* », *Journal of Communication*, vol. 48, n° 4, décembre 1998.
- ✚ Rapport IC4D06 : « information and communication for development 2006 : Global trends and policies » chapitre n°04.
- ✚ SANOU B. Mesurer la Société de L'information. Résumé Analytique. 2013. UIT.

- ✚ SHERIDAN. R. ; OCDE ; Indicateurs fondamentaux relatifs aux TIC. Genève, février 2005
- ✚ TENIOU. A / BENTERKI. A, Revue Dirassat Iqtissadiya, №: 01-2014.
- ✚ VALLÉE. A., « Régulation des télécommunications »,10 février 2000

### Sites internet

- ✚ [https://baripedia.org/Qu'est-ce\\_qu'une\\_administration\\_publicue](https://baripedia.org/Qu'est-ce_qu'une_administration_publicue).
- ✚ <https://fr.slideshare.net/medafco/les-march-des-tic-en-algrie>
- ✚ [http://www.economiesolidaire.com/2010/05/01/avantages,inconvenients et risques de la technologie](http://www.economiesolidaire.com/2010/05/01/avantages,inconvenients_et_risques_de_la_technologie).
- ✚ <http://www.comptanat.fr/principe/adminx.htm>.
- ✚ [www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48198-la-notion-de-service-public](http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48198-la-notion-de-service-public).
- ✚ <http://www.techno-science.net>
- ✚ <https://www.insee.fr/fr/metadonnees>.
- ✚ <https://www.pimido.com/droit-public-et-prive/droit-administratif.C.E>.
- ✚ <http://www.toupie.org/Dictionnaire/.htm>
- ✚ CODESRIA Web2. Conseil pour le développement de la recherche en science sociales en Afrique. 30 décembre 2009.
- ✚ <http://perso.univ-rennes1.fr/thierry.penard/M2SR.html>.

---

# **Annexes**

---

## **Annexes :**

### **Questionnaires :**

#### **➤ Questionnaire destinés aux services d'Algérie Télécoms**

1. Qu'est-ce-que la fibre optique, selon votre organisme ?
2. Quelles sont les étapes du déploiement de la fibre optique ?
3. Quelles sont les objectifs (vocations) visés par ce projet ?
4. Qui est le maitre d'ouvrage du projet (qui déploie la fibre optique sur la commune) ?
5. Le projet du déploiement de la fibre optique, est-il un PSD ou un PCD ?
6. Quelle partie de la réalisation de ce projet est prise par les services d'Algérie Télécoms, et les parties prisent par les APC ?
7. Pouvez-vous nous indiqué le taux de réalisation du projet de la Fibre optique dans la Daïra de larbaanathirathen ?
8. Les services publics de la Daira sont-ils raccordés à la fibre optique ?
9. Qui a été raccordé en premier ?
  - Usagers (Foyers)
  - Entreprises privées
  - Collectivités locales
10. Quels sont les contraintes rencontrées lors de mise en œuvre du projet ?
11. Le relief est-il une contrainte qui a ralenti le projet ?

#### **➤ Questionnaire destinés aux organismes de services publics**

1. Veuillez indiquer la nature de l'administration publique ?  
.....
2. Quel est le nombre vos d'employés ?  
.....
3. Quel est le nombre de services de cette administration ?  
.....
4. Indiquez le nombre de service au sein de l'administration qui sont numérisés et les services numérisés?  
.....
5. Quels sont les services qui ont accès à internet ?  
.....

6. Veuillez nous indiquer le nombre d'employés qui utilisent internet dans la prestation des services en guise des usagers ?

.....

7. Votre administration est-elle raccordée à un type de connexion internet parmi les suivants ?

a) Connexion DSL (ADSL)

b) Fixe haut débit à internet (câble, accès sans fil au réseau fixe, ligne louée)

c) Fixe très haut débit (fibre optique)

8. Depuis quand êtes-vous raccordé à la fibre optique ?

.....

9. Veuillez nous indiquer les progrès constatés dans votre travail administratif depuis l'arrivée du haut débit ?

- En interne (numérisation des fichiers, diminution de la charge de travail...) :

.....

- En externe (communication entre les différents services, déconcentration de prestation de service) :

.....

10. les usagers de vos services constat-ils une amélioration dans la qualité de service rendu ?

.....

11. Avez-vous déjà rencontré des problèmes avec votre connexion fibre optique ?

.....

12. Quel genre de problèmes avez-vous constaté ? (s'agissent-ils de même nature de problèmes rencontrés avec l'ancien réseau)

.....

13. Comment avez-vous réagi face à ces problèmes ?

.....

### ➤ Questionnaire destinés aux usagers

#### Question 1 :

Vous êtes.

Un homme

Une femme

#### Question 2 :

Quel âge avez-vous ?

Moins de 18 ans

Entre 18 et 25 ans

Entre 26 et 40 ans

Entre 41 et 60 ans

Plus 60 ans

#### Question 3 :

Quelle est votre catégorie socioprofessionnelle ?

- Artisans, commerçants et chefs d'entreprise
- Fonctionnaires
- Retraités
- Etudiants
- sans emplois
- Autres

**Question 4 :**

Êtes-vous un client d'Algérie Télécoms ?

- Oui
- Non

**Question 5 :**

Avez-vous un abonnement ADSL ?

- Oui
- Non

**Question 6 :**

Quel est votre abonnement ?

- Particulier
- Professionnels

**Question 7 :**

Depuis quand êtes-vous abonnés ?

- Moins de 2ans
- Entre 2ans et 4ans
- Plus de 4ans

**Question 8 :**

Comment trouvez-vous la qualité de votre abonnement ?

- Excellente
- Bonne
- Moyenne
- Médiocre

**Question 9 :**

Quelle importance accordez-vous à ces critères lors de votre choix d'abonnement ADSL?

-le prix :

Pas important

Important

-le débit :

Pas important

Important

-la qualité de service fournis :

Pas important

Important

**Question 10 :**

Es-que vous rencontrez des difficultés (inconvenients) avec votre abonnement ?

Oui

Non

Si c'est oui, quel genre d'inconvénients rencontrés vous le plus ?

Débit

Coupures instantanés

Autres

Spécifier la nature de l'inconvénient :

.....

.....

**Question 11 :**

Seriez-vous intéressé par une connexion à très haut débit, (fibre optique) ?

Oui

non

Sans opinions

**Question 12 :**

Êtes-vous au courant du projet de déploiement de la fibre optique dans la Daïra de LNI ?

Oui

Non

Si c'est oui, essayer de nous donner votre perception de ce dernier :

.....

**Question 13 :**

a) Etes-vous raccordé à la fibre optique :

Oui

Non

b) Si c'est NON, Souhaitez-vous être raccordé à la fibre optique ?

Oui

Non

c) Si c'est oui, êtes-vous satisfait de la qualité de service qu'il apporte (est-il à la hauteur de vos espérances) ?

Oui

Non

Mentionné l'amélioration constaté depuis le raccordement a la fibre optique, (comparaison avec l'ancien raccordement)

d) Etes-vous satisfait sur le plan de :

Débit

Qualité de service fournis

Prix

**Question 14 :**

Si vous n'êtes pas encore raccordés à la fibre optique, quelles sont vos attentes envisagées pour cette nouvelle technologie ?

.....  
.....

**Question 15 :**

Lors de vos demandes de retrait de documents officiels des services de la mairie, ou de la justice (extrait d'acte de naissance, fiche familiale, casier judiciaire, nationalité) constatez-vous une différence depuis leurs informatisation :

Oui

Non

**Question 16 :**

En quoi avez-vous remarqué une différence ?

Rapidité (gain de temps)

Disponibilité (distance, déplacement)

Facilité (meilleur offre de service)

**Question 17 :**

Constatez-vous une différence au sein des administrations publiques avant et après le raccordement a la fibre optique ?

Oui

Non

Quels sont les effets résultants du raccordement des administrations publiques à la fibre optique ?

.....

**Question 18 :**

Quelles sont vos attentes en ce qui concerne les missions des administrations publiques, après leurs raccordements en fibre optique ?

.....

---

# Liste des illustrations

---

# Liste des tableaux

Tableau n°1 : Répartition de la population par communes et par dispersion. ....	68
Tableau n°2 : Caractéristiques de la population selon le genre. ....	80
Tableau n°3 : Caractéristiques de la population selon l'âge. ....	80
Tableau n°4 : Résidence des enquêtés. ....	80
Tableau n°5 : Fonction des enquêtés. ....	81
Tableau n°6 : Qualité de connexion des abonnés. ....	82
Tableau n°7 : Importance accordé au critère d'abonnement. ....	82
Tableau n°8 : Natures d'inconvénients rencontrés. ....	84
Tableau n°9 : Satisfaction des personnes après raccordement en FO. ....	85
Tableau n°10 : Satisfaction des gens après raccordement des services publics en FO. ....	86
Tableau n°11 : Satisfaction constatée par communes. ....	86
Tableau n°12 : Critères d'amélioration constatée. ....	87

# Liste des graphes

Graphe 1 : Nombre et localisation des organismes de service public .....	78
Graphe 2 : Taux d'organismes raccordés en FO. ....	79
Graphe 3 : Taux de couverture des organismes de service publics en réseau FO. ....	79
Graphe 4 : Taux de clients d'Algérie Télécoms. ....	81
Graphe 5 : Genre d'abonnement. ....	81
Graphe 6 : Qualité de l'abonnement. ....	82
Graphe 7 : Importance accordé aux critères d'abonnement. ....	83
Graphe 8 : Taux de problèmes liés à l'abonnement. ....	83
Graphe 9 : Nature de problèmes rencontrés. ....	84
Graphe 10 : Taux de problèmes rencontrés selon l'ensemble des gens interrogés. ....	85
Graphe 11 : Satisfaction des personnes depuis le raccordement des services publics en FO. ....	86
Graphe 12 : Taux de satisfaction selon les communes. ....	87
Graphe 13 : Critères d'amélioration. ....	87

## **Listes des figures**

Figure 1 : Organigramme des administrations publiques. ....	19
Figure 2 : Organigramme générale d'Algérie Télécoms. ....	59
Figure 3 : Organigramme du service public d'Algérie Télécoms de la Daïra de LNI. ....	74

## **Liste des cartes**

Carte 1 : Réseau FO à l'échelle national. ....	63
Carte 2 : Situation géographique de la Daïra de LNI. ....	67
Carte 3 : Projet de déploiement du réseau FO sur la Daïra de LNI. ....	77

---

# **Table des matières**

---

# Table des matières

<b>Introduction générale.....</b>	<b>11</b>
<b>Chapitre 1 : Revue de littérature sur les administrations publiques et les services publics</b>	
<b>Introduction .....</b>	<b>16</b>
<b>Section 1 : Les administrations publiques</b>	
1.1. Présentation des administrations publiques.....	16
1.1.1. Définitions des administrations publiques.....	16
a) Les dimensions de l'administration publiques .....	17
b) Les caractéristiques de l'administration publique .....	18
1.1.2. Administration publique algérienne .....	18
1.1.3. Réformes de l'administration publique Algérienne .....	19
1.2. Le secteur public .....	21
1.2.1. Reformes du secteur public .....	21
1.2.2. Dimensions des Réformes du secteur public.....	22
<b>Section 2 : Le service public</b>	
2.1. Notion de service.....	23
2.1.1. Définition du service .....	23
2.1.2. Les caractéristiques des services .....	23
2.1.3. Les objectifs des services .....	25
2.2. Généralités du service public.....	25
2.2.1. Définitions du Service Public.....	25
2.2.2. Historique .....	27
a) Le renouveau du service public.....	28
b) Réinvention du service public.....	29
2.2.3. Typologie des services publics.....	29
a) Les SPA et les SPIC .....	29
b) Les effets de distinction .....	30
2.2.4. Principes du Service Public.....	30
2.2.5. Domaines du Service Public .....	32
2.2.6. Missions et objectifs du service public .....	32
2.2.7. Modes d'exercices du service public .....	33
2.3. Les services publics locaux .....	34
2.3.1. Définition des services publics locaux .....	34
2.3.2. Principes de services publics locaux .....	35
2.3.3. Types de services publics locaux .....	36
2.3.4. Mode de gestion et de développement des services publics locaux.....	36
<b>Section 3 : Les services publics de réseaux</b>	
3.1. Définition du réseau .....	37
3.2. Services publics de réseaux .....	38
3.3. Approche morphologique des réseaux .....	38

3.4. Types de services publics de réseaux .....	38
<b>Conclusion.....</b>	<b>39</b>

## **Chapitre 2 : Réseau de télécommunication**

<b>Introduction .....</b>	<b>41</b>
---------------------------	-----------

### **Section 1 : les services publics de réseau de télécommunication**

1.1. Réseau public de télécommunication.....	42
1.1.1. Services publics de télécommunications .....	43
a) La réglementation des télécommunications .....	43
b) Régime juridique .....	45
1.2. Secteur des télécommunications .....	45
1.2.1. Télécommunication .....	46
a) Définition .....	46
b) Applications des télécommunications .....	46
c) Contexte économique .....	47
d) Télécommunication et développement .....	48

### **Section 2 : Technologies de l'information et de la communication**

2.1. Définition .....	48
2.2. TIC et NTIC .....	50
2.3. Les avantages et inconvénients des TIC .....	50
2.4. Développement des TIC.....	51
2.4.1. Principaux facteurs qui favorisent le développement des TIC.....	51
a) Facteurs économiques .....	51
b) Facteurs Techniques.....	52
c)Facteurs sociétaux .....	52
d) Facteurs commerciaux .....	53
2.4.2. Indice de développement des TIC (IDI).....	53
2.5. TIC en Algérie.....	53
a) Contraintes .....	54
b) Les évolutions .....	54
c) Les projets ambitieux des NTIC en Algérie.....	54

### **Section 3 : Secteur des télécommunications en Algérie**

3.1. Télécommunications en Algérie.....	55
3.1.1. Réformes du secteur .....	56
a)Principaux objectifs.....	56
b) Résultats constatés .....	56
c)Autorité de régulation de la poste et des télécommunications .....	56
3.2. Opérateur de télécommunication en Algérie.....	57
3.2.1. Présentation générale du groupe Algérie Télécoms .....	57
a)Historique du groupe.....	57

b) Mission et Objectifs .....	57
c) Organigramme.....	58
3.2.2. Réseau d'Algérie Télécoms .....	60
a) Le réseau national .....	60
b) Le réseau international.....	60
3.2.3. Projet de FO au niveau national .....	60
3.2.3.1. La fibre optique .....	60
a) Définition .....	60
b) FTTH et FTTB.....	60
c) Avantages.....	61
d) Caractéristiques.....	61
e) Différences entre l'ADSL, câble et FO.....	62
3.2.4. Projet de fibre optique .....	62
<b>Conclusion.....</b>	<b>64</b>

### **Chapitre 3 : Etude du projet de déploiement de la Fibre Optique sur la Daïra de LNI**

<b>Introduction .....</b>	<b>66</b>
---------------------------	-----------

#### **Section 1 : Présentation de l'air d'étude**

1.1. Présentation de la Daïra de Larbaa- Nath-Irathen .....	66
1.1.1. Histoire des Ath Irathen .....	66
1.1.2. Présentation de la Daïra .....	66
1.1.2.1. Délimitation administrative.....	67
1.1.2.2. Relief et climat .....	67
1.1.2.3. Accessibilité de la Daïra.....	68
1.1.3. Caractéristiques Démographique .....	68
1.2. Présentation des communes de la Daïra Larbaa Nath Irathen .....	68
1.2.1. La commune de LNI .....	68
1.2.2. La commune d'Irdjen .....	69
1.2.3. La commune d'Ait Aggouacha .....	70

#### **Section 2 : Les organismes de services publics communaux de la Daïra de LNI**

2.1. Les aires d'influence de la Daïra de LNI .....	70
a) Daïra dynamique .....	70
b) Daïra avec plusieurs établissements scolaires.....	71
c) LNI, Daïra sanitaire.....	71
d) Une Daïra connectée .....	71
2.2. Structure organisationnelle de la Daïra de LNI.....	72
a) Daïra.....	72
b) Commune (APC) .....	73
c) Poste .....	73
d) Palais de justice.....	73
e) Sonal gaz .....	74
f) Banques publiques.....	74
g) Agence public de l'emploi ANEM .....	74
h) Service d'Algérie Télécoms.....	74

### **Section 3 : Le projet de déploiement de fibre optique sur la Daïra de LNI**

3.1. Enquête au prêt du service d'Algérie Télécoms.....	75
3.1.1. Projet de FO à Tizi Ouzou.....	75
3.1.2. Projet de Fibre optique à LNI.....	76
3.2. Enquête sur les organismes de service publics de la Daïra de LNI.....	78
3.2.1. Les organismes raccordés en Fibre Optique .....	79
3.2.2. Taux de couverture en FO au sein des organismes .....	79
3.3. Enquête au prêt des citoyens .....	80
3.3.1. Description de la population étudiée .....	80
3.3.2. Enquête sur l'abonnement internet.....	81
3.3.3. Questions relatives à la FO.....	85
4. Discussions des résultats de l'enquête .....	88
<b>Conclusion.....</b>	<b>89</b>

<b>Conclusion générale .....</b>	<b>91</b>
----------------------------------	-----------

#### **Références bibliographiques**

#### **Annexes**

#### **Liste des tableaux**

#### **Liste des graphes**

#### **Liste des figures**

#### **Liste des cartes**

#### **Table des matières**