

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de L'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

UNIVERSITE MOULOUD MAMMARI DE TIZI-OUZOU
Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion

Mémoire

En vue de l'obtention du diplôme de Master en Sciences Economiques
Spécialité: Management Territorial et Ingénierie de Projets
Option : Management des Services Publics Territoriaux

Thème

**Evaluation de la qualité des services financiers
postaux dans la wilaya de Tizi-Ouzou**

Devant le jury composé de :

Président: Mr Chenene Arezki MCA

Examineur : Mr Seddiki abderahmane MAA

Préparé par :

Kissoum Nedjma

Lazizi kamelia

Sous la direction de;

Mr Abidi Mohamed MAA

Année universitaire 2016-2017

REMERCIEMENTS

Un mémoire est le fruit d'un travail auquel beaucoup de personnes contribuent. On remercie donc tous ceux qui ont permis la réalisation de cette recherche et ayant fait de leur présence l'une de nos principales sources d'inspiration

On tient tout d'abords, à adresser nos plus vifs remerciements et notre gratitude à Monsieur ABIDI, notre promoteur, pour son aide et pour ses précieux conseils. Sans lui ce mémoire ne peut se faire.

Nos remerciements s'adressent aussi aux membres du jury, pour avoir accepté d'évaluer ce travail.

Un grand merci à Monsieur BOUALLECHE pour son aide et ses orientations.

On remercie également Monsieur MAHAMAD qui est chargé de nous fournir les données nécessaires pour élaborer ce mémoire.

On remercie vivement Monsieur LALLAM NACER qui a participé à l'accomplissement de ce mémoire.

Un grand merci à toute l'équipe de la poste de Boumerdes qui nous a orienté tout au long de ce travail.

On remercie enfin, toutes les personnes qui ont contribué, de près ou de loin, à la réalisation de ce mémoire, on leur adresse notre reconnaissance car leur amitié ou leur amour a été une force.

Dédicace

Je tiens à dédier ce modeste travail à :

Mes parents qui m'éclairent le chemin de la réussite sans qui je n'aurai jamais pu faire cette formation, et qui m'ont inspiré fort de leurs qualités et de leurs parcours, ils sont un modèle pour moi.

Que dieu leur prête longue vie et une santé de fer inshallah.

Amon cher et unique frère LAMINE et sa femme SARAH,

Mon fiancé NAZIM, qui a toujours été à mes côtés et m'a soutenu.

Mes deux chères tentes, ANISSA et HASSIBA et leurs enfants.

Mes cousins BRAHIM, YOUVA, AMINE

Mes cousines LAMIS, HANA, NADJET, LINA

Mes Amis qui sont toujours à mes côtés, KAMELIA et FAIZ

NEDJMA

Dédicace

Je dédie ce modeste travail :

A mes parents ; Aucun hommage ne pourrait être à la hauteur de l'amour dont ils ne cessent de me combler. Que dieu leur procure bonne santé et longue vie

A ma très chère grand-mère, que dieu lui accorde longue vie inshallah

Aussi à un homme une personnalité brillante, qui m'a inspiré fort de ses qualités et de ses Parcours et qui est pour moi un modèle. Il s'agit de mon mari HAMID qui m'a tant soutenu. A mes beaux-parents et toute ma belle-famille. Merci de m'avoir accueilli parmi vous. Puisse ce travail témoigner de ma profonde affection et ma sincère estime.

Aux personnes dont j'ai bien aimé la présence dans ce jour,

A tous mes frères et sœurs :

Ma sœur YASMINA et son mari BELAID

Ma sœur RAZIKA et son mari KAMEL

Mes petites sœurs ZAKIA et HAYET.

A mon très cher et adorable petit frère IDIR.

A mes oncles et tantes maternelles et paternelle, e, priori mon oncle ALI, que dieu l'accueille dans son vaste paradis.

A mes cousins et cousines.

A mes très chères amies, d'être toujours à mes côtés : DABY et NEDJMA

Et à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin, pour que ce projet soit possible.

Je vous dis merci

Kamelia

SOMMAIRE

Introduction générale

Chapitre I: L'évolution historique et fondement conceptuel des services postaux en Algérie

Introduction du premier chapitre

Section1: genèse philatélique et postale

Section2: conceptualisation des services postaux

Section 3: L'aspect juridique des services postaux

Conclusion du premier chapitre

Chapitre II: les activités des services postaux dans leur généralités en Algérie

Introduction du deuxième chapitre

Section 1: Les prestations postales

Section2: les prestations financières

Section 3: Tarification des prestations offertes par la poste

Conclusion du deuxième chapitre

Chapitre III: Evaluation des prestations offertes par les services financiers dans la wilaya de Tizi-Ouzou

Introduction du troisième chapitre

Section 1: L'attractivité socio-économique générée par les bureaux de postes

Section 2: Présentation de l'enquête

Section 3: Enquête sur l'outil de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle

Conclusion du troisième chapitre

CONCLUSION GENERALE.

ANNEXES.

TABLEAUX ET FIGURES

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES.

TABLE DES MATIERES.

Abréviation et sigles utilisés

EMS	Express Mail Service
SIG	Système d'Information Géographique
UP	Unité Postale
UPW	Unité Postale par Wilaya
DTP	Direction territoriale de la Poste
IBP	Information des Bureaux de Poste
RCE	Recette Classe Exceptionnelle
RP	Recette Principale
HC	Hors Classe
R1	Recette Première Classe
R2	Recette Deuxième Classe
R3	Recette Troisième Classe
R4	Recette Quatrième Classe
UPU	Union Postale Universelle
NTIC	Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
CCP	Compte Courant Postal
VAC	Versement Accéléré
CNEP	Compte National d'Épargne et de Prévoyance
CFR	Centre Financier Régional
LEL	Livret d'Épargne Logement
LEP	Livret d'Épargne Populaire
IFS	International Financial System
ADE	Algérienne Des Eaux
SEAAL	Société des Eaux et de l'Assainissement d'Alger
AFS	Allocation Forfaitaire de Solidarité
IAIG	Indemnité d'Allocation d'Intérêt Général
GAB	Guichet Automatique Bancaire
BMP	Bureau de Poste Militaire
Bône	Annaba
SUP	Service Universel Postal
ARPT	L'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications
MPTTN	Ministère de la Poste, des Télécommunication, des Technologies et du Numérique
MTCN	Money Transfer Control Number (numéro de Contrôle de transfert d'argent)
CNE	Caisse Nationale d'Épargne
PTT	Postes, Télégraphes et Téléphone
EA	Etat Algérien
EPIC	Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial
DA	Dinars Algérien

TPE Terminal de paiement électronique

DBK

DWPTIC Direction de la wilaya de la poste et de la technologie, de l'information et de la communication

Introduction générale

INTRODUCTION GENERALE

La poste est l'une des plus anciens réseaux de communication au monde. C'est à Rome au temps d'Auguste (62 av JC-14 av JC) qu'apparaît le premier service de courrier public au service des correspondances de l'Etat. C'est au 13ème siècle en Italie, qu'apparaissent les premières postes européennes, celles-ci vont ensuite s'établir dans toute l'Europe sous contrôle privé. C'est Napoléon 1er qui sera l'un des premiers à faire de la poste un service public à part entière.

En Afrique, il n'existait pas de système postal organisé avant l'arrivée des colonisateurs européens. L'échange des nouvelles se faisait par des piétons ou des cavaliers et le plus souvent, ils étaient aux services des Rois et des Chefs de provinces¹

Pour répondre aux besoins de communication officielle entre les colonies et les métropoles, l'organisation postale africaine se modernise progressivement jusqu'à ressembler à celle des pays colonisateurs, tel est le cas de l'Algérie durant la colonisation française où la mission de la poste était de maintenir le lien avec la métropole d'où son statut intégré au système postal français avant 1900 et peu avant l'indépendance un statut qui a donné lieu à des émissions philatéliques locales et enfin, un Etat indépendant avec sa propre politique postale qui constitue comme étant un service public.

Au milieu des années 90, de nouvelles technologies de communication apparaissent et cette accélération de la mondialisation des échanges ont constitué pour le secteur postal, un facteur de développement socio-économique et territorial. L'expansion de la modernisation fait apparaître un besoin de réformer le secteur postal dans son statut.

En Algérie depuis l'année 2000 le secteur des postes et télécommunications fait l'objet à travers une réforme qui est la loi n°03/2000 du 5 août 2000, Algérie Poste est issue de la restructuration du secteur de la poste et des télécommunications qui était géré par un ministère créée par le décret exécutif 02-43 du 14 Janvier 2002. Ces réformes ont été engagées en suivant le programme du gouvernement et ses orientations et décisions, afin de préparer le secteur pour faire face à la concurrence et à la mondialisation en le développant rapidement.

Algérie Poste prend en charge les activités postales qui sont le courrier et les services financiers postaux qui concernent la gestion des fonds.

C'est sur cette voie de réforme qu'Algérie Poste s'est engagée pour assurer un service

¹Performance management consulting "Le secteur postal en Afrique: panorama, problématique, enjeux et perspectives" http://www.perfcons.com/page/doc/NS%20Poste_2008.pdf

financier qui permettra le développement de l'activité économique.

Inscrite dans un esprit d'entreprise qui rend ce secteur plus apte à assurer ces missions d'intérêt général et à assurer une efficacité économique dans le nouvel environnement mondial à partir de la contribution fondamentale à l'aménagement du territoire²

Donc la mondialisation des échanges a constituée pour le secteur postal un facteur de développement socio économique et territorial qui a fait apparaître un besoin de réformer le secteur postal dans son statut. Les administrations postales se transforment en entreprises publiques qui recherchent l'équilibre financier, à travers des orientations favorisant des performances commerciales, et des initiatives dans les relations avec la clientèle. Enfin cette réforme va favoriser le développement du secteur postal et des télécommunications dans un cadre concurrentiel et dynamique afin d'assurer un meilleur service à ses citoyens.

Se passionner de l'étude de cette entreprise publique à caractère industriel et commercial n'est pas un fait de hasard. En effet, la poste est l'un des organismes qui peut engendrer une accélération de l'activité économique et un développement territorial dans une région.

Cependant, la présente étude se focalise sur les services financiers, volet d'une grande importance dans les activités de la poste, en précisant l'ensemble des prestations offertes par les services financiers postaux à la population et l'intégration de ces services dans le domaine économique et territoriale.

C'est ainsi que se dégage la principale interrogation de notre étude

Problématique:

Comment les services financiers postaux entraînent-ils une accélération de l'activité économique et une dynamique territoriale dans la wilaya de Tizi-Ouzou ?

De cette problématique découle les questions suivantes:

- Les services financiers sont-ils adaptés aux exigences d'une économie moderne, capable d'accompagner les besoins des clients ?
- Quelle sera la place des services financiers postaux dans la société ?
- Quel est l'impact de la position qu'occupe cet opérateur national?

²Rudy CuadraLeiva, Guillermo RonderosTobón (2004) " *Guide sur la réforme et le développement postal*" Ed UPU P7

Dans le souci d'apporter des réponses à ces questions, nous avons accompagné la problématique d'hypothèse :

- Le degré de satisfaction des usagers est plus acceptable dans les zones urbaines par rapport aux autres localisations géographiques.
- La modernisation des services financiers postaux ont engendrés une amélioration de la qualité des services de bien être de la population.

Méthodologie de travail

Notre méthodologie de recherche est articulée à deux niveaux : théorique et pratique.

Le niveau théorique de notre thème permet de développer des idées et d'acquérir des connaissances sur le réseau postal.

Le premier chapitre sera consacré à l'évolution historique des services postaux en Algérie et la présentation générale des concepts liés à la poste, le choix de la prise en compte de la perspective historique est destiné à bien comprendre les changements auxquels Algérie Poste a été affrontée.

Le second chapitre portera sur les différentes prestations postales et la politique générale de tarification des services de la poste.

Le dernier chapitre, sera débuté par une introduction au cas pratique, qui nous permettra de localiser les bureaux de poste dans la wilaya de Tizi-Ouzou, le choix de leurs implantations et leurs impacts sur le bien être de la population, suivi d'une enquête quantitative qui permettra d'évaluer la satisfaction de l'utilisateur par rapport aux services offerts par les différents bureaux de poste localisés dans cette région.

**CHAPITRE I : L'évolution historique et
fondement conceptuel des services
postaux en Algérie**

Chapitre I: l'évolution historique et fondement conceptuel des services postaux en Algérie

Introduction du chapitre

L'activité postale traditionnelle se limite à la collecte des objets de correspondance, de communication, de messagerie, de presse des boîtes aux lettres publiques, où des bureaux de poste se chargent de leur transport, leur tri et leur distribution, ceci représente l'activité principale des services postaux, suite aux différents événements historiques, ce secteur a impliqué des modifications et des améliorations dans ses services.

De nouveaux services surgissent en vue de la modernisation qui a contribué pour s'ouvrir à de nouvelles propositions dans ce secteur, d'où l'émergence des services financiers tels que les comptes d'épargne et les transferts d'argent.

Vue l'ampleur que prend ce secteur dans le domaine économique et social, d'autres organismes interviennent pour conceptualiser ce secteur dans un contexte lié au service public en réseau qui vise l'intérêt Général.

Un intérêt est porté à l'organisation et au fonctionnement de la structure de ce secteur, et des outils de suivi et de contrôle ont été mis en place et adopté.

C'est dans ce présent chapitre qu'on va explorer l'histoire et les fondements des services postaux, ceci sera présenté sous trois sections:

- 1- genèse philatélique et postale
- 2-conceptualisation des services postaux
- 3-l'aspect juridique

Section1: Genèse philatélique et postale

Les premières marques postales sont connues depuis 1749 à partir des lettres envoyées par les européens en Algérie, et c'est durant la colonisation française que les premiers vrais services postaux apparaissent afin de maintenir le lien avec la métropole, et ce secteur était représenté par un ensemble de départements français, même après l'indépendance ils ont gardé un statut proche mais qui a donné lieu à des émissions philatéliques locales, et enfin, un Etat indépendant avec sa propre politique postale.

1-1 1830-1924

1-1-1 la philatélie sous régime militaire:

En cette période, l'armée française a conquis différentes villes sur le territoire algérien, dotée de bureau de poste militaire.

C'est à partir de 1849 que le premier timbre français est émis (**Voir annexe1**), ensuite y a eu dix-sept Timbres de valeurs faciales mis en circulation.

Entre 1849 et 1860, les timbres non dentelés imprimés en typographie, sont livrés aux bureaux de poste, par feuilles de 300, ce qui oblige les postiers à faire de la découpe manuelle.

De nouveaux timbres sont émis, des timbres du type Cérès en 1876, des timbres du type sage en 1878, et une série de timbre de type sage avec de nouvelles valeurs faciales entre 1878 et 1898.

L'apparition des premiers timbres de COLIS-POSTAUX en Algérie, timbres émis de 1899 à 1932, ce sont des timbres de France, ils servent à affranchir les gros colis dans les gares.

En 1900, l'émission de nouveaux timbres, timbres du type Blanc, Mouchon, Merson en 1902, nouvelles émissions de timbres, nouvelles valeurs de type Mouchon, Semeuse sur fond ligné et 3 sur fond uni.

Entre 1907 et 1918, nouvelle émission de timbres Semeuse, nouvelles valeurs faciales. Timbres Merson grand format, et de nouvelles valeurs.

En 1918, émission des premiers timbres-taxe en Algérie, ce sont en fait, les mêmes qu'en France, sauf que le mot ALGERIE est imprimé en haut du cadre, différents timbres seront émis jusqu'en 1947, ensuite des timbres spécifiques, dont un timbre douane, jusqu'en 1955, en 1943 timbres télégraphe.

En 1923 et jusqu'en 1927, émission de timbres en France Seuls quatre timbres sont utilisés en Algérie. La série des timbres "Pasteur" sera surchargée "ALGERIE" en 1924, avant commercialisation.

A partir de 1924, l'Algérie va enfin émettre ses propres timbres.

1-1-2 Les services de la poste sous régime militaire

C'est à partir de 1830 que les premiers vrais services postaux ont été ouverts depuis certaines villes conquises par l'armée française et sont dotées d'un bureau de poste militaire ouvert au public à partir de 1835 et les cachets militaires sont utilisés jusqu'en 1839 et puis les cachets à date avec nom de ville.¹

L'administration militaire adopte le tampon oblitérant dit losange grillé, de l'administration de métropole pour annuler le timbre oblitérer, ce losange est remplacé par le losange à points avec n° de bureau petits chiffres, en Janvier 1852, cette marque postale

¹ Guy Amand(2009) "Petite histoire philatélique de l'Algérie Française 1830-1962" assistance technique et documentaire Henri Lavina 2009

française est utilisée entre 1852 et 1862

Quelques années plus tard, en 1862, constatant le peu de lisibilité de ce type de cachet elle décide de changer de typographie et de passer à un autre type, l'oblitération par losange gros chiffres.

Pendant 1860-1880 le service de la poste devient civil fin de la conquête.

Décret Impérial du 10 Mars 1860, séparant la Poste de l'armée. La colonisation devient progressivement l'affaire des civils, en cette période il y'a 97 bureaux de poste desservis par mer et par diligence dans l'intérieur des terres algériennes.

Entre 1862 et 1876, 151 bureaux de poste sont progressivement implantés en Algérie et utilisent désormais l'oblitération gros chiffre. Après 1876, cette oblitération va disparaître progressivement, seul le tampon à date rond, sera maintenu.

De 1862 à 1930, le développement des chemins de fer contribue entre autres à améliorer la distribution du courrier à l'intérieur du pays.

Pendant cette période 1880 - 1924 il y a eu 295 bureaux de poste en Algérie.

En France, les Télégraphes (électriques) sont rattachés à la poste, par décrets du 22 décembre 1877 et 28 février 1878, l'administration des postes devient P et T (en Algérie aussi) mais la fusion met une dizaine d'années à se réaliser à cause de la rivalité entre les télégraphistes et les timbreurs de lettres, donc l'application a commencé au début des années 80, en 1889 avec l'apparition du téléphone, P et T devient P.T.T.

Concernant l'acheminement du courrier, tous les bureaux de poste des villes qui se trouvent le long des voies ferrées dans cette époque, reçoivent le courrier par le train, pour les autres la diligence prend le relais.

Entre 1879-1880, naissance en France du mandat-poste, disponible en Algérie également, par la suite en 1881 la création de la C.N.E (Caisse Nationale d'Epargne) en France et en Algérie, en 1882, le gouvernement général concède le service téléphonique à la Société Générale des Téléphones, qui installe et exploite les réseaux d'Alger et d'Oran jusqu'en 1889.

Entre 1883-1884, la naissance du télégramme et de la carte-télégramme, et en 1883, l'adoption de la machine à oblitérer DAGUIN, pour aller plus vite et soulager le travail manuel des postiers. Elle appose automatiquement deux empreintes rondes sur les enveloppes (tampon à date).

Cette machine sera améliorée en 1910 et servira jusqu'en 1970 dans certains bureaux de poste, et en 1889, le service Téléphonie est repris par les P.T.T Algérie, la même année, la sortie en France de la première CARTE POSTALE avec illustration "Tour Eiffel "

Pendant 1891 à 1895, le mandat-carte payable à domicile est mis en circulation, en 1898, un coupon destiné à la correspondance est ajouté au formulaire. Par la suite, il y aura le mandat international et le mandat-lettre. En 1899, ensuite il y a eu cette apparition des premières cartes postales avec photo.

Vers 1900, les bureaux de poste en France et en Algérie sont équipés progressivement de système de transmission de télégrammes par fil.

En 1921, la création du Centre de Chèques-Postaux à Alger. La Radiodiffusion est rattachée aux P.T.T, Radio-Alger est créée en octobre 1923.

1-2 1924-1962

1-2-1 les premières émissions portant la mention Algérie:

En cette période, remarque de quelques tentatives de rapprochement des émissions françaises et algériennes du côté de la philatélie officielle.

En 1924, l'Algérie émet ses timbres pré-oblitérés, et ce jusqu'en 1958, dans un premier temps elle reprend des timbres de France avec surcharge Algérie, ensuite des timbres spécifiques de 1926 à 1958. Toujours en 1924, l'Algérie émet ses propres timbres classiques, ce sont des timbres de France surchargés Algérie (**Voir annexe2**).

En 1926, émission des timbres spécifiques Algérie, dont une série de timbres rue de la Casbah, une autre Série de timbres mosquée Sidi-Abderrahmane, une série de timbres mosquée de la Pêcherie, et une série de timbres vue prise de Mustapha supérieur, enfin timbre de rue de la Casbah surchargé.

1927-1930, l'émission des timbres identiques à ceux cités ci-dessus, mais surchargés, ensuite des timbres existants avec valeur en surcharge, en remplacement de la valeur d'origine. Enfin des timbres existants, avec de nouvelles valeurs faciales.

1-2-2 les services de la poste ouverts aux civils algériens

L'administration postale française procédera en cette période, au rattachement des PTT ainsi qu'à l'apparition de la marque algérienne dans ses bureaux de poste militaires qui deviennent civils, les services de la poste ont commencé à se détacher des services dépendant que de l'armée pour s'orienter vers un service postal appelé PTT, disposant de 680 bureaux de poste avec un trafic de 89.000.000 lettres, 49.000.000 en 1914, dont 8.000.000 par avion ou bateau, 7.000.000 de mandats émis, 13.000 comptes aux chèques postaux (au lieu de 2000 en 1921) et 165.000 opérations effectuées. 94.400 kms de lignes téléphoniques et 22.600

abonnés, 13.000.000 de télégrammes émis en 1928².

Les PTT offrent ses services au niveau du territoire algérien durant la colonisation et a continué jusqu'à l'indépendance de l'Algérie.

1-3 1962-2000

1-3-1 la philatélie marquée par l'indépendance

Pour faire face à l'urgence au lendemain de l'indépendance, il était indispensable pour l'autorité postale de procéder à une première formule. Elle a consisté à surcharger des timbres français d'usage courant par les initiales **EA** qui signifie **Etat Algérien** et à barrer par un aplat noir la mention «République française»³(**Voir Annexe3**).

Le 1er Novembre 1962, deux émissions à horaire différent font l'événement.

L'émission du premier timbre postal algérien aux couleurs de l'Algérie indépendante intitulé «8e anniversaire de la révolution algérienne»

Le 1er Novembre 1962, l'émotion est à son comble pour les postiers algériens : le timbre «8e anniversaire de la révolution algérienne», Le premier timbre algérien est né.

1-3-2 Défis de continuité des services postaux après l'indépendance

L'Etat Algérien vient d'annoncer son identité nationale, son intégrité territoriale, son appartenance à l'asphère africain et à la culture arabo-musulmane à travers sa philatélie et toutes ses nouvelles émissions philatéliques.

Cependant la situation des services postaux était caractérisée en 1962 par une insuffisance du réseau postal et par une disparité importante entre les villes et les campagnes.

Durant les premières années de l'indépendance, les services postaux avaient pour souci essentiel de faire face à une situation, on ne peut plus, difficile, avec un personnel réduit, jeune et inexpérimenté et des moyens matériels précaires, donc la poste algérienne a du faire face à tous ces problèmes que rencontre son secteur en se fixant des objectifs à atteindre vers la fin de l'année 1962, l'Algérie disposait de 826 bureaux de poste en service à travers le territoire national , le réseau postal a atteint 3310 établissements en début de l'année 2000, soit un bureau de poste pour 9500 habitants .

La réalisation d'importantes actions qui se sont traduites par l'augmentation du trafic et l'introduction de moyens informatiques, notamment pour la gestion des comptes courants postaux à partir de 1974. C'est ainsi que les bureaux de poste importants des chefs lieux de wilaya ont bénéficié de moyens de transport pour l'acheminement et la distribution du

²Guy Amand "Petite histoire philatélique de l'Algérie Française 1830-1962" (2009) Ed Henri Lavina

³ www.mpttn.dz

courrier et d'équipements de mécanisation des opérations (machines à affranchir, à émettre des mandats etc.). Durant cette période, l'administration a créé les centres des chèques postaux d'Oran et de Constantine pour alléger la charge du centre d'Alger et réduire ainsi, les délais d'acheminement du courrier destiné aux titulaires de comptes CCP.

A la veille du plan triennal de 1967, l'Algérie disposait de 4 centres de tri répartis comme suit : deux centres de tri de la poste aux lettres et deux centres de tri des colis-postaux implantés à Alger et à Oran. Des centres régionaux de traitement des mandats et de l'activité CNEP ont été également créés dans 08 régions du territoire national.

Les efforts de l'administration en matière de distribution du courrier ont porté sur deux actions essentielles, à savoir : l'extension du réseau de distribution par la création de nouvelles tournées dans les villes comme dans les campagnes.

Ce secteur a doublé d'effort et a continué à donner des résultats progressifs dans son développement.

1-4 2000-2016

1-4-1 Réforme philatélique

Après les années 2000, l'Administration des postes algériennes a émis plus de 1725 timbres postaux, en moyenne de 12 émissions par an avec un tirage de 200.000 exemplaires pour chaque émission, une enveloppe illustrée comme support de timbre en 2200 exemplaires, 54 couronnes philatéliques illustrées premier jour ainsi qu'une notice descriptive.

D'autres émissions de timbres vont suivre, en effet plus d'une soixante de dessinateurs ont été sollicités pour la conception des timbres.

1-4-2 Extension et modernisation des réseaux postaux

Le secteur de la poste et des télécommunications était jusqu'à l'an 2000 régi principalement par l'ordonnance n°75-89 du 30 décembre 1975 conférant au ministère des Postes et Télécommunications à la fois la mission de définition de la politique sectorielle et le rôle d'opérateur et de régulateur . Il avait, ainsi, le monopole des services postaux et des télécommunications. En l'an 2000, le gouvernement a opté pour une réforme en profondeur du secteur des postes et télécommunications afin de relever les défis du 21ème siècle et d'arrimer l'Algérie à la société de l'information.

Une réforme dictée par la nécessité d'assurer la compétitivité et la diversification de l'économie algérienne et de favoriser le développement d'un secteur des télécommunications concurrentiel et dynamique, prenait lieu dans un contexte de globalisation croissante, de la préparation de l'adhésion de l'Algérie à l'Organisation Mondiale du Commerce et de la négociation d'un accord d'association avec l'Union Européenne⁴.

Section2: conceptualisation des services postaux

Elle décrit les principales caractéristiques du secteur postal, les obligations des gouvernements en tant que garants du service postal universel et le contexte régional et mondial actuel dans lequel s'inscrit l'exploitation des services postaux en Algérie.

2-1 la présentation du secteur postal

Le secteur postal est un domaine qui définit une activité qui va permettre de maintenir le lien social et de nourrir le besoin de communication dans un pays ou à l'extérieur du pays.

C'est un secteur qui consiste à assurer le transport et la distribution de courrier (lettres, enveloppes, ou de petits paquets) il peut être privé ou public mais la plus part des opérateurs postaux sont nationalisés vue leurs complexités.

Suite au progrès et le développement de la société, un grand nombre d'activités et de services très variés sont intégrés dans ce secteur.

Dans certains grands pays, l'importance de ce secteur va jusqu'à le considérer comme une administration dont l'objectif financier est d'équilibrer les comptes et de participer au financement du budget de l'état⁵

L'activité postale constitue une réalité économique qui intègre l'économie de l'information et de la communication, l'économie de transport et des services, pour la plus part de ces services, c'est des services financiers.

Suite au nouveau progrès et au développement social et technologique, c'est-à-dire, la modernisation, l'activité principale de ce secteur qui est la correspondance commence à diminuer, ainsi une mise à niveau du secteur postal en tant que secteur économique générateur de ressources a été adopté et qui permettra une amélioration des services.

⁴Politique gouvernementale dans le secteur de la poste et des technologies de l'information et (Octobre 2015)
"Synthèse des politiques publiques du secteur des PTIC et mécanismes et mesures de leur mise en œuvre"
MPTIC

⁵Gérard Larcher, (1997-1998) "Sauver la poste: devoir politique impératif économique" Ed le sénat Saint benoit paris P 124

En Algérie, le secteur postal s'est développé suite à la réforme de la libéralisation du marché postal et des télécommunications dans un cadre concurrentiel et la promotion de la participation à l'investissement privé dans ces marchés ont été consacrés par la loi n°2000-03 du 5 août 2000 fixant les règles générales relatives à la poste et aux télécommunications. Ainsi l'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunication (l'ARPT) a été créée pour veiller au bon fonctionnement de cette nouvelle politique⁶.

2-2 le service universel postal:

Le secteur postal en tant que service public doit assurer le service universel qui est un ensemble de services considérés comme essentiels.

2-2-1 Définition du service public:

Il n'existe pas de définition universelle du service public vue la complexité de cette notion qui est associée à l'intérêt général et qui se définit selon les critères qui lui sont associés.

Cette notion concerne en gros les fonctions collectives, autrement dit, les activités d'intérêt général prises en charge par les collectivités, une personne publique, ou une personne privée sous le contrôle de l'autorité publique⁷.

L'expression de « service public » est étroitement attachée au nom de Léon Duguit, professeur à Bordeaux qui fut parmi les premiers juristes à s'intéresser à la jurisprudence de cette nouvelle juridiction qu'était à l'époque le Conseil d'État, Pour lui, l'expression « service public » désigne : « toute activité dont l'accomplissement doit être réglé, assuré et contrôlé par les gouvernants, parce qu'il est indispensable à la réalisation et au développement de l'interdépendance sociale et qu'il est de telle nature qu'il ne peut être assuré complètement que par l'intervention de la force gouvernante »⁸ .

Dans le service public, on retrouve les services non marchands et les services marchands qui se constituent des services publics en réseaux dont on retrouve, les services de la poste et des télécommunications. Ainsi, les services postaux restent dans cette optique des services publics marchands financés par des activités commerciales sous le contrôle gouvernemental

- Les principes fondamentaux du service public

⁶ www.arpt.dz

⁷Lynda Farez- Impact des services publics de la poste et télécommunications sur le développement territoriale de la wilaya de Tizi-Ouzou années 2013-2014 mémoire

⁸Pierre Brunet, (2007), "*Droit public de l'économie, Les services publics ?*" Ed Economica

La généralité d'application de ces principes a été proclamée par la jurisprudence et notamment dans le cas où le service est accompli par une personne privée, ces principes peuvent être regroupés en deux catégories :

Le principe de continuité du service public et son corollaire, le principe d'adaptation constante du service;

Le principe d'égalité devant le service public et son corollaire, le principe de neutralité du service;

La continuité trouve sa justification dans un principe constitutionnel et politique, s'applique au niveau des autorités administratives, où il leur impose de fournir ponctuellement aux usagers la satisfaction de leurs besoins, ceci suppose logiquement son adaptation constante aux circonstances et notamment à l'évolution des besoins publics

L'égalité s'agit d'un principe général d'ordre philosophique et juridique appliqué sur le plan politique, permet pour chaque gouverné de prendre part à l'exercice du pouvoir, et qui a tendue ensuite à s'étendre en matière sociale, et sur le plan administratif où ce principe impose de placer les administrés dans une position égale en face des services publics que ce soit du point de vue des droits ou des charges, la neutralité impose au gestionnaire du service de ne pas utiliser les services comme un moyen de favoritisme voire de propagande⁹.

2-2-2 Définition de service universel:

La notion de service universel est à distinguer de celle de service public. En effet, le service universel est inclus dans la mission d'un fournisseur des services publics mais n'est pas son unique composante.

Au niveau mondial, le service universel représente un socle commun aux fournisseurs des services postaux. Il garantit aux usagers l'accès à un service de qualité et à des prix abordables. Le service universel doit avoir les caractéristiques suivantes¹⁰ :

- L'accessibilité à l'étendue géographique et à toute la population la facilité d'accès, la fréquence des dépôts, des achats et livraison des maisons.
- La qualité o Rapidité o Sûreté o Sécurité o Responsabilité.
- La continuité et la régularité
- Le prix abordable

La définition, selon la loi 2000-03, du service universel postal (SUP) est: « la mise à disposition pour tous, d'un service minimum consistant en un service postal d'un contenu et

⁹ Jean Marie Auby, Robert Dugos Ader (1975) Grands services publics et entreprises nationales p42

¹⁰ Performance management consulting "Le secteur postal en Afrique: panorama, problématique, enjeux et perspectives" http://www.perfcons.com/page/doc/NS%20Poste_2008.pdf

d'une qualité spécifiée, de manière permanente et en tous points du territoire postal, à des tarifs abordables».¹¹

La mise en place du SUP a été tenu par différentes réunions organisées par L'ARPT, avait avec les cadres du ministère, pour lever toutes les ambiguïtés et ce, dans le but d'avancer sur le dossier du SUP, suite à ce travail, une convention a été élaborée par l'ARPT et présentée, pour avis aux services concernés d'Algérie Poste. À cet effet, et la version finale du document a été signée entre le DG de l'ARPT et le DG d'Algérie Poste en date du 29 Février 2012.

2-2-3 L'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications(L'ARPT)

L'ARPT est une institution indépendante dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière.

L'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications a été créée dans le cadre de la libéralisation du marché postal et des télécommunications. Leur ouverture à la concurrence et à la promotion de la participation de l'investissement privé dans ces marchés ont été consacrés par la loi n°2000-03 du 5 août 2000 fixant les règles générales relatives à la poste et aux télécommunications ¹²

Pour l'accomplissement de ses missions en toute indépendance, l'autorité de régulation est dotée d'organes se composant d'un Conseil et d'un Directeur Général respectivement désignés et nommés par le Président de la République. Le Président du Conseil est également désigné par le Président de la République.

- **Organigramme de l'ARPT**
(Voir Annexe4)

2-3 Algérie Poste :

Depuis l'année 2000, le secteur des postes fait l'objet d'une réforme en profondeur caractérisée par l'adoption de la loi n°03/2000 du 05 Août 2000 fixant les règles générales relatives à la poste.

Cette profonde réforme permet d'assurer la compétitivité et la diversification de l'économie algérienne et de ses entreprises et de favoriser le développement d'un secteur de la poste concurrentiel et dynamique à même d'assurer un meilleur service à ses citoyens dans un contexte de globalisation croissante.

¹¹ Mise en place du service universel postal,
(https://www.arpt.dz/fr/doc/actu/com/2012/SERVICE_UNIVERSEL_POSTAL.pdf)

¹² www.arpt.dz

2-3-1 Présentation d'Algérie Poste :

Algérie Poste est une importante entreprise algérienne, c'est une EPIC « établissement Public à caractère Industriel et Commercial » issue de la restructuration du secteur de la poste et des télécommunications à la faveur de la loi 2000-03 du 05 août 2000 fixant les règles générales relatives à la poste et aux télécommunications. Algérie Poste a été créée par le décret 02/43 du 14 janvier 2002. Elle est tenue d'assurer une mission de service public sur l'ensemble du territoire national, comme elle est aussi tenue à assurer l'exploitation et la fourniture des services et prestations postales et financières.

Depuis sa création en 2002, Algérie Poste contribue à la mise en œuvre des objectifs de développement économique tracés par les autorités publiques, à travers l'accomplissement des différentes missions qui lui sont assignées dans un processus constant de progression et de transformation, orienté vers la modernisation et visant principalement la satisfaction de ses clients.

Algérie Poste compte en 2016, 24 417 employés dont 3 732 facteurs et dispose de 3 678 bureaux de poste.

La poste est présentée sur l'ensemble du territoire national avec 3 374 bureaux de poste, représentant une densité postale de 10 130 habitants par bureau de poste.

Détient une clientèle estimée à 13.5 millions de personnes avec 3 678 établissements postaux et 10 623 guichets et un effectif de 28 300 agents¹³

Algérie Poste en chiffre¹⁴

- Densité postale de 10 587 H/BP
- Plus 18 millions de Comptes Courants Postaux
- 45 610 144 transactions sur GAB
- 7 492 508 porteurs de cartes CCP
- 46 120 Milliards DA de fonds manipulés
- 207 milliards de DA en transactions monétiques
- 4,1 millions de compte CNEP
- 184 Milliards de DA de transaction CNEP
- 365 260 923 transactions CCP
- 1 160 Guichets Automatiques de Banque (GAB)

¹³ www.mpttn.dz

¹⁴ IDEM

2-3-2 Composition d'Algérie Poste :

Algérie Poste a élaboré un nouvel organigramme, réalisé sous les hypothèses suivantes:

Le nombre d'UPW est fixé à 48 (situation actuelle).

Dans le futur, ce nombre pourra évoluer et ne plus être calqué sur le schéma d'organisation administrative de l'Algérie mais en fonction des marchés et des densités de populations.

Des UPW de différentes tailles pourront voir le jour (par exemple, UPW majeures concernant des fonctions et services pour des UPW mineures, regroupement d'UPW...)

Le nouvel organigramme est comme suit:

Une direction générale: qui est localisée au Quartier des affaires, Bab-Ezzouar 16311.

Déteint différentes divisions et des directions rattachés aux sous directions des 48 UPW, on retrouve:

- Direction des ressources humaines
- Direction de la monétique
- Direction des DPMG (Direction des patrimoines et moyens généraux).
- Direction informatique
- Direction inspection
- Direction sécurité
- Direction de projet et de conformité et de lutte contre le blanchiment des capitaux.

Quarante-huit unités postales par wilaya: chaque UPW a une compétence sur l'ensemble des établissements postaux des 48 wilayas, on retrouve différentes sous directions qui se varient d'une wilaya à une autre selon son découpage administratif et la densité de la population;

La sous direction d'inspection.

La sous direction monétique et service financier.

La sous direction des services postaux.

La sous direction de ressources humaines et moyens généraux.

La sous direction d'informatique.

La sous direction de centre régional Comptable.

L'UPW doit tenir informer la direction générale des actions qu'elle entreprend, et de délivrer un rapport détaillé sur ces différents établissements qui se trouvent dans la wilaya.

2-3-3 Classification des bureaux de poste:

Les catégories de bureaux de poste sont classées comme suit:

Les bureaux de la recette classe exceptionnelle (RCE), les bureaux hors classe (HR), les bureaux de la recette principale (RP), les R1, R2, R3, R4.

La classe du bureau est définie à partir de la statistique 539, qui est un comptage annuel, qui définit à la fin de chaque année le trafic du bureau de poste. Il y a deux guichets dans un bureau de poste, dont les tâches de travail se constituent comme suit :

- 1) Guichet affranchissement: celui-ci est défini par la vente des timbres postaux et fiscaux,
- 2) Guichet unique: se charge de tous ce qui est lié aux prestations financières tel que: paiement chèque, paiement des mandats, remboursement et versement CNEP, paiement redevances téléphoniques, paiement factures Sonelgaz, versement accéléré VAC, etc.

Tous les chiffres de ces opérations, à savoir des guichets, sont alors reporté sur le carnet 539 à la fin de chaque année au niveau de l'unité postale de la wilaya, à partir duquel est défini le trafic du bureau en pourcentage.

La 539 servent de compte à surclasser ou déclasser un bureau de poste.

2-3-4 Missions d'Algérie Poste

Algérie Poste a pour mission principale, d'assurer le service public à travers deux principaux axes d'activités, soient les services postaux courrier colis, courrier express et philatélie les services financiers postaux qui concernent la gestion des fonds. Nous y retrouvons le CCP, considéré comme la plus grande banque d'Algérie, et l'Épargne (CNEP). La nouvelle loi a donné la possibilité à cette entreprise de créer sa propre épargne et son propre CCP.

L'ouverture des marchés de la poste à la concurrence et à la promotion afin de permettre l'amélioration de la qualité des services et la mise à niveau et la promotion de la poste en tant que secteur économique, à part entière, générateur de ressources.

Section 3 : L'aspect juridique des services postaux

Consiste à veiller au suivi, au contrôle et au respect de la réglementation par les opérateurs et fournisseurs de service pour assurer le bon fonctionnement des communications électroniques dans l'intérêt général et de manière durable. La régulation doit être indépendante de toute influence des opérateurs et fournisseurs et qui jouit d'un statut juridique et d'une autonomie financière.

3-1 Cadre réglementaire :

La législation du secteur de la poste et des TIC est passée par deux (02) grandes étapes :

- L'étape du monopole que consacrait l'ordonnance n° 75-89 portant code des postes et des télécommunications, étape durant laquelle l'Etat était le fournisseur direct et unique des activités de la poste et des télécommunications. La poste et les télécommunications étaient alors un service public fourni par l'administration à l'utilisateur
- L'étape de l'ouverture à la concurrence initiée par la loi 2000-03 qui a introduit les mécanismes du marché dans le secteur de la poste et des TIC

Sous l'empire du monopole, et à l'instar des autres secteurs notamment les secteurs dits « services publics de réseaux », la poste et les télécommunications souffraient de plusieurs imperfections :

- Un mode de gestion caractérisé par des procédures assez lourdes
- Un développement fortement ralenti en raison de l'absence de la concurrence
- Des capacités d'autofinancements insuffisantes

De ce fait, et suivant la tendance mondiale de l'ouverture des services publics de réseaux à l'économie de marché, la loi 2000-03 a été adoptée avec pour objectif majeur l'introduction de la concurrence dans le secteur des télécommunications, une transition économique soutenue par le fort potentiel de développement de ce secteur et par l'engouement populaire pour les services TIC. Cet objectif est cité expressément à l'article 1er de la loi 2000-03 : « la présente loi a pour objectifs, notamment de développer et fournir des services de poste et de télécommunications de qualité, assurés dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires dans un environnement concurrentiel »

Trois grands changements ont été nécessaires pour concrétiser cet objectif de démonopolisation du secteur :

- la séparation entre activités de la poste et activités de télécommunications d'une part, et la séparation de ces activités en tant qu'activités commerciales des missions stratégiques de l'Etat d'autre part
- l'instauration de régimes d'exploitation appropriés tenant compte des particularités de chaque service et réseau de télécommunications
- la mise en place d'un cadre légal de régulation économique du marché de la poste et des télécommunications par la création d'une autorité de régulation sectorielle

En effet le passage du monopole à la concurrence implique le retrait de l'Etat de la sphère commerciale et s'est donc accompagnée par la création de deux opérateurs privés (c.-à-d. commerçants) communément appelés opérateurs historiques (Art 12 de la loi 2000-03):

- ALGERIE TELECOM (SPA)
- ALGERIE POSTE (EPIC)

Il faut quand même préciser qu'en transférant ses activités de service public devenues activités commerciales à ces deux opérateurs, l'Etat a gardé ses prérogatives régaliennes telles que l'édition des normes, des lois et des règlements du secteur, l'usage exclusif du spectre des fréquences, le contrôle des télécommunications.

De plus, parce que le jeu de la concurrence est susceptible d'entorses et de distorsions il a fallu la création d'une autorité de régulation chargée de préserver et de promouvoir la concurrence dans les marchés postaux et de télécommunications ou de la rétablir en cas de besoin.

3-2 La régulation postale en Algérie

La régulation postale a pour objectifs d'allier la pérennité des services postaux, le respect des normes y afférent et l'ouverture du secteur à une concurrence loyale entre les opérateurs, et à l'égard des usagers.

La loi 2000-03 du 5 août 2000 confère à l'Autorité de Régulation des Poste et des Télécommunication (ARPT) le rôle de régulateur. A ce titre l'Autorité a pour missions :de veiller à l'existence d'une concurrence effective dans le respect du principe de non-discrimination.

- d'octroyer les autorisations d'exploitation et de mettre en œuvre les droits et obligations qui leur sont rattachés.
- d'agréer les équipements postaux et de préciser les spécifications et normes auxquelles ils doivent répondre.
- d'arbitrer les litiges qui opposent les opérateurs entre eux ou avec les utilisateurs.
- de proposer les montants des contributions au financement des obligations de service universel.
- de coopérer, dans le cadre de ses missions, avec d'autres autorités ou organismes tant nationaux qu'étrangers ayant le même objet.
- de participer à la préparation de la position algérienne dans les négociations internationales relatives au secteur postal.

- De participer à la représentation algérienne dans les organisations internationales compétentes dans les domaines de la poste.

3-3 La stratégie de contrôle et desuivi:

Des outils de suivi et le contrôle des opérateurs ont été mis en place et adoptés par le Conseil. Quatre axes majeurs, définis dans le courant de cette année, ont permis d'asseoir cette stratégie pour faciliter et encourager la transition vers un fonctionnement plus ouvert du secteur de la poste¹⁵ :

- Visites sur le terrain aux différents opérateurs ayant leur siège à Alger.
- Elaboration de canevas statistiques trimestriels et annuels dans le but de constituer une base de données fiable sur l'activité des opérateurs relevant des régimes de l'exclusivité et de la simple déclaration.
- Enquête suite à la réclamation, émanant d'Algérie poste et portant sur la violation par les sociétés *Servitecet Rym Sahara* du régime de l'exclusivité. La Direction générale de l'ARPT a chargé sa direction de la poste de mener les investigations d'usage pour vérifier le bien-fondé des faits allégués par Algérie Poste. Les résultats de l'enquête ont confirmé le fondement de la réclamation et le dossier était en cours d'étude en 2005 pour décision à prendre en 2006.
- Réunions périodiques dans le cadre de la régulation de proximité. Ces réunions, avec l'ensemble des opérateurs, ont eu pour objectif d'informer ces derniers de leurs obligations et, par la même occasion, de mieux appréhender leurs difficultés

Conclusion du chapitre

¹⁵HETTAL ALI(2015-2016) "Evolution et transformation des services financiers de la poste dans l'ère des TIC" Mémoire de master Abderrahmane Mira – BEJAIA P34

En ces temps de transformation radicale du secteur de la poste, il est important de comprendre les tendances auxquelles il a été confronté au fil des ans, la façon dont il est relié au système économique et la direction stratégique qu'il prend d'un pays à un autre, d'une région du monde à une autre.

La marque « Algérie Poste » a évolué en harmonie avec le développement de la société et dans le respect de l'architecture et de l'environnement de chaque localité.

L'Etat a procédé au processus de la réglementation afin d'avoir une gestion efficace de ses services et aboutir à l'équité et une dynamique territoriale.

Chapitre II : Les activités des services postaux dans leurs généralités en Algérie

Chapitre II: les activités des services postaux dans leurs généralités en Algérie

Introduction du chapitre

Le renforcement du service universel et la réhabilitation du service public contribueront à assurer la cohésion sociale en restant des objectifs majeurs pour ce secteur afin de garantir des services postaux de base à tout citoyen et en tout point du territoire national, de manière permanente et à des prix abordables¹, et des services financiers qui représentent une part importante des activités postales.

Les prestations offertes par Algérie Poste et leurs tarifications sont résumées dans ce présent chapitre sous trois sections :

Section 1: Les prestations postales

Section 2: Les prestations financières

Section 3: Tarification des prestations offertes par la poste

Section 1: les prestations postales

Il s'agit de permettre aux citoyens de bénéficier des services postaux, en tout point du territoire national, et même au niveau international à travers ses différentes activités physiques qui comprennent les offres postales du service universel et de nouveaux produits postaux qui se sont développés suite à l'avancé de NTIC.

1-1 La poste aux lettres:

La poste aux lettres répond à un besoin premier de communication entre deux personnes ou deux entités,

En Algérie cette catégorie d'activité est traitée au niveau du guichet affranchissement par un agent chargé d'orienter le client, et de fixer les tarifs relatifs au poids et au type d'envoi et les timbres qui correspondent.

1-1-1 L'envoi de correspondance simple

Comporte une communication écrite sur un support matériel. Il doit être acheminé et remis à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'envoi lui-même ou sur son conditionnement. L'envoi postal ne dépasse pas 2 kg vers les destinations nationales et internationales.

¹Rudy CuadraLeiva, Guillermo RonderosTobón (2004) "*Guide sur la réforme et le développement postal*"
Ed UPU P27

1-1-2 L'envoi recommandé à valeur déclarée

Outre les envois de correspondance simple, il existe les envois remis contre signature qui correspondent aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée.

L'envoi recommandé à valeur déclarée, est un service consistant à garantir forfaitairement contre les risques de perte, vol ou détérioration et fournissant à l'expéditeur, s'il le demande, une preuve du dépôt de l'envoi postal et/ou de sa remise au destinataire.

1-2 Le Service des colis postaux

Ce service concerne les envois de marchandises dont le poids unitaire ne peut dépasser 20 Kilogrammes.

Les colis sont échangés aussi bien à l'intérieur de l'Algérie que dans les pays étrangers.

Tous les bureaux de poste implantés à travers le territoire national participent à ce service.

1-3 Le publipostage

Un outil de communication qui se base sur la transmission d'informations individualisées, par l'insertion des annonces, messages publicitaires, la distribution de périodiques compte tenu du poids de ces derniers et de l'existence de tours de distribution organisés et quasi journalier.

1-4 Le Télégramme

Désigne une communication à l'aide du télégraphe, c'est-à-dire l'appareil qui sert à transmettre des messages à longue distance par l'intermédiaire d'impulsion électrique, et au moyen de fils métallique.

1-5 Le Cécogrammes

Les impressions en relief à l'usage des aveugles.

1-6 Express Mail Service EMS, Service courrier Express

Champion Post, prend en charge le courrier express sur le territoire national et à l'international et toutes les livraisons urgentes, déploie la rapidité et la sécurité quelle que soit la teneur de l'envoi, colis document

Garantit une présence au niveau des chefs lieux des quarante huit wilayas, ainsi qu'une couverture internationale composée de plusieurs partenaires EMS et d'autres opérateurs à travers le monde.

1-7 courrier hybride

Associé aux services postaux conventionnels, la poste a engendré de nouveaux produits à valeur ajoutée qui est le courrier hybride, autrement dit la poste électronique.

La prestation de courrier hybride combine le traitement électronique des données et la livraison physique des documents. Sa tâche principale est le traitement du courrier depuis la

réception du fichier électronique jusqu'à la distribution.

Traite différents types de courrier tel que, le courrier de gestion, avis d'imposition, mandat trésor, convocation, trésor, factures, fiche de paie, extrait de mouvement de compte, information publicitaire, voir le processus de gestion du courrier hybride (**Voir Annexe5**)

Section2: les prestations financières

Les postes du monde entier proposent des services financiers qui vont du mandat de poste aux comptes d'épargne.

A présent la poste algérienne propose des services financiers via un réseau, il s'agit d'un réseau financier pour assurer dans des conditions sécurisées, à faible coût, un service électronique de transfert de fond, 80% des recettes d'Algérie Poste proviennent des services financiers postaux.

2-1 Le Compte Courant Postal (CCP)

- Le retrait à vue, cette prestation permet le retrait sans consultation de solde dans l'établissement postal détenteur du spécimen signature au profit du titulaire de compte ou de son mandataire, une somme égale ou inférieure à 30 000DA, contre remise d'un chèque libellé au profit du chef d'établissement.
- Le paiement à vue, permet des retraits de fonds, avec contrôle du solde du compte au niveau des établissements postaux reliés au réseau informatique;

Jusqu'à 30.000 DA au profit du titulaire du compte, sans vérification de la signature, un montant supérieur à 30 000 DA et jusqu'à 200 000 DA au profit du titulaire du compte, payable séance tenante après vérification d'avoir et contrôle de signature.

Un montant supérieur à 200 000 DA et jusqu'à concurrence de l'avoir du compte, le paiement se fait dans un délai de 24 heures après la demande de retrait de fonds.

Jusqu'à 5.000 DA, au profit de tiers (chèque au porteur).

L'imprimé SFP 01 peut être utilisé en tant que chèque de secours à l'exclusion du titulaire détenteur de la carte CCP de tout mandataire ou fondé de pouvoir, le seuil toléré est de 20 000 DA,

Le titulaire de compte peut opérer des retraits au niveau des bureaux de poste à l'aide de la carte CCP et de l'imprimé SFP 01, les seuils des montants restent identiques que pour les paiements à vue (retrait d'espèce).

- **Le versement accéléré (VAC) :** le versement accéléré consiste en l'alimentation immédiate d'un compte courant postal à partir d'un versement opéré au niveau du bureau de poste.

- **la consultation d'avoir** : La consultation d'avoir consiste à renseigner un titulaire de compte sur son avoir.
- **La commande de chéquier** : pour toute commande de carnet de chèques, il suffit de remplir l'imprimé inséré dans le chéquier et de le déposer auprès d'un bureau de poste. La remise du carnet de chèque se fera à l'adresse figurant sur l'intitulé de compte ou au bureau de saisie de la commande.
- **Les ouvertures de comptes** : un compte CCP « particuliers » peut être ouvert, à la demande aux personnes physiques de nationalité algérienne, aux personnes physiques étrangères résidant en Algérie.
- **Le relevé des opérations** : le client peut demander un relevé des opérations effectuées sur son compte CCP, pour un délai n'excédant pas deux années.

2-2 Le Compte National d'Épargne et de Prévoyance (CNEP)

Le service financier postal donne la possibilité à ses usagers d'ouvrir un compte d'épargne à des taux de rémunération très avantageux, c'est une convention entre Algérie Poste et CNEP banque, traite différentes opérations de gestion et d'exécution d'épargne CNEP:

- Les remboursements:
Il existe plusieurs types de remboursement à savoir;
 - Les remboursements à vue, sont effectués dans l'établissement détenteur du compte local et ne sont soumis à aucun plafond, le solde minimum d'un compte épargne CNEP est fixé à 1000DA
 - Les remboursements sans préavis, sont effectués au profit du titulaire de compte CNEP hors établissement détenteur de compte local et sont limités à 20 000DA
 - Les remboursements ordinaires partiels, destinés aux titulaires de livrets sans compte local, ils sont soumis à l'autorisation du centre financier régional CFR.
- Les versements:
Versement ultérieur, le montant des versements n'est pas soumis au plafond et peut être effectué dans n'importe quel établissement
- Le calcul d'intérêt se fait au niveau du bureau de poste qui détient la fiche
- L'ouverture d'un compte d'épargne CNEP: peut être effectué par toute personne physique de nationalité algérienne ou de nationalité étrangère, résident en Algérie au niveau du bureau de poste de la daïra ou commune où réside la personne, il existe deux types de livrets d'épargne CNEP:

Le livret d'épargne logement (LEL) à un taux d'intérêt annuel de 2%, le premier versement est fixé à 5000DA

Le livret d'épargne populaire (LEP) à un taux d'intérêt annuel de 2,5%, le premier versement est fixé à 10000DA.

2-3 Le mandat

Les mandats postaux et les transferts de fonds rapides prennent une part de plus en plus importante dans l'activité financière postale, nous avons:

- L'émission de mandat électronique
- Le paiement des mandats aux guichets
- Le transfert d'argent par Western Union

- Le paiement du mandat du régime intérieur ou extérieur :

Le client reçoit un avis d'arrivé, se présente à l'établissement postal muni de sa pièce d'identité, et encaisse le montant du mandat

- Le mandat IFS-IMO;

Le client se présente à l'établissement postal de son choix, muni de sa pièce d'identité et l'identifiant et le code secret communiqué par l'expéditeur.

- La Western Union :

Réception rapide de fonds Western Union, pour ce type de transfert, l'Algérie est un pays récepteur uniquement. Pour réceptionner le mandat Western Union, le client se présente à l'établissement postal de son choix parmi les établissements connectés au réseau Western Union, muni de sa pièce d'identité, et l'identifiant MTCN et le code secret communiqué par l'expéditeur.

- L'émission mandant du régime intérieur :

Il peut être émis dans n'importe quel établissement postal, le montant est illimité à l'exception dans les mandats adressés à la poste restante ou bien dans des lieux publics.

Mandat du régime international, les transferts de fonds vers l'étranger sont soumis à une autorisation de la banque d'Algérie, l'émission des mandats du régime international s'effectue au niveau de l'office des changes du centre national des chèques postaux d'Alger, les montants sont limités suivant le pays de destination et les seuils sont fixés par la banque d'Algérie

- L'émission mandat IFS-IMO;

L'IFS(International Financial System) est un mandat électronique international express qui assure une rapidité de transfert de fonds payables dans n'importe quel établissement postal, les transferts de fonds vers l'étranger IFS/IMO sont soumis à une autorisation de la banque

d'Algérie, l'émission des mandats s'effectue au niveau de l'office des changes du centre national des chèques postaux d'Alger, les montants sont limités suivant le pays de destination et les seuils sont fixés par la banque d'Algérie.

2-4 L'encaissement

Il s'agit du service d'encaissement postal pour le compte des grands facturiers tel que :

L'encaissement des factures d'eau pour le compte d'ADE

L'encaissement des factures pour SONELGAZ

L'encaissement des factures d'eau pour SEAAL

L'encaissement des redevances téléphoniques fixe et mobile tel que djezzy et Mobilis, vente des cartes SIM et recharge d'ATM Mobilis, le recharge électronique Arsselli et Storm, recharge électronique flexy

Le recouvrement des redevances pour le compte d'El Baraka, de Cetelem, et de Société Générale

L'encaissement des droits d'inscription pour le compte ONFED

La vente des cartes El Amel

2-5 La carte monétique

La distribution et l'utilisation massive des cartes monétiques, supervision et suivi du fonctionnement des GAB

Le retrait au niveau du GAB avec la carte monétique est limité jusqu'à 20 000 DA, mais avec la nouvelle carte Edahabia, Algérie Poste est censée remplacer définitivement l'ancienne carte. Selon sa description, elle peut également permettre d'effectuer le paiement électronique, le montant du retrait avec cette nouvelle carte est limité jusqu'à 50 000DA au niveau des GAB.

En plus des opérations de retrait et de paiement sur le compte CCP, cette Carte permet aussi d'effectuer d'autres services qui seront intégrés prochainement tel que;

Le paiement et le retrait sur les guichets automatiques de banque (GAB), et aussi sur les terminaux de paiement (TPE),

L'achat de divers articles et produits exposés dans la boutique en ligne d'Algérie Poste et de ses entreprises,

Le règlement des factures de consommation d'électricité et gaz, et d'eau,

Le rechargement du crédit des communications via téléphonie mobile

2-6 Prestations via internet

Désormais, les services postaux offrent la possibilité de consulter son compte postal CCP simplement en se connectant à internet ou de réclamer un relevé des opérations financières allant jusqu'à 27 mois, ils offrent aussi la possibilité de consulter le crédit à travers le téléphone simplement en formant le 1530.

2-7 D'autres prestations d'activités commerciales

En plus de ces diverses opérations financières, Algérie Poste charge ses établissements de la vente de différents produits pour le compte d'autres administrations ou services public tel que;

Les diverses pensions; paiement pension algérienne de tous types, opérations relatives aux pensions françaises.

L'allocation Forfaitaire de Solidarité (L'AFS), l'Indemnité d'Allocation d'Intérêt Général (IAIG).

La vente des vignettes auto

La vente des timbres fiscaux et amendes

Section3: Tarification des prestations offertes par la poste

Le fonctionnement de cette entreprise publique et les modes de consommation des ménages, sont devenus de plus en plus exigibles en termes de prix associé à la qualité du service, pour qu'une entreprise tel qu'Algérie Poste préserve ses parts de marché et fait face à la concurrence, les tarifs doivent être abordables, raisonnables et uniformes pour l'ensemble des utilisateurs du service postal.

Le listing des prix relatifs aux prestations du service universel postal contenu dans le catalogue d'Algérie Poste est tel que stipulé dans le décret exécutif n°14-299 du 27 Dhou El Hidja 1435 correspondant au 21 octobre 2014 fixant les tarifs des services postaux et services financiers postaux du régime de l'exclusivité et du service universel de la poste².

3-1 Tarifs des services postaux

Algérie poste est dans l'obligation d'informer le public de ces tarifs et de ces conditions générales d'offre de services.

Caractérisée par une tarification à des prix abordable sur les activités postales, Algérie Poste applique le même tarif pour les lettres de taille et de poids semblables, de telle sorte que

²Catalogue des tarifs des prestations du service universel de la poste- Algérie Poste (https://www.arpt.dz/fr/doc/gd/su/Catalogue_tarifs.pdf) P6

les frais d'affranchissement sont les mêmes, quelle que soit la distance, les tarifs pratiqués par Algérie Poste sont les moins chers sur le marché (exemple:15 DA pour une lettre ordinaire de moins de 20g).

La péréquation géographique est appliquée pour les tarifs du SUP (le même tarif quelle que soit la destination sur le territoire national). Les tarifs sont donc abordables pour le simple citoyen

Cet opérateur assure la stabilité et la prévisibilité des tarifs postaux et évite les hausses excessives, afin d'éviter toute ingérence politique dans l'établissement des tarifs d'affranchissement.

Malgré que les tarifs des services postaux ne suffisent pas, donc des sources de revenus de rechange, comme les services financiers postaux, sont utilisés pour compenser les coûts additionnels.

Le privilège exclusif est essentiel pour permettre à Algérie Poste de respecter son obligation d'assurer un service universel à taux uniforme.

Cependant ce service fournit par le secteur de la poste est un service subventionné et non pas gratuit toutefois la contribution du citoyen reste dérisoire comparée au coût réel du service, ainsi il faut dire qu'Algérie Poste ne pourra, en aucun cas, cesser l'accomplissement de ce service d'intérêt général et ce conformément aux textes législatives en vigueur, qui garantissent un service durable a des prix soutenus.

La tarification est illustrée en annexe (**Voir annexe6 et annexe7**).

3-2 Tarifs des services financiers postaux

Algérie Poste consiste à assurer la fréquence et la régularité de ces services financiers postaux à des tarifs différents (mandats postaux, chèques postaux, des recouvrements et des envois).

La hausse des tarifs appliqués en 2015 par les opérateurs est axée sur le maintien de l'obligation d'assurer un service financier disposant de l'autonomie financière, ainsi tout excédent de revenus devrait être réinvesti dans cette entreprise publique pour améliorer les services.

Les tarifs doivent être justes et réalistes pour permettre d'assurer, dans la mesure du possible, des recettes qui, jointes à celles d'autres sources, suffisent à équilibrer les dépenses engagées par l'entreprise pour l'exécution de sa mission, c'est la politique de tarification avec laquelle Algérie Poste a dû composer à titre d'entreprise publique.

Les critères et paramètres de tarification ne sont pas uniformes. Les méthodes de calcul varient suivant les prestations du service financier. Il est toute fois possible d'énumérer quelques modèles de tarification (**Voir annexe8**).

La mise en place de la tarification des services financiers de la poste se fait à travers la fixation des prix selon la stratégie de développement du secteur.

Les services financiers postaux, bénéficiés du financement de l'Etat, sa contribution est déterminé conformément aux clauses du cahier des charges.

3-3 Mode de financement du service universel de la poste

Conformément aux dispositions du décret exécutif n° 03-232 du 24 juin 2003 déterminant le contenu du service universel de la poste et des télécommunications, les tarifs qui lui sont appliqués et son mode de financement, notamment l'article 17, le service universel de la poste bénéficie :

Du financement éventuel de l'Etat dont les montants sont fixés par la loi de finances ;

Des contributions éventuelles des opérateurs de la poste établies comme suit :

Pour les opérateurs de la poste, la contribution est fixée à trois pour cent (3 %) de leurs chiffres d'affaires³,

Un relevé détaillé des opérations comptables, certifié par leur commissaire aux comptes, est communiqué à l'autorité de régulation de la poste, au plus tard quatre mois après la fin de l'exercice.

La contribution est payée annuellement en un seul versement, les dates d'exigibilités sont fixées par l'ARPT.

³ www.mpttn.dz

Conclusion du chapitre:

Théoriquement, grâce à l'avènement des technologies de l'information et de la communication, de nouvelles opportunités s'ouvrent à Algérie Poste, lui permettant d'offrir de meilleurs services à ses usagers, le service offert est à plusieurs endroits à la fois, d'où le slogan "où que vous soyez, nous sommes tout prêt"

Le secteur postal est chargé de veiller à la continuité et à la pérennité du fonctionnement de ce réseau, par différents services de la poste tout en définissant la stratégie en matière d'épargne postale et de bancarisation des services financiers postaux ainsi que la politique générale de tarification des services de la poste, et aussi de poursuivre les programmes d'études liées au développement de la poste et des services financiers postaux ainsi que de définir les normes, conditions et spécifications techniques applicables aux activités postales et aux activités financières postales.

**Chapitre III : Evaluation
des prestations offertes par
les services financiers dans
la wilaya de Tizi Ouzou.**

Chapitre III: Evaluation des prestations offertes par les services financiers

Introduction au chapitre

Le renforcement et la réhabilitation du service postal contribueront à assurer la cohésion sociale en assurant les objectifs majeurs pour ce secteur afin de garantir des services postaux de base à tout citoyen et en tout point du territoire national.

Dans une perspective de perfectionnement du système postal favorisant l'évolution et l'adaptation des services postaux financiers aux nouveaux besoins de la population, une étude visant à évaluer la qualité des services offerts sur un ensemble de région représentatif sur le territoire de la wilaya de Tizi-Ouzou est mise en œuvre

Notre travail est formulé autour de la persistance des difficultés d'arriver à de meilleures prestations de service malgré tous les efforts fournis notamment d'ordre technologique, par les prestations du service financier postal, et l'adéquation du système algérien des services financiers postaux avec les principes de l'économie de marché et son intégration au contexte mondial.

C'est dans cette logique que notre travail sera réparti afin d'apporter des réponses à plusieurs questions soulevées dans ce chapitre qui est décomposé comme suit:

Section 1: L'attractivité socio-économique générée par les bureaux de poste

Section 2: Présentation de l'enquête

Section 3: Enquête sur l'outil d'évaluation de la satisfaction de la clientèle

Section 1: L'attractivité socio-économique générée par les bureaux de poste

En application des directives du chef de l'état qui placent le citoyen au cœur des préoccupations de toutes les actions du gouvernement, la stratégie du secteur postal repose sur l'offre d'un service public moderne et de proximité, "une couverture spatiale"¹ qui permettra de faire face au changement démographique.

Le développement d'un outil spécifique sous un logiciel de SIG a servi d'appui à l'analyse spatiale de l'accessibilité aux services publics essentiels sur le territoire de la wilaya de Tizi-Ouzou.

¹François Taulelle, (2012) « Ce que nous avons vu en matière de services publics dans les quatre pays de l'étude : le délaissement du territoire », Ed *Sciences de la société*

1-1Présentation de l'unité postale de la Wilaya de Tizi-Ouzou

1-1-1 Présentation géographique de la wilaya de Tizi-Ouzou

La wilaya de Tizi-Ouzou se situe à 100 kilomètres de la capitale et à 80 kilomètres de l'aéroport international d'Alger. Elle s'étend sur une superficie dominée par des ensembles montagneux, un potentiel agricole cultivable très faible (32%), une densité de la population et une ouverture sur la mer méditerranée par 70 Kms de côte.

La Wilaya de Tizi-Ouzou s'étend sur une superficie de 3 568 Km²

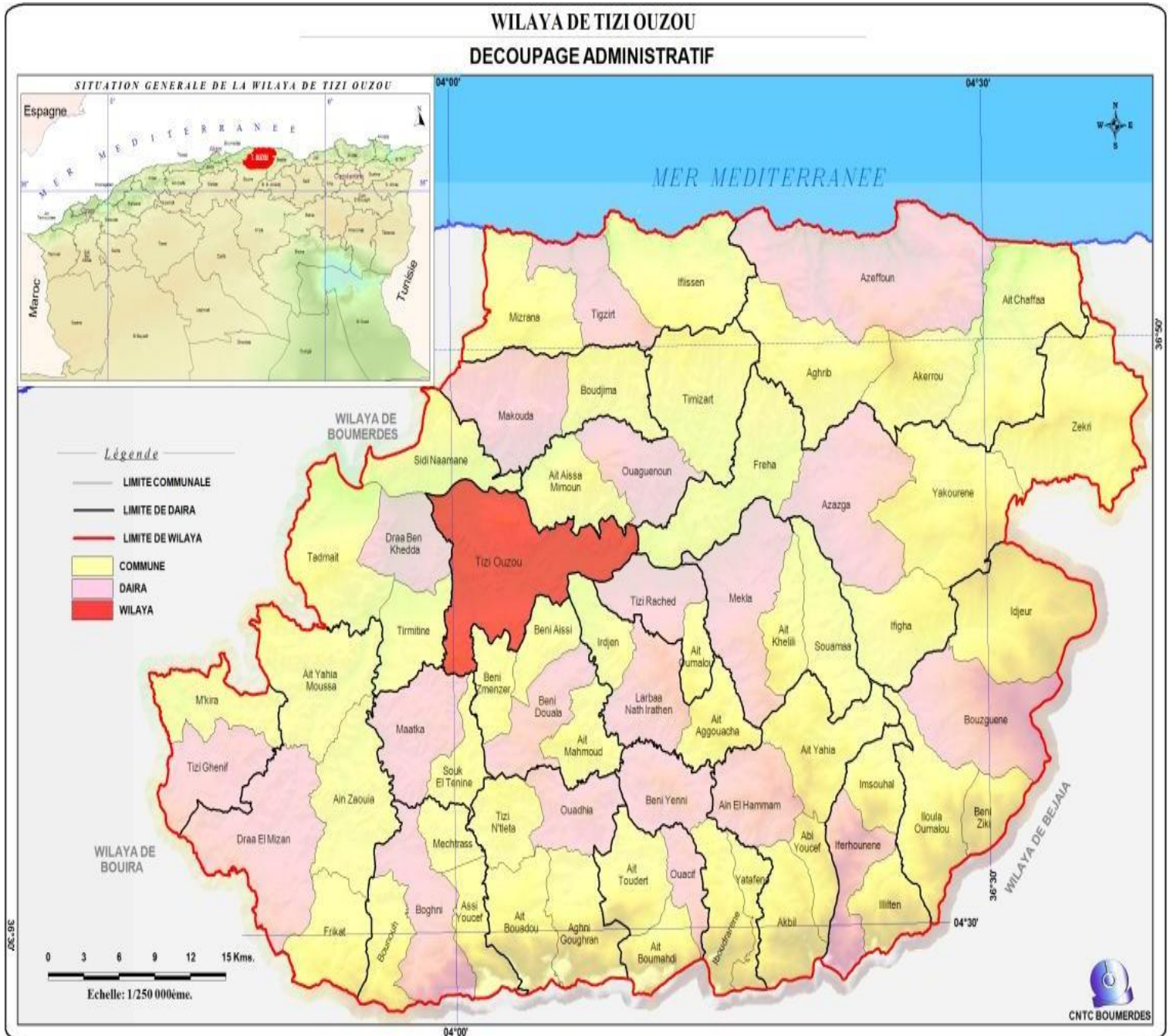
Elle est limitée au Sud par la wilaya de Bouira, à l'Est par Bejaia et l'Ouest par Boumerdes. Son relief accidenté n'a pas empêché les 1 158 685 habitants de s'établir sur les versants des montagnes et les quelques rares plaines, avec une densité de 391,72 habitants au Km². Cette population est concentrée dans 1 514 villages, dont 44 comptent plus de 2 000 habitants.

1-1-2 Découpage Administratif de la wilaya de Tizi-Ouzou

Administrativement, la wilaya de Tizi-Ouzou est organisée en 67 communes et 21 Dairas.

Son chef lieu compte 145 528 habitants en 2016.

Figure N°1: Découpage administratif de la wilaya de Tizi-Ouzou



www.tiziouzou-dz.com

1-1-3 L'UPW de Tizi-Ouzou

Dans la nouvelle organisation d'Algérie Poste, par arrêté du 21 janvier 2010, les 8 directions territoriales de la poste (DTP) ont disparu. Dans cette nouvelle organisation d'Algérie Poste, la direction générale est rattachée directement aux UPW qui se composent de sous directions.

Dans l'Unité postale de Tizi-Ouzou, il existe cinq sous directions, chaque sous direction est chargée de mission qu'elle devrait mener, et parmi ces missions nous avons :

-La mise en place et l'exécution du programme d'inspection, le développement et l'élaboration des rapports périodiques sur les activités des établissements de la wilaya.

-La gestion de l'infrastructure et l'exploitation postale au niveau de la wilaya.

Ainsi, Cinq approches sont à initier pour permettre la mise en place d'une organisation efficiente au sein des bureaux de poste. Ces approches sont :

- Les ressources humaines
- Les moyens automatiques de paiements
- Le cycle de travail et règlement intérieur
- L'optimisation des surfaces immobilières

Selon L'UPW de Tizi-Ouzou, on retrouve :

-162 bureaux de poste pour une population estimée à 1 158 685 habitants

-Une densité postale de 7 113 habitants par un bureau de poste²

1-2 Localisation des bureaux de poste dans la wilaya de Tizi-Ouzou

La wilaya de Tizi-Ouzou compte 162 bureaux de poste pour une population de 1 158 685 habitants en 2016, la densité postale dégagée est de un (01) bureau pour 7144 habitants, et la moyenne nationale est d'un (01) bureau pour 10 130 habitants (à titre indicatif la norme internationale est d'un (01) bureau pour 9000 habitants).

Une présence postale s'impose au niveau de la wilaya de Tizi-Ouzou, puisqu'elle constitue sur l'ensemble du territoire un réseau d'installation qui contribue à la fourniture d'un ensemble de service.

1-2-1 L'implantation des bureaux de poste

Les 162 bureaux de poste sont répartis sur l'ensemble des daïras de la wilayade Tizi-Ouzou, chaque daïra contient un nombre important de bureaux de poste qui sont répartis dans chaque commune selon des critères qui lui sont associés.

² www.mpttn.dz

Tableau N° 1: Répartition des bureaux de poste dans la wilaya de Tizi-Ouzou

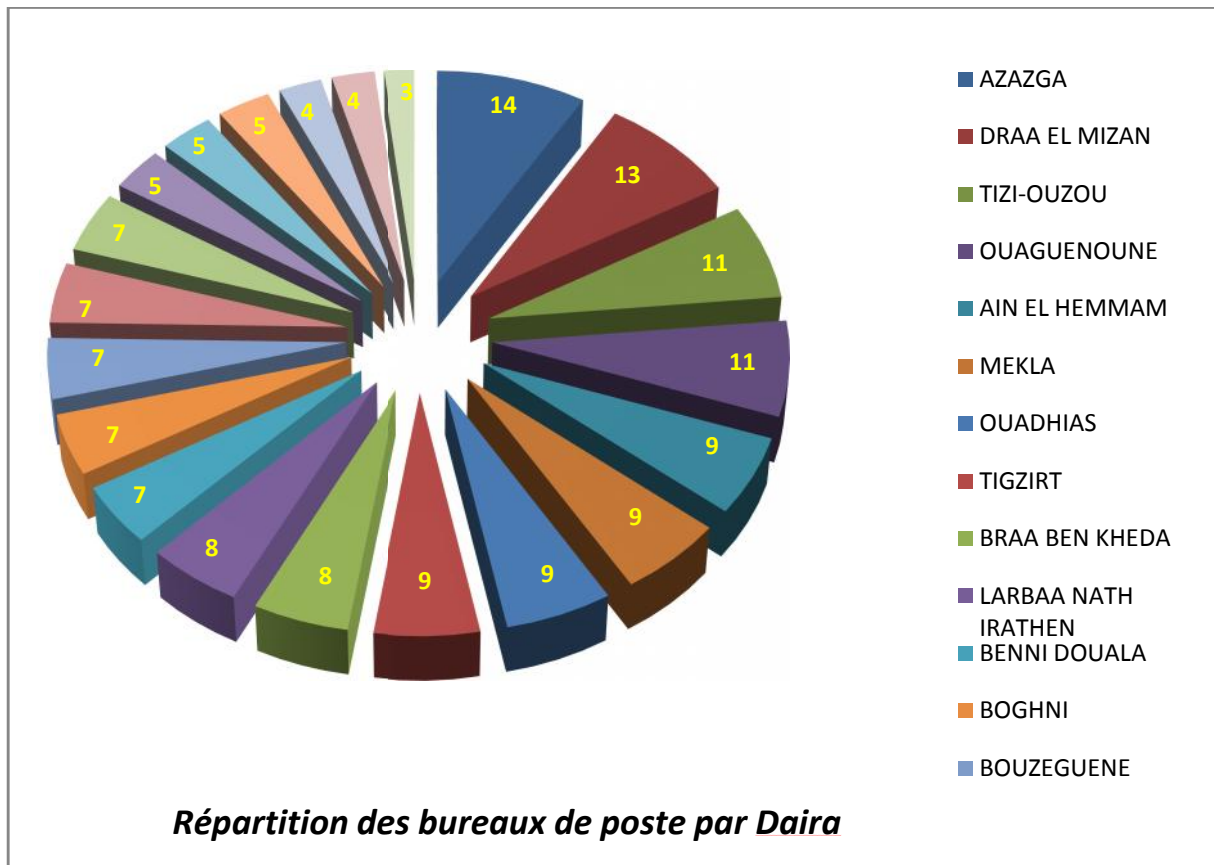
DAIRA	Nombre d'habitant	Densité (1B/n H)	Nombre de bureaux de poste	Nombre de Guichets	Classe
TIZI-OUZOU	<u>145 528</u>	<u>13034</u>	11	35	1RCE. 3R1. 7R4
AIN EL HEMMAM	<u>51762</u>	<u>5751</u>	9	15	1R1 et 8 R4
AZAZGA	<u>86 868</u>	<u>6205</u>	14	25	1HC ;1R2 ;3R3 ; 9R4
AZEFOUN	<u>38 262</u>	<u>7652</u>	5	9	1 R2 ; 1R3 ; 3R4
BENNI DOUALA	<u>49 535</u>	<u>7076</u>	7	12	1 R2 ; 2R3 ; 4R4
BENNI YENNI	<u>15 272</u>	<u>3054</u>	5	6	2 R3 ; 3R4
BOGHNI	<u>69 698</u>	<u>9957</u>	7	12	1 R1 ; 3 R3 ; 3 R4
BOUZEGUENE	<u>51354</u>	<u>7336</u>	7	8	1 R2 ; 2 R3 ; 4 R4
BRAA BEN KHEDA	<u>86 701</u>	<u>10838</u>	8	18	1 R1. 1 R2. 2 R3.4 R4
DRAA EL MIZAN	<u>90 398</u>	<u>6954</u>	13	15	1R1 . 1R3 .11R4
LARBAA NATH IRATHEN	<u>47312</u>	<u>5914</u>	8	15	1R1. 1R3. 6R4
IFERHOUNENE	<u>28 393</u>	<u>7098</u>	4	8	1R2. 2R3. 1R4
MAATKAS	<u>47 463</u>	<u>9493</u>	5	9	1R2. 4R4
MAKOUDA	<u>39 517</u>	<u>5645</u>	7	10	2R3. 5R4
MEKLA	<u>46 185</u>	<u>5132</u>	9	12	1R2. 3R3. 5R4
OUACIFS	<u>25 147</u>	<u>8382</u>	3	5	1R2. 2R4

OUADHIAS	<u>55 938</u>	<u>6215</u>	9	17	1R2. 3R3. 5R4
OUAGUENOUNE	<u>68 343</u>	<u>6213</u>	11	15	4R3. 7R4
TIGZIRT	<u>36 617</u>	<u>4069</u>	9	10	1R2. 8R4
TIZI GHENIF	<u>47 953</u>	<u>6850</u>	7	10	1R2. 1R3. 5R4
TIZI RACHED	<u>26 160</u>	<u>6540</u>	4	7	1R3. 3R4
TOTAL	<u>1 158 685</u>	<u>7113</u>	162	256	1RCE. 1HC. 8R1. 12R2. 33R3. 107R4

Source: UPW de Tizi-Ouzou

1-2-1-1 Répartition des bureaux de poste par daïra

Il s'agit d'une présentation graphique élaboré par l'UPW de Tizi-Ouzou illustrant le nombre de bureaux de poste répartis dans chaque daïra.

Figure N°2: Répartition des bureaux de poste par daïra

Source: UPW de Tizi-Ouzou

Le nombre des bureaux de poste répartis, se diffère d'une daïra à une autre, selon le nombre de communes existant dans chaque daïra, et le nombre d'habitants qui y résident, dans le but d'atteindre tous les usagers, et pour qu'ils aient l'accès aux différentes prestations de la poste. De ce fait, l'apparition de l'informatisation de certains bureaux de poste depuis 2012 jusqu'à 2016 où tous les bureaux fonctionnent en IBP, un système qui a conduit au placement de guichet unique qui signifie que toutes les opérations liées aux activités financières sont effectuées au niveau d'un seul et même guichet,

Reste que cette informatisation des bureaux de poste rencontre des problèmes de réseau au niveau de certains bureaux de poste de zone d'agglomération rurale.

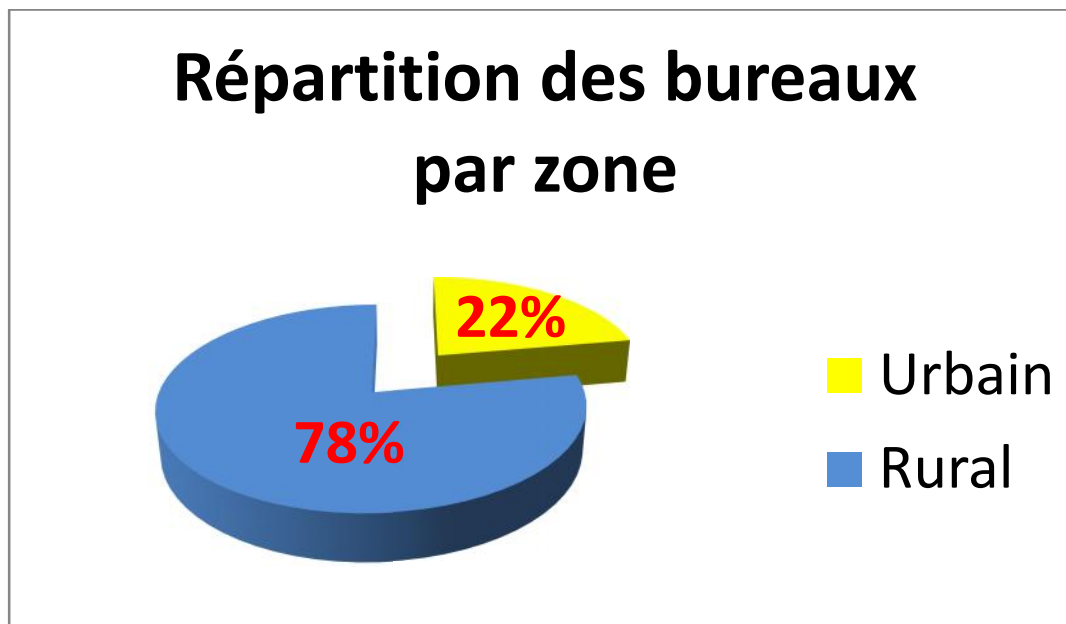
Ceci est faute " d'aggravation des inégalités territoriales"³ l'offre de services publics diversifiée et de qualité souvent concentrée dans les zones actives et densément peuplées.

³ Robert Marcoins (Mars 2003) "Quels services publics pour quels territoires ? Les enjeux territoriaux d'une logique libérale" Ed Café géographique Toulouse

1-2-1-2 La répartition des bureaux de poste par zone

Entre zone rurale qui englobe l'ensemble de la population du territoire dans les zones situées en dehors des grands centres urbanisés, et zone urbaine à forte densité de population comportant une infrastructure d'environnement bâti, une répartition des bureaux de poste entre les deux zones est élaboré par l'UPW de Tizi-Ouzou.

Figure N°3: Répartition des bureaux de poste par zone



Source: UPW de Tizi-Ouzou

Sur les 162 bureaux de poste, 22% seulement, sont dans les zones urbaines, et 78% en zones rurales, surreprésentés en milieu rural malgré le seuil minimum d'activité.

La poste doit fournir un service public de qualité qui répond aux besoins de toutes les catégories d'usagers, que ce soit en zone rurale ou urbaine, la poste a des obligations vis-à-vis des régions déconcentrées du territoire, afin de permettre l'accessibilité et la proximité des services aux usagers, en dépit de la complexité de la fourniture d'un service de qualité dans certaines zones.

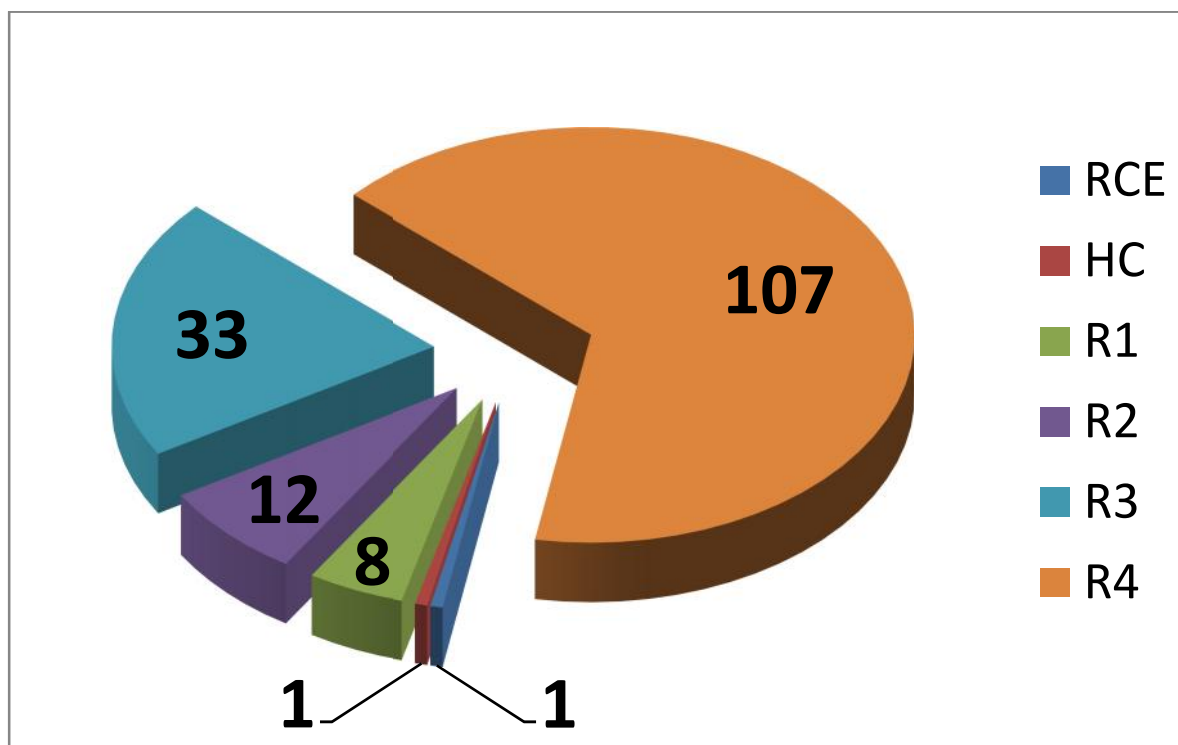
Le regroupement géographique des services postaux nécessite l'existence d'un bassin de population⁴.

1-2-1-3 Répartition des bureaux de poste par classe

De la classe exceptionnelle jusqu'à la quatrième classe, les bureaux de poste sont classés dans différentes catégories par l'UPW de Tizi-Ouzou

⁴Jean-François ABY (Avril 2001) "Avis la territorialisation et l'accessibilité des services publics, parapublics et sociaux" Ed Avis CESA

Figure N°4: Répartition des bureaux de poste par classe



Source: UPW de Tizi-Ouzou

Le classement des bureaux de poste est fait selon des critères tels que, le genre d'activité dominante, nombre d'opérations, le chiffre d'affaire. Dans le classement des bureaux de poste on retrouve,

La recette classe exceptionnelle (RCE), on retrouve la recette principale (RP) à la tête de la wilaya de Tizi-Ouzou et puis, nous avons aussi la hors classe (HC), la recette première classe (R1), la recette deuxième classe (R2), la recette troisième classe (R3), et enfin la recette quatrième classe (R4).

Un grand nombre de bureaux de poste est classé dans la quatrième classe R4 où les services sont réduits, ceci est dû au fait qu'un nombre important de bureaux de poste sont dans les zones rurales, et c'est des bureaux de poste de classe quatre R4.

1-2-2 La densité postale dans la wilaya de Tizi-Ouzou

La densité postale concerne le rapport entre le volume de la population et le nombre de bureaux de poste. La densité postale par bureau de poste déclarée en 2014 par l'ARPT est d'un bureau de poste pour 10 570 habitants, et la densité postale par guichet est d'un guichet pour 4809 habitants.

Les normes de l'UPU précisent qu'un bureau de poste doit offrir ses services pour

3000 à 6000 habitants, ceci afin de garantir une meilleure qualité de service aux usagers.

L'UPW de Tizi-Ouzou se penche sur la question de la densité postale, dans son dernier bilan concernant la couverture dans le secteur de la poste, toute prestation est assurée au niveau des chefs-lieux de communes, donc 92 localités urbaines et rurales disposent d'un bureau de poste alors que la densité postale de la wilaya est d'un bureau pour 7065 habitants sur un total de 162 bureaux de poste totalisant 285 guichets. En résumé :

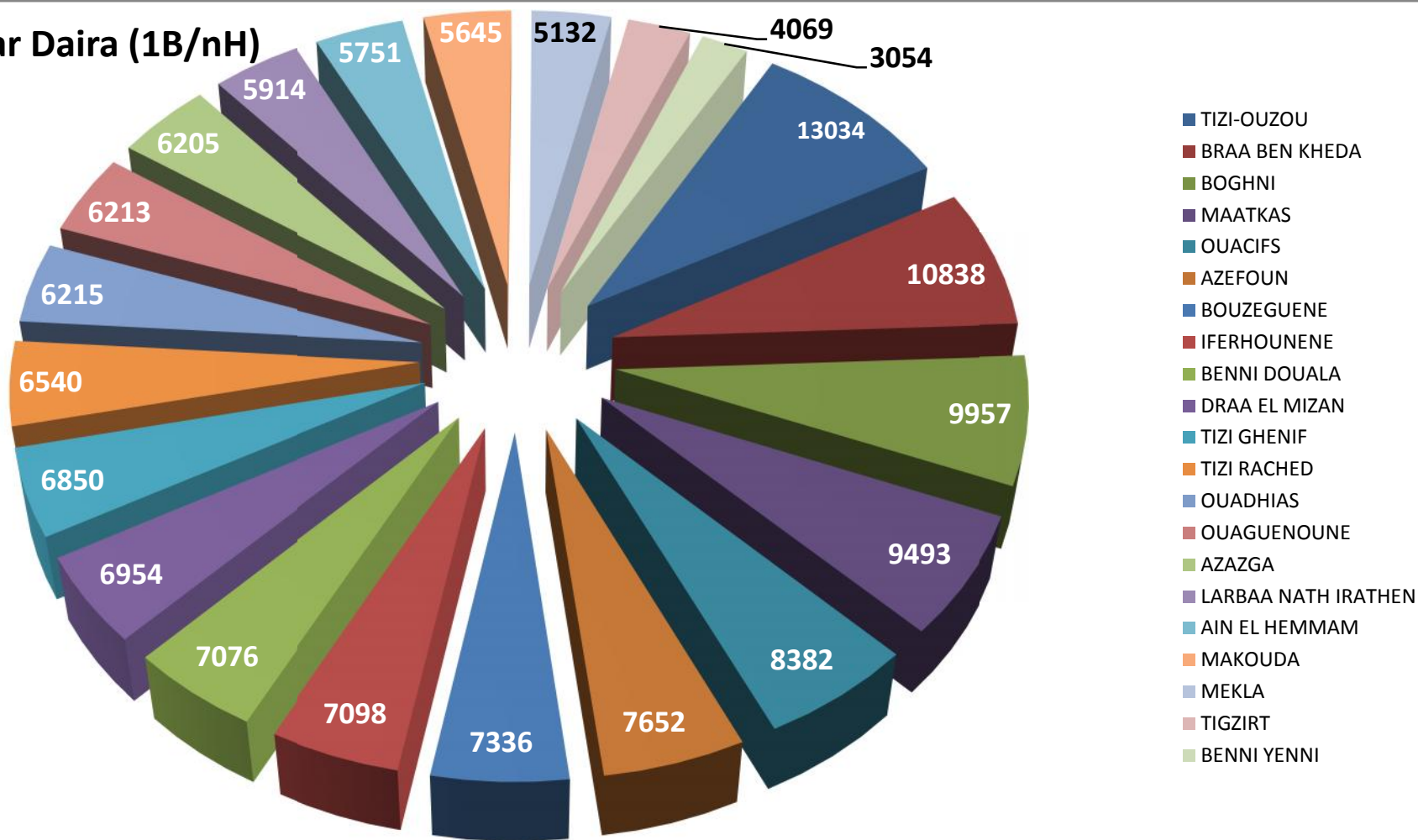
Densité postale	Densité par guichet
1 bureau/ 7065 habitants	1 guichet/ 4066 habitants

1-2-2-1 La Densité postale Par daïra

Cette présentation graphique de la densité postale dans chaque daïra s'explique par la prise en compte du nombre de population dans chaque daïra accompagné du nombre de bureau de poste, ces données sont illustrées dans le tableau de la figure

Figure N°5: Densité postale par daïra

Densité postale Par Daira (1B/nH)



Source: UPW de Tizi-Ouzou

La wilaya de Tizi-Ouzou a pu atteindre le niveau escompté de la densité postale à savoir un bureau pour 7065 habitants dans certaines régions telles que Azefoune, Beni Douala, Bouzegane, Iferhounnene .

Dans d'autres régions, la densité postale est inférieure à 7065 habitants pour un bureau de poste, à savoir un bureau pour une densité de 3054 habitants dans la daïra de Beni-yenni, la wilaya de Tizi-Ouzou arrive jusqu'à atteindre la norme de l'UPU (1 Bureau de poste pour 3000 à 6000 habitants) dans onze (11) régions.

En revanche, dans d'autres régions la densité postale est supérieure à 7065 habitants pour un bureau de poste, telle la daïra de Tizi-Ouzou qui recouvre une densité d'un bureau de poste pour 13 034 habitants, ainsi la daïra de DBK, recouvre une densité d'un bureau pour 10 838 habitants, même chose à Maatkas et Boghni. Cette situation s'explique par le développement rapide des zones d'habitations alors qu'au plan des infrastructures d'accompagnement, il n'y'a pas eu de suivi.

La wilaya de Tizi-Ouzou occupe une place importante au niveau national en terme de densité postale selon les statistiques de recensement général de la population en 2016, tenue par la Direction de la Wilaya de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication (DWPTIC).

1-2-2-2 Densité postale par zone

La densité postale est approchée par l'UPW de Tizi-Ouzou dans des zones urbaines et des zones rurales.

Densité postale zone urbaine	Densité postale zone rurale
1 bureau/8565 habitants	1 bureau/5149 habitants

La composition démographique en zone urbaine est différente de la zone rurale. En prenant l'exemple de la commune d'Azazga, pour 36 815 habitants, elle englobe trois bureaux de poste alors que selon la norme, cette zone devrait avoir jusqu'à quatre bureaux, donc la densité postale ne concorde pas avec le nombre d'habitants selon cette approche démographique, mais selon la norme, cela pourra être justifié par le nombre de guichets dont dispose chaque bureau de poste. Le premier bureau de poste d'Azazga est composé de quatre

guichets, et les deux autres bureaux qui sont classés en R4 disposent d'un seul guichet celui de CheurfaBahloul qui est situé en zone rurale à 3Km d'Azazga, et celui d' AitBouadda aussi qui est à une distance de 8.7 Km d'Azazga.

Alors que la commune de zekri situé à 38,4 Km d' Azazga, pour 3 316 habitants, elle dispose de deux bureaux de poste, donc la densité postale est inférieure à 5149 habitants, une norme suffisamment acceptable.

On constate que les bureaux de poste sont répartis différemment entre les communes de chaque daïra, et la densité de la population ne concorde pas avec cette répartition, puisqu'il y a des communes à fortes densités et qui disposent d'un à deux bureaux de poste ;et des communes à faible densité qui ont deux bureaux de poste ou même jusqu'à trois bureaux, et ceci est du au fait que plusieurs critères sont pris en considération.

Tableau N°2: Répartition des bureaux de poste dans la commune d'Azazga

Communes	Nombres d'habitants	Répartition des bureaux de postes	Classe
AZAZGA	36 815	AZAZGA	H.C
		CHEURFA BAHLOUL	R,4
		AIT BOUADA	R,4
ZEKRI	3 316	ZEKRI	R.4
		TABOUDA	R,4

Source: Fait par nous-mêmes

La question de l'accessibilité à un bureau de poste trouve un écho particulier au sein des territoires ruraux au moment où le désengagement de la poste est régulièrement dénoncé par les collectivités locales. Celles-ci compensent alors la rétractation du taux de couverture des bureaux par la création d'agence postale en zone d'agglomération rurale.

1-3 l'impact de l'activité financière postale sur la wilaya de Tizi-Ouzou

La nécessité de renforcer les missions financières du secteur postal à travers des structures implantées sur tous points du territoire lui a donné la possibilité de conforter sa place au sein de la population, Son expansion et sa modernisation constituent un facteur clé du développement économique.

L'accessibilité aux services financiers postaux dans un contexte d'aménagement du territoire et d'intérêt général a eu un impact socio-économique sur la région de Tizi-Ouzou.

Les services financiers postaux constituent l'infrastructure des services publics la plus dense et la plus fréquentée par les citoyens.

1-3-1 L'impact social

Les services financiers postaux jouent un rôle irremplaçable pour la population, ils constituent un service public de proximité qui a un impact direct sur la société, le fait que la wilaya de Tizi-Ouzou est caractérisée par une forte densité de la population, et d'un regroupement géographique de ses services contribue à favoriser son efficacité et la coproduction de services

- Ses services sont disponibles sur tout le territoire ceci permet l'égalité des chances de promotion et d'épanouissement entre tous les citoyens.
- La présence des services financiers postaux permet aux zones rurales éloignées de s'ouvrir et de se développer. Au même titre que l'éducation de base ou les services de santé, les services postaux peuvent être considérés comme un droit des populations.
- La dimension sociale qui prévalait dans la wilaya de Tizi-Ouzou où le bureau de poste est non seulement perçu comme un représentant physique de l'État, mais aussi comme interlocuteur proche des populations, en particulier dans les zones rurales dépeuplées.
- La présence de ce service Construit une relation privilégiée avec les populations en prenant en compte les exigences de la clientèle.
- La disponibilité des bureaux de poste dans différentes régions de la wilaya, facilite le paiement et le retrait, et d'atteindre un maximum de Clientèle, ce qui simplifie la vie aux clients.
- Par une équipe de chargés de clientèle, qui offrent des prestations diversifiées, ces agents sont disposés sur des guichets uniques qui exécutent toutes les opérations financières dont la configuration est rivee à une grande maîtrise des opérations fournies, aussi une certaine polyvalence, sont devenues partie intégrante de la vie quotidienne, privilège un mode d'accès élargi aux biens et services au sein de toutes les régions
- Désormais avec les systèmes IBP, le client peut se diriger vers n'importe quel bureau pour toutes les opérations financières. Cependant, il reste un service complexe en milieu rurale vue qu'il faut être proche de chaque citoyen et, dans le même temps, capable de faire face à ses multiples attentes alors que ce n'est pas toujours possible de faire face aux exigences de la population, car dans les zones rurales, les bureaux de poste ne sont pas en mesure de réaliser toutes les opérations liées à ce servie, faute de réseau qui ne répond pas toujours aux besoins de proximité et ne prend pas en compte les spécifiés géographiques, ce qui fait que les

bureaux de poste implantés en milieu urbain desservent les habitants des zones rurales ce qui explique l'allongement des temps d'attentes qui perturbent les liens sociaux.

1-3-2 L'impact économique des activités financières postales

D'un point de vue économique, la prise en charge d'un tel service peut s'avérer lourde et coûteuse pour une région telle que la wilaya de Tizi-Ouzou, et avoir un impact considérable sur l'économie de cette collectivité,

- Les volumes traités en zones rurales sont très faibles, il y a donc un arbitrage à faire entre le rôle social et la performance des bureaux de poste, vu que c'est l'Etat qui se charge de compenser la faible activité,
- les structures postales implantées en zones urbaines évoluent dans le cadre d'une organisation et de gouvernance fondée sur la juste réponse aux besoins accompagnés de l'efficacité, ceci permet la maîtrise de son équilibre économique en cohérence avec ses objectifs tout en assurant la pérennité du service financier dans un environnement concurrentiel.
- Développement de la gestion du client en modernisant les modes des services fournis par les bureaux de poste dans cette wilaya, a participé à l'augmentation du chiffre d'affaires, de la productivité, et le rendement des bureaux de poste dans les zones urbaines telles que les daïras, et les zones industrielles
- Une augmentation et une création de prestations financières qui sont aménagées par les bureaux de poste dans les communes de la wilaya a pu diversifier leurs ressources.
- la forte densité postale qui émerge de la wilaya de Tizi-Ouzou induit à une activité financière considérable à partir des mouvements de fonds par l'intermédiaire de ces bureaux de poste (envois, retrait, paiement), ce qui a permis de renforcer la flexibilité, d'augmenter la productivité, d'améliorer la valeur ajoutée et de développer la capacité d'innovation, afin d'être à jour avec les évolutions socioéconomiques et de concilier ses missions de service public avec son rôle économique sur le marché.

Section2: Présentation de l'enquête

On passait par la définition des outils d'évaluation à partir des critères partagés qui permettent d'évaluer la qualité des services offerts sur l'ensemble de la région représentative sur le territoire de la wilaya de Tizi-Ouzou.

La connaissance des ménages et des acteurs est nécessaire. En effet, pour évaluer la performance de la poste, la connaissance des habitudes, des besoins, ou encore du profil

sociodémographique assure une meilleure cohérence des actions des fonctionnaires⁵.

En effet, l'enquête réalisée dans le cadre de ce travail est constituée principalement d'objectifs à atteindre ou une finalité, d'un ensemble d'échantillon représentatif sur lequel notre questionnaire est fondé, et la prise en compte des indicateurs.

2-1 Objectif de l'étude

Cette étude vise globalement les objectifs suivants;

L'exploration du degré d'appréciation des usagers, relativement acceptable, ou non acceptable au niveau du territoire de la wilaya de Tizi-Ouzou par rapport aux prestations du service financier offertes par les différents bureaux de poste.

2-2 Présentation des outils de l'enquête

Pour arriver à des informations portant d'une part sur le fonctionnement des services offerts aux publics et d'autre part, les besoins et les attentes des usagers par localité, un choix d'outil méthodologique est nécessaire pour cette enquête quantitative sous forme de questionnaire, interprété à l'aide du logiciel Microsoft Excel.

2-2-1 l'échantillonnage

Notre enquête qui est sous forme de questionnaire, administré à 150 individus (100 usagers, 50 fonctionnaires) répartis à travers 19 bureaux de poste, distribués aux fonctionnaires et aux ménages, dont 42% des questions sont adressées aux fonctionnaires, suivi de réponses sous forme d'observations et remarques, et 58% des questions sont adressées aux ménages suivi de réponses jugées sous deux critères (acceptable, non acceptable)

Une question importante consiste à savoir comment distribuer notre échantillon géographiquement à travers le territoire national, de manière à concilier les objectifs fixés.

L'échantillon a été tiré comme suit:

-Quatre (04) bureaux de poste au niveau des daïras; Tizi-Ouzou, Azazga, Draa Ben Kedda, Boghni

-Cinq (05) bureaux de poste au niveau des communes; Freha, Tadmait, Sidi Namane, Mechtras, Assi Youcef,

-Dix (10) bureaux de poste au niveau des agglomérations rurales; Cheurfa Bahloul, Ait Bouada, Tala Tagana, Taguercift, Sidi Ali Bounab, Zeboudj Kara, Beni Mendes, Beni Kououffi, Ait Imghour, Ait Idja

⁵ Fabienne hanique (2004) »le sens du travail : chronique de la modernisation au guichet » Ed Eres Université de cornell P42

Cette manière de faire, permet non seulement de voir quels services les clients trouvent-t-ils insatisfaisants, mais aussi de comparer entre les services offerts dans différents bureaux de poste selon leurs implantations et leurs fréquentations.

Tableau N°3: Présentation des bureaux de poste de différentes zones de l'échantillon

Wilaya	Daira	Commune	Agglomération rurale
TiziOuzou	Azazga	Azazga	Ait Bouada CheurfaBahloul
		Freha	Tala Tagana Taghercift
	Draa Ben Khedda	Tadmait	Sidi Ali Bounab
		Sidi Namane	Zeboudj Kara
	Boghni	Mechtras	Ait Imghour
		Assi Youcef	Ait Idja
		Boghni	Beni Mendes Beni Kouffi

Source: fait par nous-mêmes

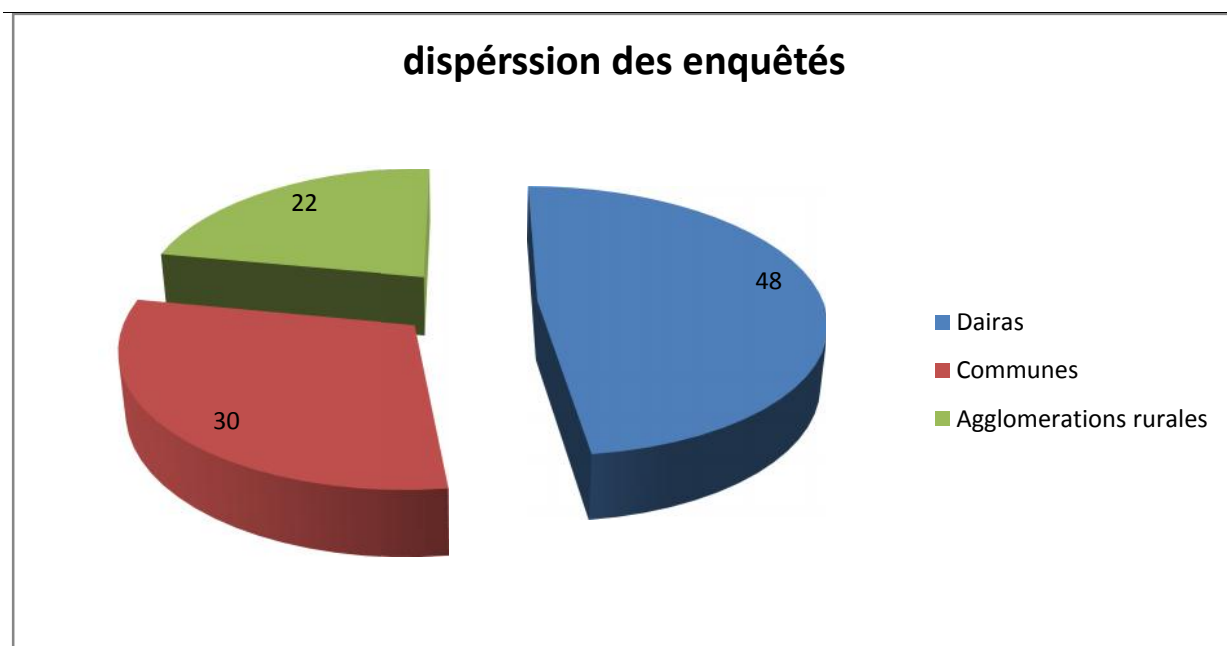
Le plan de sondage a pris en considération la différence entre les bureaux de poste de chaque zone en tenant compte de la densité de la population qui est inégalement répartie entre les différentes zones.

2-2-2 L'indicateur de l'échantillon

L'enquête par questionnaire menée auprès des usagers et des fonctionnaires d'Algérie Poste s'est déroulée dans la wilaya de Tizi-Ouzou, répartie sur les bureaux de poste des daïras, des communes et des agglomérations rurales.

Cette répartition converge avec la densité de la population qui est inégalement répartie entre les régions.

L'enquête a touché 48% des usagers dans des structures situées dans les daïras, 30% des usagers dans des communes, et 22% des usagers dans des structures situées dans des agglomérations rurales. La figure n° 06 indique la répartition des usagers enquêtés.

Figure N°6: Dispersion des enquêtés

Source: Fait par nous-mêmes

Les bureaux de poste situés dans les dairas sont plus fréquentés par rapport aux bureaux de poste situés dans les communes et les zones rurales.

Section 3: Enquête sur l'outil d'évaluation de la satisfaction de la clientèle

La construction des questions s'est faite compte tenu des indicateurs portant sur les représentations du niveau de satisfaction des usagers par rapport aux prestations offertes par les services financiers qui concordent avec le degré de performance des structures. Cette appréciation est évaluée à travers des caractéristiques pertinentes définies par l'étude.

3-1 Caractéristiques générales des enquêtés

3-1-1 Caractéristique générales des enquêtés usagers

Les espaces des bureaux de poste sont des lieux où se côtoient diverses couches sociales de différentes localités, donc les caractéristiques choisies par rapport aux usagers permettent de donner une configuration significative afin d'apprécier le service postal.

Le choix d'échantillon, nous a permis de définir les caractéristiques des usagers des bureaux de poste, dans la mesure où cette rotation a assuré la chance aux catégories socioprofessionnelles d'être représentées.

3-1-1-1 Genre des enquêtés

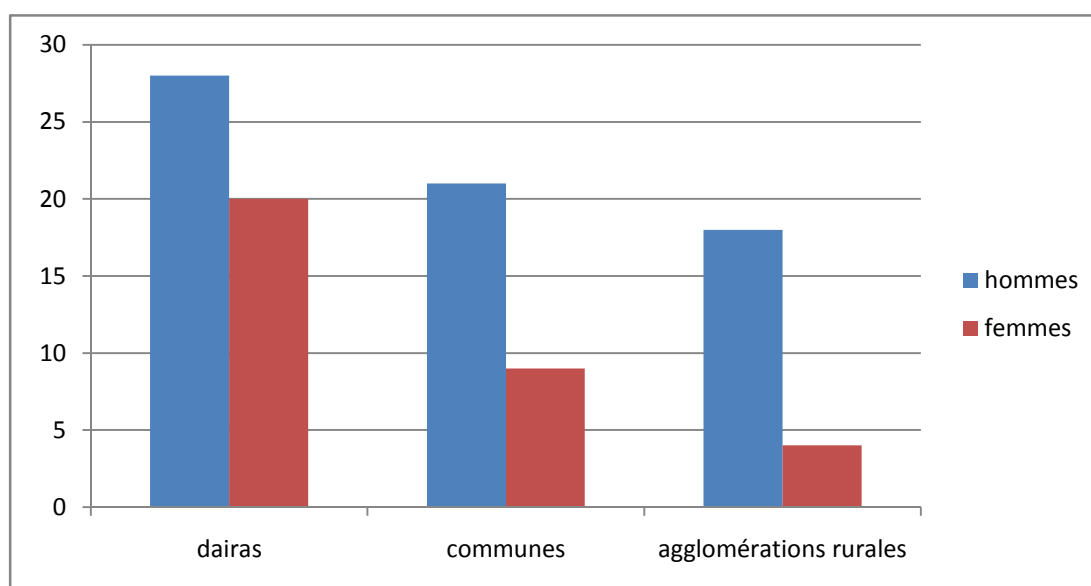
La configuration des usagers selon les données sociodémographiques durant le déroulement de l'enquête a fait ressortir les résultats entre les hommes et les femmes qui fréquentent les bureaux de poste dans chaque localité.

Sur 48% d'usagers dans les daïras, 28% sont de sexe masculin et 20% de sexe féminin,

Sur 30% d'usagers dans les communes, on retrouve 21% hommes contre 9% femmes,

Sur 22% d'usagers au niveau des agglomérations rurales, on a une estimation de 18% hommes contre seulement 4% femmes.

Figure N°7; Genre des enquêtés



Source:Fait par nous-mêmes

L'écart entre le taux de femmes et le taux des hommes qui fréquentent les bureaux de poste dans les daïras est très faible, le critère genre ne semble pas avoir une grande incidence dans les daïras,

Au niveau des communes on constate un écart de 12%, donc le taux augmente au niveau des communes,

Plus on s'éloigne des zones urbaines plus le taux de fréquentation des hommes augmente, on constate un écart de 14% dans les agglomérations rurales,

Cela s'explique par le fait que souvent c'est les chefs des ménages qui prennent en charge les dépenses liées à leurs foyers.

3-1-1-2 Age des enquêtés

L'âge des enquêtés est classé en trois catégories comme suit :

De 18ans à 24ans

De 24ans à 60ans

De 60ans ou plus

Pour la catégorie d'âge de 24ans à 60 ans on retrouve,

Sur 48% des usagers des daïras 20%,

Sur 30% au niveau des communes on retrouve 12%,

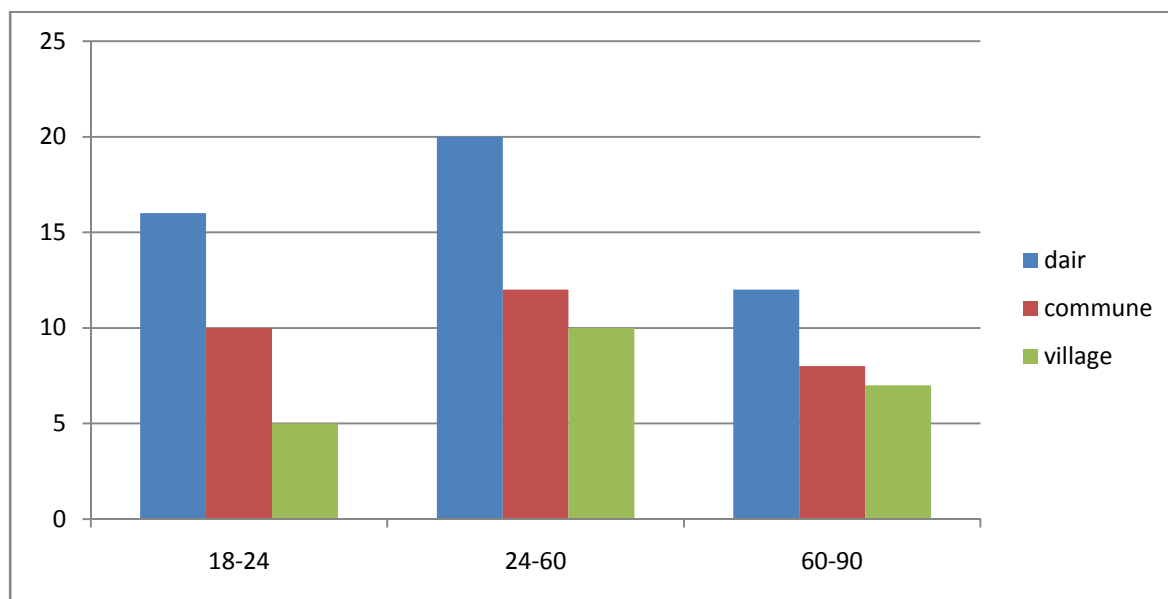
Sur 22% dans les agglomérations rurales 9%.

Pour la catégorie des jeunes de 18ans à 24 ans, une estimation de 16% dans les daïras, 10% dans les communes, et 5% dans les agglomérations rurales.

Pour la catégorie des personnes âgées de plus de 60ans on retrouve, 12% dans les daïras, 8% dans les communes, dans les agglomérations rurales, elle est estimée à 7%, elle est plus élevée par rapport à la catégorie de 18ans à 24ans dans cette zone.

Les trois catégories d'âge sont illustrées dans le graphe suivant :

Figure N°8: Age des enquêtés



Source: Fait par nous-mêmes

Les usagers ayant fréquentés les structures d'Algérie Poste durant la période de l'enquête, n'appartiennent pas à la même catégorie d'âge, dans le sens où cette catégorie d'âge est comprise entre 18ans et plus de 60 ans.

La catégorie de 18ans à 24ans se classe en 2ème position après la catégorie dominante de 24ans à 60ans.

Par contre pour la catégorie qui englobe des personnes âgées de plus de 60 ans, est la plus faible.

Cependant, il est important de signaler que la catégorie la plus présente se situe entre 24ans et 60 ans dans toutes les zones

3-1-1-3 Niveau d'instruction des enquêtés

Le niveau d'instruction est réparti sur trois catégories:

-Sans niveau

-Niveau moyen

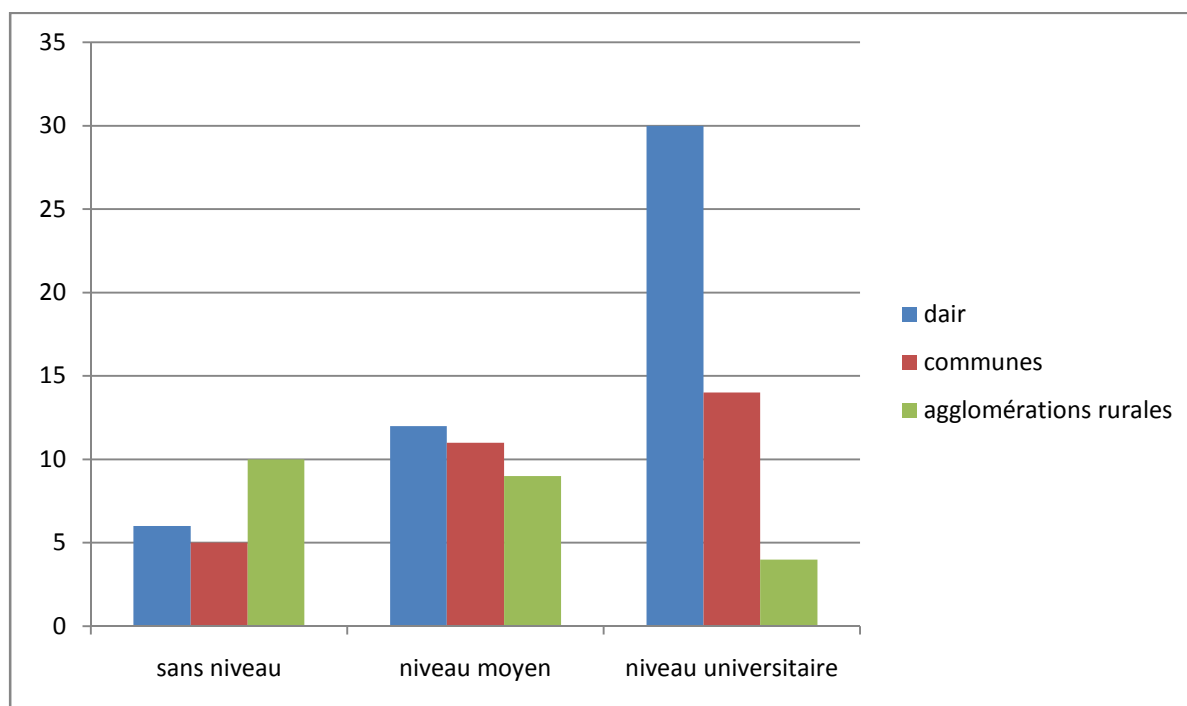
-Niveau universitaire

Dans les daïras, les usagers de niveau universitaire sont de 30%, et de niveau moyen de 12%, et les usagers qui n'ont pas de niveau sont de 6%,

Dans les communes, les usagers de niveau universitaire sont estimés à 14%, ils sont secondés par la catégorie sans niveau qui est de 5%, et une minorité de 4% de niveau moyen.

Dans les agglomérations rurales, le niveau universitaire est estimé à 4%, secondé par le niveau moyen de 9%, et la majorité, n'ont pas de niveau universitaire estimé à 10%.

Figure N°9: Niveau d'instruction des enquêtés



Source: Fait par nous-mêmes

Il faut signaler l'importance du niveau d'instruction comme indicateur influant sur le niveau d'appréciation des prestations des structures d'Algérie Poste, vu que les prestations

offertes nécessitent un minimum d'alphabétisation (savoir lire et écrire), pour faciliter l'utilisation des services financiers postaux (chèque ccp, mandat, carte monétique).

La lecture de la figure N°09 montre que les usagers d'Algérie Poste sont majoritairement de niveau universitaire dans les daïras et les communes.

Dans les daïras, il y'a une minorité qui n'a pas de niveau, même cas dans les communes, le niveau universitaire est le plus retrouvé dans ces deux zones.

Dans les agglomérations rurales, le niveau universitaire est le plus faible, reste qu'il y a un certain taux considérable d'usagers ayant un niveau moyen.

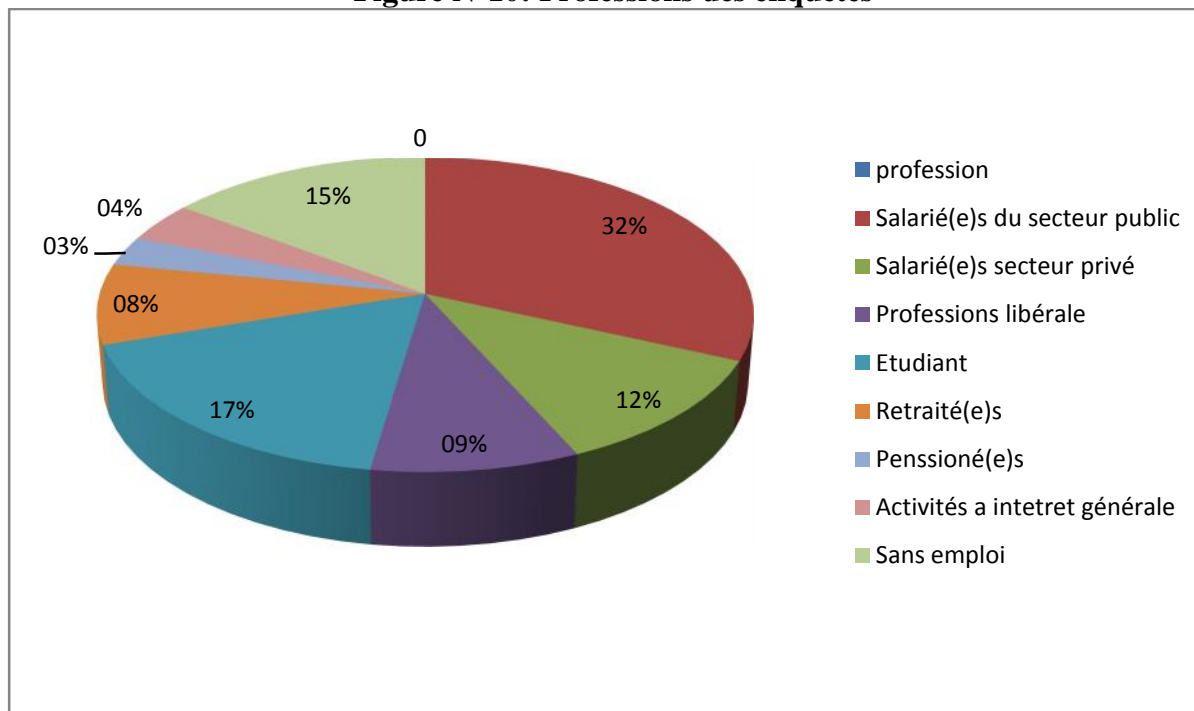
Cependant les usagers d'Algérie Poste sont potentiellement instruits, ce qui donne une possibilité objective pour poursuivre la modernisation des dispositifs liés aux prestations offertes par l'entreprise. Le niveau d'instruction des usagers ne représente pas sur le plan des objectifs fixés par cette entreprise publique, un obstacle pour la modernisation de ses services (par exemple le cas de l'utilisation de la carte monétique pour les usagers ayant un compte CCP) ou une difficulté pour le rapport communicationnel usagers/guichetiers.

3-1-1-4 Professions des enquêtés

Les modalités qui constituent la profession des enquêtés sont les suivantes:

- Salarié(e)s dans le secteur public
- Salarié(e)s dans le secteur privé
- Profession libérale
- Etudiant(e)s
- Retraité(e)s
- Pensionné(e)s
- Les activités à intérêt général
- Sans emploi

Les bureaux de poste sont généralement fréquentés par toutes les catégories socioprofessionnelles de la société, à savoir les salariés des secteurs publics ou privés, les professions libérales, les pensionnés et les sans emploi. La catégorie des salariés (public et privé) fréquente beaucoup plus les bureaux de poste avec un taux de 43.26 % contre celle des professions libérales qui ne représente que 09% de la configuration globale de la fréquentation. Les étudiants représentent 17%, les retraités marquent leur présence avec un taux de 08%, tandis que les sans-emploi représentent seulement un taux de 15%.

Figure N°10: Professions des enquêtés

Source: Fait par nous-mêmes

La situation professionnelle des usagers ayant fréquentés les structures d'Algérie Poste peut nous renseigner sur la cadence de fréquentation des bureaux de poste, et ce, par rapport aux horaires d'ouverture et de fermeture des bureaux de poste, comme elle nous renseigne sur le rythme de la fréquentation.

Si les salariés, les professions libérales et les étudiants représentent plus de deux tiers (2/3) des usagers qui ont fréquentés les bureaux de poste dans la période de l'enquête, cela nécessite d'entamer une réflexion sur les horaires d'ouverture et de fermeture des bureaux, et aussi les plannings de paiement mensuel afin d'éviter les files d'attente et l'encombrement des espaces postiers.

3-1-2 Caractéristiques générales des enquêtés fonctionnaires

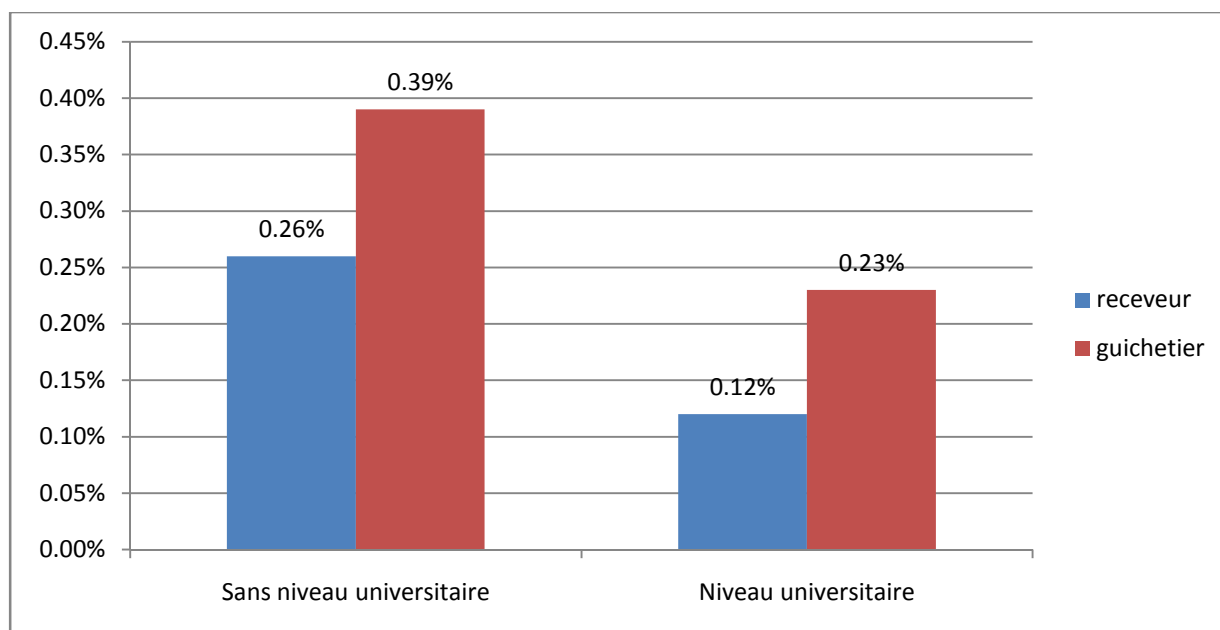
L'instauration d'une nouvelle culture induit une nouvelle relation entre l'institution et l'utilisateur, mais la relation réelle est désormais, celle qui se manifeste à travers les pratiques et les perceptions des acteurs, selon leurs positions au niveau de la structure, et leurs niveaux d'études, ceci est caractérisé comme suit:

- Receveurs sans niveau universitaire
- Receveurs avec un niveau universitaire
- Guichetiers sans niveau universitaire,

-Guichetiers avec un niveau universitaire

Dans les structures approchées (19 bureaux de poste), 38% sont des receveurs et parmi eux 26% n'ont pas de niveau universitaire, et 12% ont un niveau universitaire, et le reste c'est des guichetiers avec un taux de 23% possédant un niveau universitaire, et 39% n'ont pas de niveau universitaire.

Figure N°11: Niveau et statut des fonctionnaires



Source: Fait par nous-mêmes

Remarque : le niveau d'étude des fonctionnaires d'Algérie Poste est plus tôt réduit.

3-2- Rubrique principale du questionnaire

Les données recueillies grâce au travail exploratoire entrepris, constituent la base référentielle aux rubriques du questionnaire.

3-2-1 Principale rubrique des questions posées aux fonctionnaires

Notre questionnaire permet de définir les rapports entre le prestataire et l'utilisateur, autrement dit, l'opérateur et le client, cette notion de client prend forme du point de vue marketing, lorsque le prestataire se préoccupe des attentes du client.

L'entreprise est face à une compétitivité accrue où le client joue un rôle important pour l'avenir de l'entreprise, ce qui présuppose que les prestataires doivent être motivés afin d'améliorer continuellement leurs relations avec les clients. Cela se manifeste sur plusieurs plans, de ce fait, nous avons pensé qu'il était nécessaire d'adresser un questionnaire pour comprendre dans quelle logique s'inscrit cette relation,

Ce questionnaire est adressé aux receveurs et aux guichetiers de différents niveaux, illustré dans le tableau suivant :

Tableau N°4: Rubrique du questionnaire adressé aux fonctionnaires

Question	Critère	Réponse
1-Pensez-vous être avanta gé sur le plan salarial ?	Les receveurs qui n'ont pas de niveau universitaire	Considèrent qu'ils sont bien payés
	les receveurs qui ont un niveau universitaire	trouvent que la grille salariale doit être revue
	Les guichetiers des deux catégories (universitaire et non universitaire)	Jugent que le salaire n'est pas compatible avec les tâches assignées, (l'inadéquation entre l'effort et la prime)
2-Les horaires d'ouverture et de fermeture vous conviennent-ils ?	receveurs des deux catégories (universitaires et non universitaires)	Sont satisfaits des horaires (ils ouvrent droit à un logement de fonction)
	Les guichetiers des deux catégories (universitaires et non universitaires)	Au niveau des grands bureaux de poste, ils trouvent les horaires très tardifs vu qu'ils terminent à 19h/18h et ceci ne les motive pas à fournir trop d'efforts pour orienter et accueillir la clientèle convenablement. Par contredans les petits bureaux de poste les horaires les arrangent
3-Etes-vous satisfait des infrastructures dont disposent les bureaux de poste?	Les receveurs et les guichetiers (non universitaires)	Ils sont satisfaits de l'outil informatique (permet de faciliter l'accomplissement de leurs tâches), et ils ne sont pas satisfaits de l'équipement meuble).
	Les receveurs et les guichetiers (universitaires)	Trouvent que les moyens mis a leurs dispositionsne sont pas en mesure de faire face à la demande des usagers, ils mentionnent aussi un manque au niveau de la balance, compteuse de billets, GAB...etc.)
4-Que pensez-vous des problèmes liés aux files d'attente ?	Les receveurs et les guichetiers (non universitaires, et universitaires)	Trouvent que les files d'attente restent interminables, chose qui ne permet pas d'assurer une bonne prise en charge des usagers malgré l'augmentation d'effectifs au niveau des guichets ou l'équipement de nouveaux guichets et l'installation des GAB)

5-Comment expliquez-vous les pratiques auxquelles ont recours les usagers pour régler leurs problèmes ?	Les receveurs et les guichetiers (non universitaires)	Des comportements agressifs(décrit des personnes indisciplinées auxquelles l'agent devrait faire face)
	Les receveurs et les guichetiers (universitaires)	Ces comportement agressifs sont justifiés par le fait qu'il y a un manque d'information du client et aussi par le fait que l'institution manque parfois à ses devoirs à cause des insuffisances matérielles
6-Quel statut gère l'entreprise Algérie Poste depuis 2002, et que signifie cela ?	Les receveurs non universitaires	ce nouveau statut signifie que la poste est devenue une entreprise commerciale
	Les receveurs universitaires	ont pris conscience que ce nouveau statut exige une mise en œuvre d'une gestion qui assure la rentabilité, et que la qualité du service doit être soumise au contrôle pour satisfaire le client
	Les guichetiers non universitaires	la plus part ne comprennent pas la signification de ce nouveau statut et les autres l'ont mal compris
	Les guichetiers universitaires	ont compris que ce statut signifie que l'entreprise doit fournir des services de qualité, d'approcher un maximum de clientèles pour que l'entreprise réalise des bénéfices.

Source: Fait par nous-mêmes

Interprétation du tableau

3-2-1-1 la question sur les salaires

Pensez-vous être avantagé sur le plan salarial ?

Les receveurs qui n'ont pas de niveau universitaire, considèrent qu'ils sont bien payés, par contre les receveurs qui ont un niveau universitaire trouvent que la grille salariale doit être revue.

Les guichetiers des deux catégories trouvent que le salaire n'est pas compatible avec les tâches assignées, et témoignent aussi de l'inadéquation entre l'effort et la prime

3-2-1-2 la question sur les horaires de travail

Les horaires d'ouverture et de fermeture vous conviennent-ils ?

Les horaires conviennent aux receveurs des deux catégories vu qu'ils ouvrent droit à

un logement de fonction ceci leur permet de veiller sur la sécurité des bureaux de poste et à être disponible.

Les guichetiers trouvent les horaires au niveau des grands bureaux de poste très tardifs vu qu'ils terminent à 19h et ceci ne les motive pas à fournir trop d'efforts pour orienter et accueillir la clientèle convenablement, mais dans les petits bureaux de poste, la plus part des guichetiers trouvent que les horaires leurs conviennent très bien, cela leurs permet de bien mener leurs fonctions.

3-2-1-3 La question sur les infrastructures

Etes-vous satisfait des infrastructures dont disposent les bureaux de poste?

Les receveurs et les guichetiers qui n'ont pas de niveau universitaire révèlent quelques aspects liés à la gestion des bureaux de poste, en ce qui concerne l'aspect matériel, les avis sont partagés, ils ont déclarés qu'ils utilisent un nouveau matériel d'outil informatique, mais les équipements meubles restent très vieux, ils reconnaissent majoritairement les efforts déployés pour doter les bureaux de poste du matériel nécessaire, en vue de faciliter la tâche au personnel, cette satisfaction est exprimée par la majorité.

Si cette catégorie ne souligne que les aspects positifs des nouvelles conditions matérielles, d'autres par contre, signalent les insuffisances qui persistent, ces insuffisances sont identifiables à travers les réponses formulées par les responsables, et les guichetiers possédant un niveau universitaire, le matériel informatique est l'un des principaux points signalés en ce qui concerne les insuffisances en matériel, ils considèrent que les moyens mis à leurs dispositions ne sont pas en mesure de faire face à la demande des usagers, ils mentionnent aussi un manque au niveau de la balance, compteuse de billets, GAB

3-2-1-4 La question sur les files d'attente

Que pensez-vous du problème lié aux files d'attente

Les fonctionnaires d'Algérie Poste déclarent que malgré les efforts déployés pour réduire les files d'attente que ce soit au niveau d'augmentation d'effectifs au niveau des guichets ou l'équipement de nouveaux guichets et l'installation des GAB, les files d'attente restent interminables, peut être elles sont réduites pendant certaines périodes mais elles persistent toujours dans la plus part des jours de la semaine.

Pour les responsables, ce problème qui ne permet pas d'assurer une bonne prise en charge des usagers quand les files d'attente sont longues, ne concerne pas qu' Algérie Poste, ils déclarent, qu'une fois l'information du virement est annoncée aux fonctionnaires, tout le monde est dans la poste, et il faut arriver à établir un planning pour les différentes structures, c'est-à-dire une date pour la réception des retraités qui sera loin de la date programmé pour le

secteur de l'éducation, de la santé ou de Sonelgaz, c'est à partir de cette méthode qu'on peut améliorer la qualité des prestations et de l'accueil.

Les usagers ne sont pas tous en mesure de comprendre l'origine de ce dysfonctionnement et si en outre quelques-uns font preuve de patience et de tolérance, d'autres y parviennent difficilement.

3-2-1-5 la question sur le comportement des usagers

Comment expliquez-vous les pratiques auxquelles ont recours les usagers pour régler leurs problèmes ?

Des agents se retrouvent souvent dans des positions difficiles face aux comportements de certains clients qui sont agressifs, impatientes, et qui se plaignent et rejettent la faute sur l'agent et l'attaquent verbalement et dans certaines situations graves, physiquement. Une catégorie de receveurs et de guichetiers expliquent ceci par le fait qu'il existe des personnes indisciplinées auxquels l'agent devrait faire face dans ce secteur.

Une autre catégorie de receveurs et guichetiers justifient ce comportement par le fait qu'il y a un manque d'information pour le client et aussi par le fait que l'institution manque parfois à ses devoirs à cause des insuffisances matérielles, et c'est normal que les usagers se plaignent. Dans ce genre de situation, le comportement qu'adopte le guichetier pour mieux informer et servir le client est important pour faire face aux conflits.

3-2-1-6 La question sur le nouveau statut de l'entreprise

Quel statut gère l'entreprise Algérie Poste depuis 2002 ?

Il faut certainement noter que la majorité des fonctionnaires de différentes catégories savent qu'Algérie Poste est statutairement une EPIC, mais au niveau des réponses formulées sur la signification de ce statut, on retrouve :

Des receveurs qui n'ont pas de niveau universitaire mais qui ont compris que ce nouveau statut signifie que la poste est devenue une entreprise commerciale, et des receveurs qui ont un niveau universitaire ont pris conscience que ce nouveau statut exige une mise en œuvre d'une gestion qui assure la rentabilité, et que la qualité du service doit être soumise au contrôle pour satisfaire le client.

Les perceptions des guichetiers ne restent pas indifférentes, pour ceux qui n'ont pas de niveau universitaire, la plus part ne comprennent pas la signification de ce nouveau statut et les autres l'ont mal compris. Les guichetiers universitaires ont compris que ce statut signifie que l'entreprise doit fournir des services de qualité, d'approcher un maximum de clients pour

que l'entreprise réalise des bénéfices.

Par rapport à cette question et à travers les réponses, c'est le niveau d'instruction acquis à l'extérieur de l'entreprise qui définit la compréhension et l'interprétation du statut, cela implique que l'institution n'est pas le lieu d'acculturation, ou ceux qui n'ont pas un niveau d'instruction relativement élevé acquièrent les valeurs de la compétitivité.

3-2-2 Principales rubriques des questions posées aux usagers

La construction des questions s'est faite, compte tenu des indicateurs portant sur les représentations et pratiques des usagers par rapport aux prestations offertes par les services financiers postaux et d'exploitation des opérations postales. Le degré de performance de la structure a été apprécié à travers des indicateurs pertinents définis par l'étude (Acceptable, Non acceptable).

Tableau N°5: Rubrique du questionnaire adressé aux usagers

	Daïras (48%)		Communes (30%)		Agglomérations rurales (22%)	
	acceptable	Non Acceptable	Acceptable	Non Acceptable	Acceptable	Non Acceptable
Q1: L'emplacement du bureau de poste est il accessible ?	20%	28%	18%	12%	15%	7%
Q2: Que pensez-vous des horaires d'ouverture et fermeture ?	39%	9%	11%	19%	4%	18%
Q3: Etes-vous satisfait(e) du service d'information?	20%	28%	10%	20%	4%	18%
Q4: Etes-vous satisfait(e) du comportement des prestataires au niveau de l'accueil ?	15%	33%	16%	14%	15%	30%

Q5: Avez-vous observé une amélioration dans le fonctionnement de ces services ?	34%	14%	18%	12%	8%	14%
Q6: Trouvez-vous leurs services rapides?	20%	28%	17%	13%	14%	8%
Q7: Offrent-ils un service sécurisé ?	40%	8%	20%	5%	20%	2%
Q8: Offrent-ils un service financier de qualité ?	CCP: 19% CNEP: 33% MANDAT: 22%	CCP: 29% CNEP: 15% MANDAT: 26%	CCP: 18% CNEP: 12% MANDAT: 21%	CCP: 12% CNEP: 18% MANDAT: 9%	CCP: 15% CNEP: 3% MANDAT: 16%	CCP: 7% CNEP: 19% MANDAT: 6%

Source: Fait par nous-mêmes

Interprétation du tableau

3-2-2-1 La question par rapport à l'emplacement du bureau de poste

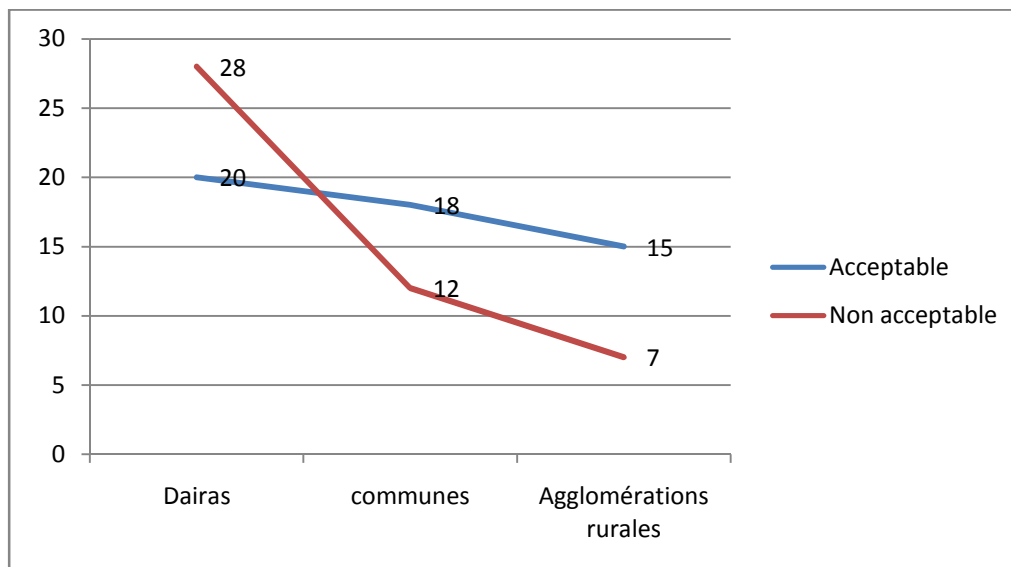
L'emplacement du bureau de poste est-il accessible ?

Concernant cette question adressée aux usagers pour savoir si l'emplacement des bureaux de poste leur convient ou pas, les taux sont comme suit,

Dans les daïras, 28% trouvent que l'emplacement est non acceptable, et 20% le trouvent acceptable.

Par contre dans les communes, 18% trouvent que l'emplacement des bureaux de poste est acceptable (ils sont satisfaits), et 12% pensent qu'il n'est pas acceptable.

Dans les agglomérations rurales, 15% des enquêtés trouvent qu'il est acceptable, et juste 7% disent qu'il n'est pas acceptable.

Figure N°12: Emplacement du bureau de poste

Source: Fait par nous-mêmes

Dans les daïras, la majorité trouve que l'emplacement des bureaux de poste n'est pas accessible pour toutes les catégories d'usagers, par exemple, il y a ceux qui ont suggérés des bureaux de poste au niveau des stations, cités universitaires...,

Dans les agglomérations rurales, la plus part trouvent que l'emplacement est accessible vu que dans ce genre de localité on retrouve des bureaux de poste pour un petit nombre d'habitants.

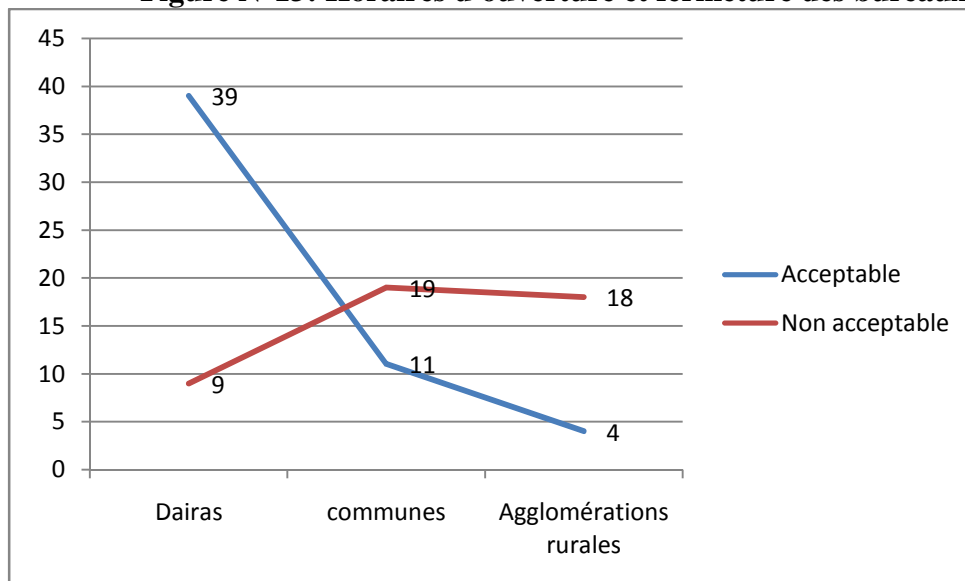
3-2-2-2 Les horaires d'ouvertures et de fermetures des bureaux de poste

Que pensez-vous des horaires d'ouverture et fermeture ?

Dans les daïras 39% trouvent les horaires acceptables contre 9% seulement qui ne sont pas d'accord.

Dans les communes, 11% seulement disent que les horaires des bureaux de poste sont acceptables et 19% les trouvent non acceptables.

Dans les agglomérations rurales, il y a juste 4% qui ont dit qu'ils sont acceptables, et 18% pensent qu'il ne le sont pas.

Figure N°13: Horaires d'ouverture et fermeture des bureaux de poste

Source: Fait par nous-mêmes

Par rapport à cette question, un grand nombre au niveau des daïras, trouve les horaires d'ouverture et de fermeture largement suffisant, cela s'explique par le fait qu'on retrouve de grands bureaux de poste dans ces zones, par exemple la RP de Tizi-Ouzou ou la Hors classe d'Azazga, ouvrent à 8h et ferment à 19h ou 18h sans prendre de pause, par contre au niveau des communes, les horaires n'arrangent pas tous les usagers vu qu'ils ferment à 17h et prennent la pause de 13H jusqu'à 15H, et dans les agglomérations rurales, les horaires n'arrangent pas la plus part des usagers vu que c'est des petits bureaux qui ouvrent la matinée et ferment tôt, pour distribuer le courrier le soir.

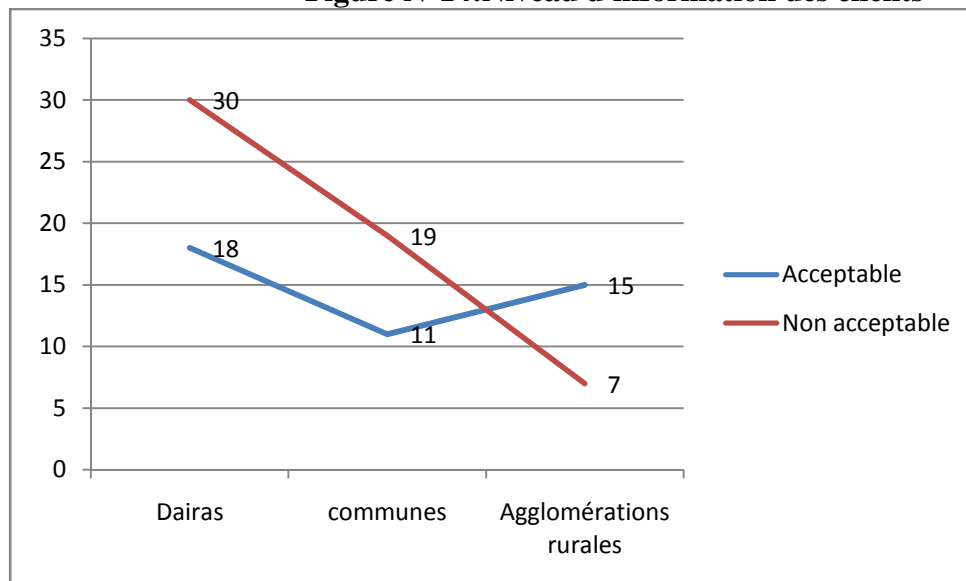
3-2-2-3 le niveau d'information

Etes-vous satisfait(e) du service d'information?

Dans les daïras, sur 48% d'usagers, 28% trouvent que l'information n'est pas acceptable tandis que 20% disent qu'elle est acceptable (trouvent qu'ils sont bien informés).

Dans les communes, sur 30% d'usagers, 20% trouvent le niveau d'information pas acceptable et 10% le trouvent acceptable.

Dans les agglomérations rurales, sur 22% d'usagers, 28% affirment que l'information est acceptable mais 4% pensent qu'elle n'est pas acceptable.

Figure N°14:Niveau d'information des clients

Source: Fait par nous-mêmes

La satisfaction des usagers en matière d'information n'est pas comptabilisée dans les activités postières, nous constatons à travers les réponses données à propos du niveau d'appréciation des usagers, le manque d'information touche plus les habitants des agglomérations rurales.

L'information que les usagers possèdent sur les différentes activités, l'image construite sur la qualité des prestations offertes, définissent en grande partie le rendement des services. L'intérêt attribué au degré de connaissance des services financiers, tel que CNEP-PTT, ne va pas de soi, du moment que le recours à une prestation donnée exige sa connaissance d'abord, avant même d'évoquer la question de la compétitivité. Ce deuxième point relève de la décision de l'utilisateur en matière de choix entre des alternatives possibles. Un choix motivé par le prix, la qualité du service, le temps de réalisation et la confiance que l'on a de la prestation. Au bout du processus, paraît l'information sur le service, elle demeure décisive, puisque les autres étapes dépendent de celle-ci.

Ce manque d'information sur les services, figure parmi les contraintes qui relèvent de l'aspect marketing. La question nécessite la diffusion de l'information.

3-2-2-4 la question sur l'accueil des prestataires

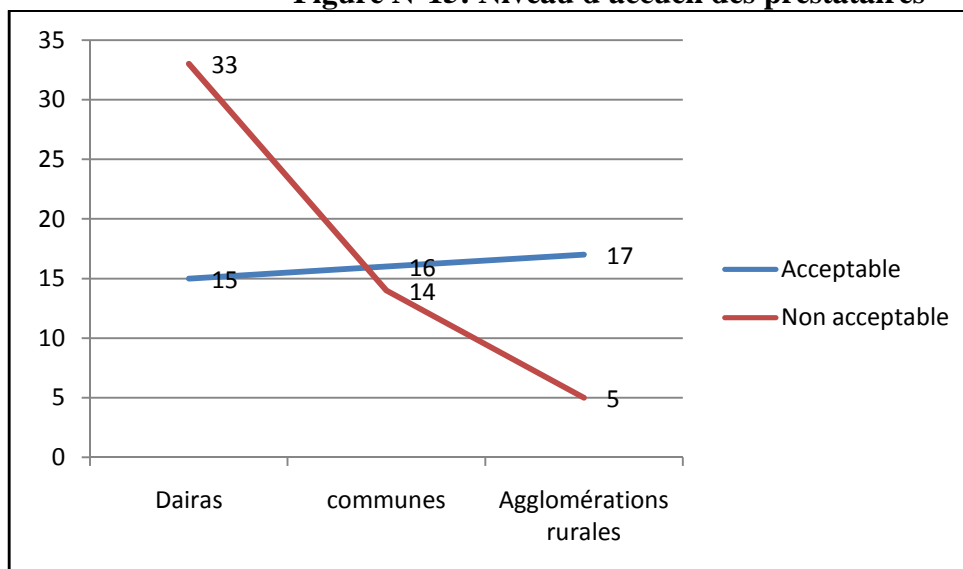
Les clients sont-ils satisfaits du comportement des prestataires au niveau de l'accueil ?

Dans les daïras, 33% trouvent que l'accueil n'est pas acceptable, et 15% le trouvent acceptable.

Dans les communes, 14% pensent qu'il n'est pas acceptable (ils ne sont pas satisfaits de l'accueil), tandis que 16% le trouve acceptable.

Dans les agglomérations rurales, 17% affirment que l'accueil est acceptable, et seulement 5% pensent qu'il n'est pas acceptable.

Figure N°15: Niveau d'accueil des prestataires



Source: Fait par nous-mêmes

Si on prend en considération la distinction entre les zones, dans les agglomérations rurales, on remarquera d'après les déclarations que les usagers apprécient mieux la qualité de l'accueil des prestataires au niveau du guichet, et au niveau des communes aussi le taux de satisfaction par rapport à l'accueil est considérable. On constate, par ailleurs, que l'attitude positive diminue chez les usagers dans les daïras où la plus part déclarent ne pas être bien accueilli au niveau du guichet. Ce mécontentement est lié au fait qu'au niveau des daïras, les bureaux de poste font face à un nombre important de client, ceci ne leurs permet pas de faire face, avec un comportement digne d'un chargé de clientèle, alors dans les communes et les agglomérations rurales où le nombre d'usagers est faible, les prestataires ont un comportement plus adapté et plus accueillant vis-à-vis des usagers.

3-2-2-5 la question sur l'amélioration des services

Avez-vous observé une amélioration dans le fonctionnement de ces services ?

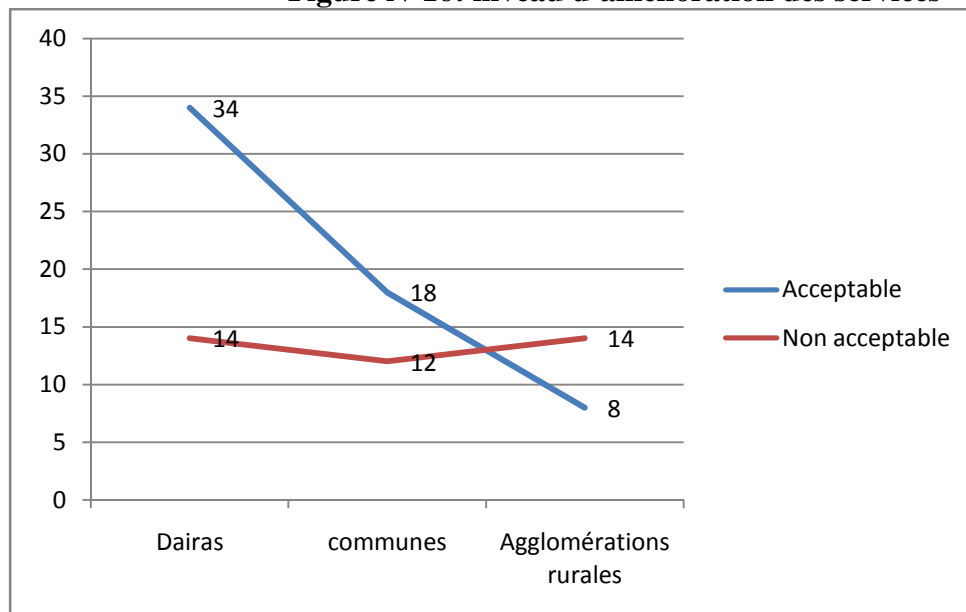
Les usagers des structures des daïras donnent un jugement positif dans l'évaluation globale de l'amélioration, ils sont 34% à déclarer une amélioration acceptable et 14%

déclarent qu'elle n'est pas acceptable.

Dans les communes, 18% trouvent que l'amélioration est acceptable, contre 12% qui trouvent qu'elle n'est pas acceptable.

Or, dans les agglomérations rurales, les usagers donnent un jugement moins positif, avec un taux de 14% qui pensent que l'amélioration est acceptable tandis que 8% la trouvent inacceptable.

Figure N°16: niveau d'amélioration des services



Source: Fait par nous-mêmes

Les usagers des bureaux de poste au niveau des daïras et communes, qualifient positivement l'existence de l'amélioration par rapport aux usagers des bureaux de poste des agglomérations rurales. Cette différence observée entre les différentes zones s'explique par le rythme de fréquentation, les équipements dont dispose les bureaux de poste, et aussi dans la mesure où elle répond à une partie de leurs attentes.

Dans cette perspective, l'évaluation de l'amélioration par les usagers, des services fournis par Algérie Poste est non seulement un moyen pour évaluer le changement de la qualité des services offerts par Algérie Poste, mais également une occasion pour évaluer les politiques publiques adoptées, afin de moderniser un secteur aussi important que celui de la poste.

L'objectif de cette partie est de décrypter les représentations que se font les usagers du fonctionnement et de l'équipement des bureaux de poste. Notre démarche ici consiste à esquisser une image synthétique sur l'évaluation globale de l'amélioration des services selon

les usagers de différentes localités.

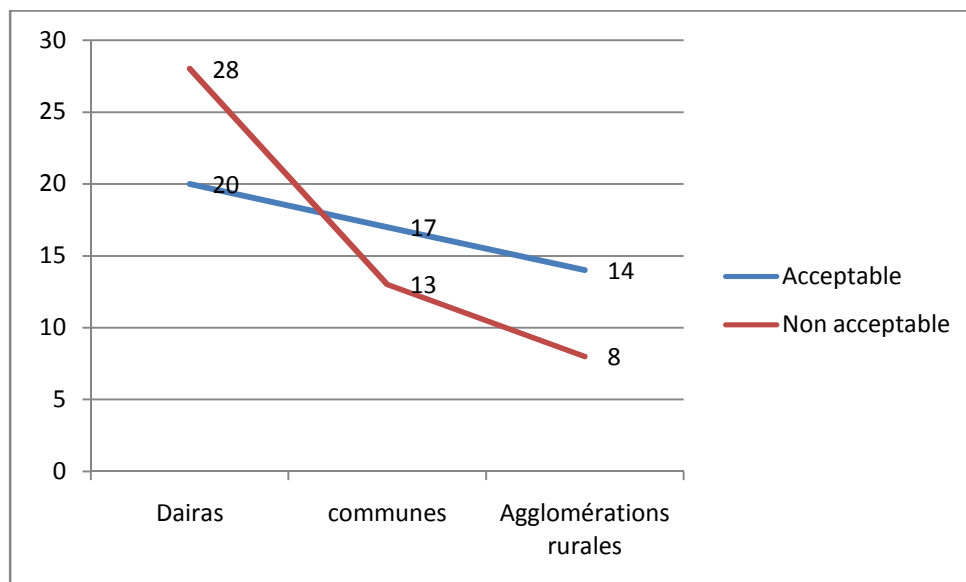
3-2-2-6 la question sur la rapidité des services

L'enquête révèle que les représentations de la rapidité sont acceptables par 20% des usagers enquêtés au niveau des daïras et 28% des usagers pensent qu'elles ne sont pas acceptables (ils perçoivent une lenteur dans les délais de réalisation des opérations financières).

Dans les communes, 17% trouvent la rapidité du service acceptable par contre 13% ne la trouvent pas rapide.

Dans les agglomérations rurales, 14% le jugent acceptable et 8% jugent qu'il n'est pas acceptable.

Figure N°17: Niveau de rapidité



Source: Fait par nous-mêmes

Cette question vise à faire une représentation de l'amélioration globale à partir de la rapidité des opérations postales. La capacité des guichetiers à prendre en charge la demande des usagers en fonction des équipements disponibles peut nous renseigner sur la rapidité des prestations des services offerts par Algérie Poste,

La rapidité des opérations au niveau des guichets d'Algérie Poste est aperçue par les usagers qui fréquentent les bureaux situés en zones d'agglomérations rurales et des communes, tandis que la lenteur est davantage observée par les usagers qui fréquentent les bureaux situés dans les daïras. Si les bureaux de poste des daïras sont plus équipés que les bureaux de poste des communes et des agglomérations rurales, l'équipement n'est pas l'unique facteur déterminant la rapidité. La rapidité est en relation directe avec le rythme de la

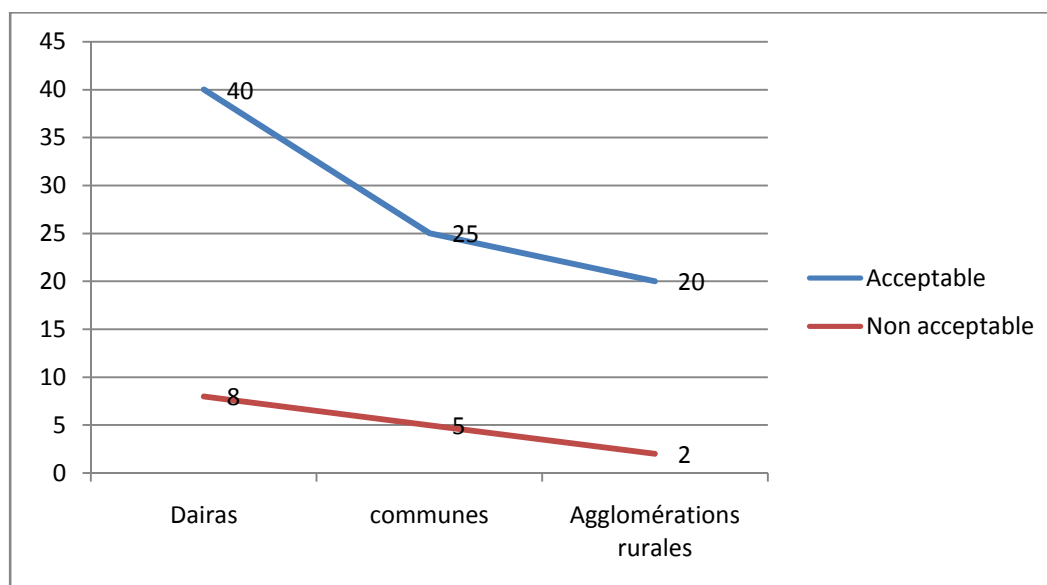
fréquentation.

3-2-2-7 la question sur la dimension "sécurité"

Offrent- ils un service sécurisé ?

La représentation de l'amélioration globale à partir de la dimension « sécurité » révèle que l'absence de l'amélioration de la sécurité est partagée par 15 % des usagers enquêtés, alors que 85% déclarent que cette amélioration est positive.

Figure N°18: niveau de sécurité



Source: Fait par nous-mêmes

L'évaluation de l'amélioration des services offerts par Algérie Poste ne pouvait pas ignorer le critère sécuritaire. Aussi, avons-nous abordé le problème de « la sécurité » dans le questionnaire adressé aux usagers ; et ce, à travers plusieurs questions en rapport avec la question de la sécurité dans l'espace « bureaux de poste », « dans l'utilisation de la carte magnétique », « autour du lieu de GAB » et « du solde CCP ». La question liée à la « sécurité » dans le cadre de l'évaluation de l'amélioration englobe d'une façon générale toutes les dimensions indiquées.

Le sentiment de l'amélioration des mesures d'assurance et de sécurité est partagé avec les mêmes taux entre les usagers d'Algérie Poste des différentes zones (Dairas, communes, Agglomérations rurales).

3-2-2-8 la question sur la qualité des services financiers (CCP, CNEP, MANDAT)

Offrent- ils un service financier de qualité ?

- Les usagers d'Algérie Poste et l'évaluation de l'amélioration par service

L'évaluation de l'amélioration globale des services d'Algérie Poste selon les usagers nous donne une image globale sur l'entreprise ; quoique cette dernière ne soit pas suffisante pour repérer dans quel service exactement se situe vraiment l'amélioration. Notre hypothèse est que les services ne sont pas au même niveau d'amélioration.

Nous présentons dans cette partie, l'évaluation faite par les usagers ayant utilisé les services suivants : le service de retrait d'argent par chèque CCP, le service mandat, le service CNEP PTT.

- **Evaluation du service « retrait d'argent par chèque CCP »**

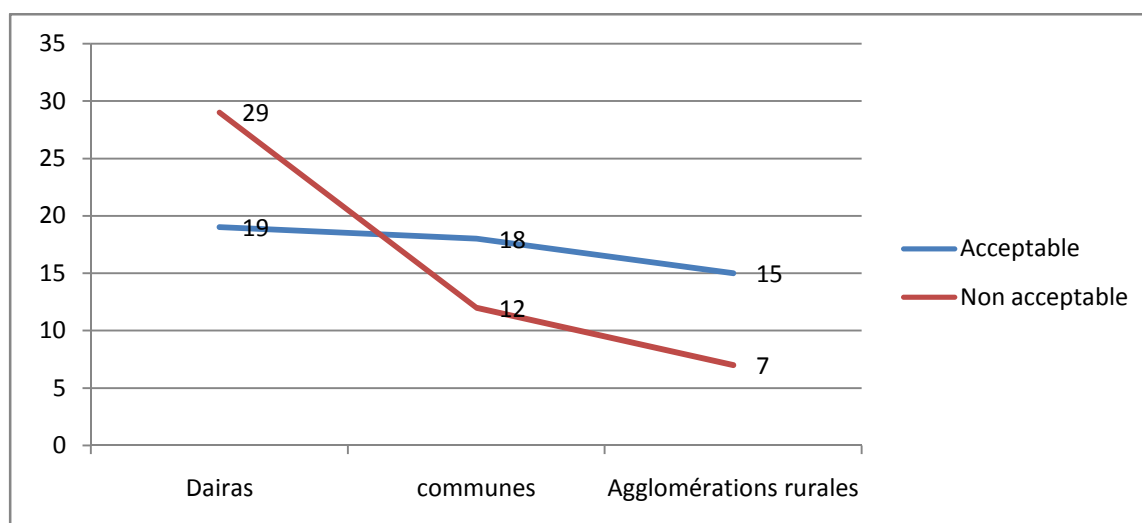
Sur un ensemble de 100 usagers, 48% considèrent que les opérations de retrait d'argent par chèque a connu une grande amélioration, en revanche 52 % estiment qu'il n'y a aucune amélioration. Les deux taux liés aux échelles d'évaluation « Acceptable » et « Non acceptable » sont significatifs.

Les bureaux de poste des daïras sont les structures qui enregistrent le taux le plus faible en ce qui concerne le critère « Acceptable » 19 %, et le taux le plus élevé pour le critère « Non acceptable » 29%.

Pour les communes, on retrouve 18% qui jugent que l'amélioration est acceptable contre 12% qui jugent le contraire

Dans les agglomérations rurales, on retrouve un taux de 15% qui trouvent que la qualité du service est acceptable tandis que 7% pensent qu'elle n'est pas acceptable.

Figure N°19: Niveau d'amélioration de la qualité du service CCP



Source: Fait par nous-mêmes

Le retrait d'argent par chèque CCP est le service le plus sollicité au niveau des bureaux de poste. La lenteur des opérations liée au paiement à vue, les coupures de connexion et les défauts de planning (lors du versement de la paye des salariés), influencent de façon négative l'évaluation globale des prestations des services.

Le service financier « retrait d'argent par chèque CCP » influence d'une façon négative l'image donnée par les structures.

Si nous prenons en compte les différentes appréciations de l'amélioration de la qualité selon les trois zones étudiées, à savoir les daïras, les communes, et les agglomérations rurales, nous constatons que les réponses formulés avec les deux critères « acceptable » et « non acceptable » sont répartis d'une façon inégale par les usagers du service retrait d'argent par CCP sur les différentes localités.

Malgré l'informatisation du service CCP, les prestations de service des structures au niveau des daïras sont loin de produire une image positive. Par contre, les postes des agglomérations rurales et des communes avec un niveau d'équipement moins conséquent, sont davantage appréciées.

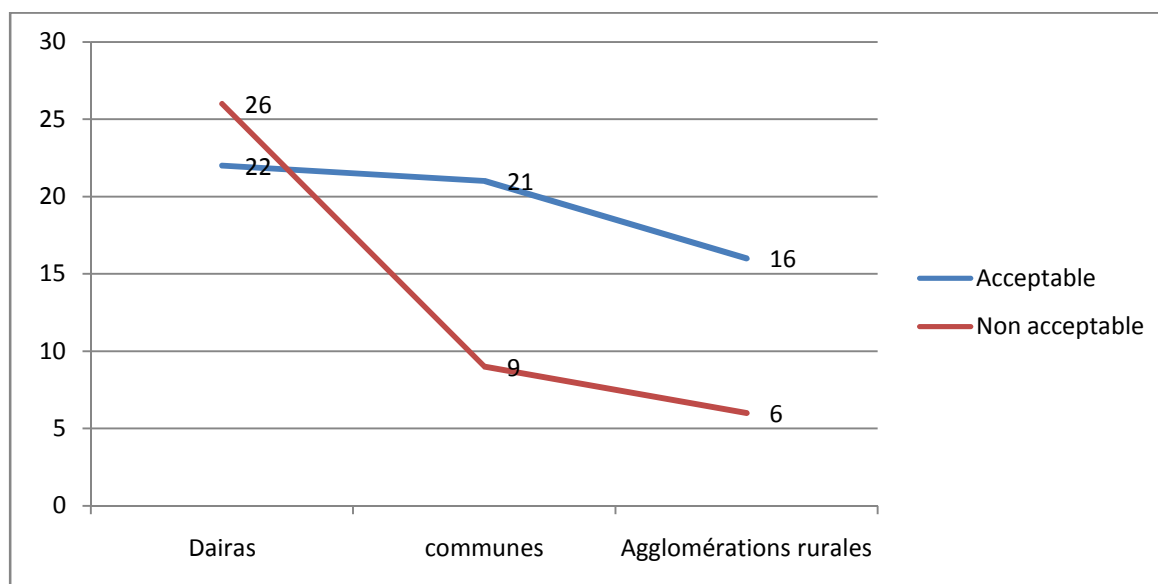
- **Evaluation du service mandat**

Dans l'évaluation du deuxième service financier, les mandats (différents types) ne peuvent être mesurés que par rapport aux usagers qui utilisent cette prestation.

Les taux enregistrés en ce qui concerne les degrés d'amélioration de ce service rejoignent les taux enregistrés dans l'évaluation globale, dans la mesure où 59% d'usagers qualifient l'amélioration comme « acceptable » contre 41 % qui déclarent une stagnation c'est-à-dire « non acceptable ».

Si l'amélioration du service mandat est perçue par un grand nombre d'usagers, elle l'est davantage dans les agglomérations rurales où 16 %, d'usagers trouvent que l'amélioration est acceptable, et 6% affirment qu'elle n'est pas acceptable.

Même chose dans les Communes où 21% disent qu'elle est acceptable, par contre, 9% pensent qu'elle n'est pas acceptable, alors que dans les daïras, 26% la trouvent acceptable, et 22% disent qu'elle n'est pas acceptable.

Figure N°20: Niveau d'amélioration de la qualité du service MANDAT

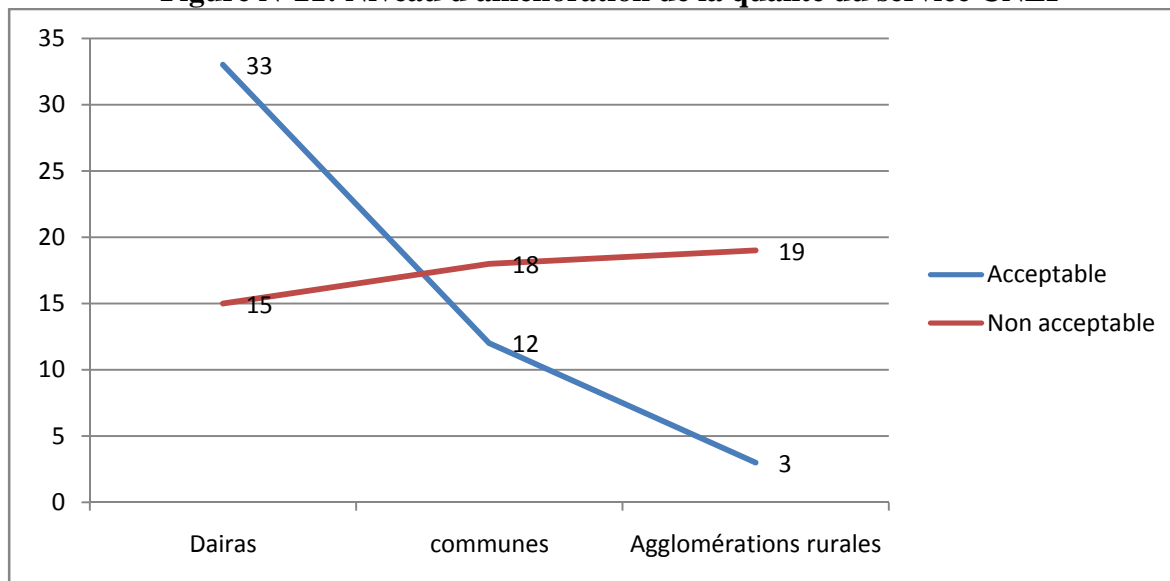
Source: Fait par nous-mêmes

Globalement, on peut dire que le service mandat, comme service financier, se trouve en meilleure position par rapport à l'autre service financier « retrait d'argent par chèque CCP ». Le taux « non acceptable du service mandat » est de 41% et au même taux concernant le CCP 48%.

Par ailleurs, avec le manque d'équipement et même de personnel, le service « mandat » est mieux estimé dans les agglomérations rurales et dans les communes que dans les daïras. Ce sont les usagers des bureaux de poste des agglomérations rurales et des communes qui viennent en tête dans l'échelle d'appréciation du service mandat avec 37 %.

- **Evaluation du service CNEP PTT**

Le service d'épargne au niveau d'Algérie Poste est représenté par les guichets. L'enquête concerne les usagers qui ont un compte CNEP PTT. Ces clients reconnaissent l'existence d'une grande amélioration, la reconnaissance globale se décline comme suit : 33 % déclarent l'existence d'une grande amélioration "acceptable" dans les daïras et 15% estiment le contraire. Dans les communes 12% trouvent la qualité acceptable et 18% ne la trouvent pas acceptable. Concernant les usagers des agglomérations rurales, 19% estiment que la qualité est "non acceptable" et juste 3% qui la déclarent "acceptable".

Figure N°21: Niveau d'amélioration de la qualité du service CNEP

Source: Fait par nous-mêmes

Le sentiment d'une grande amélioration "acceptable" est plus prégnant chez les usagers des dairas (33%) que ceux des communes et des zones rurales (15%).

Ce service financier est peu sollicité par les usagers d'Algérie Poste selon les données recueillies durant la période de l'enquête

3-3 Interprétation des résultats:

Dans la wilaya de Tizi-Ouzou, le réseau postal est accessible vu l'existence suffisante de nombre de point de présence des bureaux de poste, à l'exception de certains Chefs lieux de dairas importants. La plus part des usagers enquêtés n'ont pas trouvés des difficultés pour atteindre les bureaux de poste.

Les résultats de l'enquête montrent aussi que les usagers de la wilaya de Tizi-Ouzou, jugent que le service postal connaît toujours des manques, surtout du côté de l'organisation et del'information. Pour développer le secteur postal, au-delà des investissements matériel et technologique, un investissement social s'impose en matière d'information des usagers/clients et la formation continue des opérateurs.

Malgré le projet IBP qui vient d'être achevé dans la wilaya de Tizi-Ouzou, les files d'attente et le manque de liquidité demeurent les principales causes de mécontentement des clients. Et ceci est dû aux modalités d'approvisionnements des bureaux en fonds et valeurs, à la préservation des habitudes traditionnelles pour la demande des services de la poste (recours aux guichets pour toute opération de paiement).

Conclusion du chapitre

La qualité, l'accessibilité sous toutes ses formes, la bonne répartition territoriale de ce service public en réseau, constituent les principaux objectifs que les bureaux de poste de la wilaya de Tizi-Ouzou veulent atteindre. Malgré la présence de la poste dans plusieurs régions de ce territoire, nous constatons le peu de travaux réalisés, ce qui rend les études économiques et sociales dans ce secteur beaucoup plus compliquées.

La question de la densité postale sur le territoire de cette wilaya est favorable. Cependant, il reste la question de la qualité des services offerts à la population des territoires ruraux, qui est jugée inégale par rapport aux services des bureaux implantés en zone urbaine, donc une orientation en matière d'aménagement du territoire visant à corriger ces inégalités d'accès au service de qualité s'impose.

Un enjeu important relève de la cohésion socio-économique et territoriale. La mise en place d'un réseau postal doté d'un service financier doit s'apprécier au regard du lien social et économique auquel il contribue en favorisant l'échange et en limitant les situations d'enclavement de certaines parties du territoire, et de conforter sa place dans le marché.

L'enquête élaborée a permis de hiérarchiser les dysfonctionnements structurels et fonctionnels et d'évaluer les processus sociaux formels. Ce qui en ressort, c'est que la réforme du secteur d'Algérie Poste est bien engagée et a conduit à d'importantes améliorations, notamment en termes de diversité des offres postales. La vision stratégique du management est claire et la politique sectorielle des plus cohérentes mais encore faut-il que toutes les structures soient capables de l'exécuter et que le positionnement sur l'intelligence humaine interne soit réel.

Conclusion Générale

investi des sommes faramineuses dans le but d'assurer une croissance rentable et durable et ne plus dépendre de l'Etat dans ses besoins en liquidité et aussi parer à l'éventualité que le trésor fasse baisser le taux des prestations CCP qui constituent la plus grande partie du bénéfice d'AlgériePoste.

La satisfaction des usagers constitue, sans aucun doute, un indicateur de choix de la performance et un objectif majeur du programme de réforme; dans le sens où l'exigence de la qualité fait désormais partie des « règles de conduite » que le service public ne peut plus ignorer. De ce fait, nous avons jugé indispensable de vérifier notre hypothèse selon laquelle le degré de satisfaction des usagers par rapport aux services financiers postaux est plus acceptable dans les zones urbaines alors que notre étude trouve que le degré de leurs satisfactions est différent d'une zone à une autre, ceci est lié à la localisation géographique des bureaux de poste.

Algérie Poste semble s'attacher à mieux connaître les besoins de ses clients et/ou usagers, afin d'améliorer son offre de produits et conserver sa part de marché.

La mesure de la satisfaction des clients et/ou usagers peut constituer un véritable levier de changement. Faisant partie intégrante du management de la relation-usager, elle peut s'insérer dans un projet de modernisation ; dans le sens où les données qualitatives recueillies peuvent être utilisées dans la révision des objectifs, la régulation des modes de pilotage et enfin, la modulation de la politique sectorielle en cours.

Bibliographie

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Ouvrages

1. Gérard Larcher, (1997-1998) "Sauver la poste: devoir politique impératif économique" Ed le sénat Saint benoit paris ;
2. Jean Marie Auby, Robert Dugos Ader 1975 "*Grands services publics et entreprises nationales*" Ed universitaire de France Vendôme ;
3. Guy Amand "*Petite histoire philatélique de l'Algérie Française 1830-1962*" (2009) Ed Henri Lavina ;
4. Gérard Delfau, (1999) "*La poste un service public en danger constat et propositions*" EdL'Harmattan ;
5. Fabienne Hanique(2004) "*Le sens du travail:chronique de la modernisation au guichet*" Ed Eres Université de Cornell ;
6. Jean-Christophe Vilatte (Février 2007) "*Méthodologie de l'enquête par questionnaire*" Edition Laboratoire Culture & Communication Université d'Avignon à Grisolles.

Contribution à un ouvrage

- G-Terny, R-Prud'homme (1990) "*Performances et modes de gestion des services publics locaux*" Ed Paris litec
- Rudy CuadraLeiva, Guillermo RonderosTobón (2004) "*Guide sur la réforme et le développement postal*" Ed UPU

Revus et articles

1. Benjamin Motte-Baumvol (2008) "*L'accès des ménages aux services dans l'espace périurbain francilien*" Ed HAL,
2. Jean-François ABY (Avril 2001) "*Avis La territorialisation et l'accessibilité des services publics, parapublics et sociaux*"Ed CESA,

3. Ygal Fijalkow et François Taulelle, (2012) « *La Poste en milieu rural : une gestion entre rentabilité et aménagement du territoire* », Ed Sciences de la société,
4. François Taulelle, (2012) « *Ce que nous avons vu en matière de services publics dans les quatre pays de l'étude : le délaissement du territoire* », Ed Sciences de la société,
5. Robert MARCONIS (Mars 2003) "*Quels services publics pour quels territoires ? Les enjeux territoriaux d'une logique libérale*" Ed Café géographique Toulouse,
6. Jean-Ludovic Silicani (Mars 2011) "*A la recherche d'un nouvel modèle économique postal*" Ed ARCEP,
7. Pierre Brunet., (2007), "*Droit public de l'économie, Les services publics ?*" Ed Economica.

Mémoires

- Lynda Farez (2014-2015) "*Impact des services publics de la Poste et Télécommunications sur le développement territorial de la wilaya de Tizi-Ouzou*" Mémoire de master UMMTO,
- HETTAL ALI (2015-2016) "*Evolution et transformation des services financiers de la poste dans l'ère des TIC*" Mémoire de master Abderrahmane Mira – BEJAIA.

Internet

www.mpttn.dz

www.poste.dz

www.arpt.dz

www.performancesconsulting.com

www.algerieposte.wordpress.com

Autres sources

Politique gouvernementale dans le secteur de la poste et des technologies de l'information et de la communication(Octobre2015) "Synthèse des politiques publiques du secteur des PTIC et mécanismes et mesures de leur mise en œuvre" MPTIC.

Liste des tableaux et figures

LISTE DES TABLEAUX

Tableau N°1: Répartition des bureaux de poste dans la wilaya de Tizi-Ouzou

Tableau N°2: Répartition des bureaux de poste dans la commune d'Azazga

Tableau N°3: Présentation des bureaux de poste de différentes zones de l'échantillon

Tableau N°4: Rubrique du questionnaire adressé aux fonctionnaires

Tableau N°5: Rubrique du questionnaire adressé aux usagers

LISTE DES FIGURES

Figure N°1: Découpage administratif de la wilaya de TiziOuzou

Figure N°2: Répartition des bureaux de poste par daïra

Figure N°3: Répartition des bureaux de poste par zone

Figure N°4: Répartition des bureaux de poste par classe

Figure N°5: Densité postale par daïra

Figure N°6: Dispersion des enquêtés

Figure N°7 : Genre des enquêtés

Figure N°8: Age des enquêtés

Figure N°9: Niveau d'instruction des enquêtés

Figure N°10: Professions des enquêtés

Figure N°11: Niveau et statut des fonctionnaires

Figure N°12: Emplacement du bureau de poste

Figure N°13: Horaires d'ouverture et fermeture des bureaux de poste

Figure N°14: Niveau d'information des clients

Figure N°15: Niveau d'accueil des prestataires

Figure N°16: niveau d'amélioration des services

Figure N°17: Niveau de rapidité

Figure N°18: niveau de sécurité

Figure N°19: Niveau d'amélioration de la qualité du service CCP

Figure N°20: Niveau d'amélioration de la qualité du service MANDAT

Figure N°21: Niveau d'amélioration de la qualité du service CNEP

Table des matières

Table des matières

Introduction générale.....	01
Chapitre I: L'évolution historique et fondement conceptuel des services postaux en Algérie	04
Introduction du chapitre	04
Section1: genèse philatélique et postale.....	04
1-1 1830-1924.....	04
1-1-1 La Philatélie sous régime militaire.....	04
1-1-2 Les services de la poste sous régime militaire.....	05
1-2 1924-1962	07
1-2-1 Les premières émissions portant la mention Algérie	07
1-2-2 Les services de la poste ouvert aux civils Algériens	07
1-3 1962-2000	08
1-3-1 La philatélie marquée par l'indépendance	08
1-3-2 Défis de continuité des services postaux après l'indépendance	08
1-4 2000-2016	09
1-4-1 Réformes Philatéliques	09
1-4-2 Extension et modernisation des réseaux postaux	09
Section2: conceptualisation des services postaux.....	10
2-1 Présentation du secteur postal	10
2-2 Le service universel postal	11
2-2-1 Définition de service publique	11
2-2-2 Définition de service universel	12
2-2-3 L'ARPT l'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications	13
2-3 Algérie Poste	13
2-3-1 Présentation d'Algérie Poste	14
2-3-2 Composition d'Algérie Poste	15
2-3-3 Classification des bureaux de poste	16
2-3-4 Missions d'Algérie Poste	16
Section 3: L'aspect juridique des services postaux	16

3-1	Cadre réglementaire	17
3-2	La régulation postale en Algérie	18
3-3	La stratégie de contrôle et de suivi	19
	Conclusion du chapitre	20
	Chapitre II: les activités des services postaux dans leurs généralités en Algérie	21
	Introduction du chapitre	21
	Section 1: Les prestations postales	21
1-1	La poste aux lettres	21
1-1-1	L'envoi de correspondance simple	21
1-1-2	Envoi recommandé à valeur déclarée	22
1-2	Service des colis postaux	22
1-3	Le publipostage	22
1-4	Télégramme	22
1-5	Cécogramme	22
1-6	Express Mail Service, Service (EMS) courrier Express	22
1-7	Courrier hybride	22
	Section2: les prestations financières	23
2-1	Le Compte Courant Postal (CCP)	23
2-2	Le Compte National d'Epargne et de Prévoyance (CNEP)	24
2-3	Le mandat.....	25
2-4	L'encaissement	26
2-5	La carte monétique	26
2-6	Prestations via internet.....	27
2-7	D'autres prestations d'activités commerciales	27
	Section 3: Tarification des prestations offertes par la poste	27
3-1	Tarifs des services postaux	27
3-2	Tarifs des services financiers postaux	28
3-3	Mode de financement du service universel de la poste	29
	Conclusion du chapitre	30

Chapitre III: Evaluation des prestations offertes par les services financiers	31
Introduction du chapitre	31
Section 1: L'attractivité socio-économique générée par les bureaux de poste	31
1-1 Présentation de l'unité postale de la Wilaya de Tizi-Ouzou.....	32
1-1-1 Présentation géographique de la wilaya de Tizi-Ouzou.....	32
1-1-2 Découpage Administratif de la wilaya de Tizi-Ouzou.....	32
1-1-3 L'UPW de Tizi-Ouzou.....	33
1-2 Localisation des bureaux de poste dans la wilaya de Tizi-Ouzou.....	34
1-2-1 L'implantation des bureaux de poste	34
1-2-1-1 Répartition des bureaux de poste par daïra.....	36
1-2-1-2 La répartition des bureaux de poste par zone.....	38
1-2-1-3 Répartition des bureaux de poste par classe.....	38
1-2-2 La densité postale dans la wilaya de Tizi-Ouzou.....	39
1-2-2-1 La densité postale par daïra	40
1-2-2-2 La densité postale par zone	42
1-3 l'impact de l'activité financière postale sur la wilaya de Tizi-Ouzou	43
1-3-1 L'impact social	44
1-3-2 L'impact économique des activités financières postales	45
Section 2: Présentation de l'enquête	45
2-1 Objectif de l'étude.....	46
2-2 Présentation des outils de l'enquête	46
2-2-1 l'échantillonnage	46
2-2-2 L'indicateur de l'échantillon	47
Section 3: Enquête sur l'outil de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle	48
3-1 Caractéristiques générales des enquêtés	48
3-1-1 Caractéristiques générales des enquêtés usagers	48
3-1-1-1 Genre des enquêtés	49
3-1-1-2 Age des enquêtés	50
3-1-1-3 Niveau d'instruction des enquêtés	51
3-1-1-4 Profession des enquêtés	52
3-1-2 Caractéristiques générales des enquêtés fonctionnaires	53
3-2- Rubrique principale du questionnaire	54
3-2-1 Principale rubrique des questions posées aux fonctionnaires	54
3-2-1-1 la question sur les salaires	56

Table des matières

3-2-1-2 la question sur les horaires de travail	56
3-2-1-3 La question sur les infrastructures	57
3-2-1-4 La question sur les files d'attente	57
3-2-1-5 la question sur le comportement des usagers	58
3-2-1-6 La question sur le nouveau statut de l'entreprise	58
3-2-2 Principales rubriques des questions posées aux usagers	59
3-2-2-1 La question par rapport à l'emplacement du bureau de poste	60
3-2-2-2 Les horaires d'ouvertures et de fermetures des bureaux de poste	61
3-2-2-3 le niveau d'information	62
3-2-2-4 la question sur l'accueil des prestataires	63
3-2-2-5 la question sur l'amélioration des services	64
3-2-2-6 la question sur la rapidité des services	66
3-2-2-7 la question sur la dimension "sécurité"	67
3-2-2-8 la question sur la qualité des services financiers (CCP, CNEP, MANDAT)	67
3-3 Interprétation des résultats	71
Conclusion du chapitre	72
Conclusion générale	74
Références bibliographiques	
Liste des annexes, tableaux et figures	

Annexe1: l'émission du premier timbre français (s'agit du 20 centimes du type Cérès, réalisé en typographie et mis en vente le 1er Janvier 1849 (collection de l'auteur)



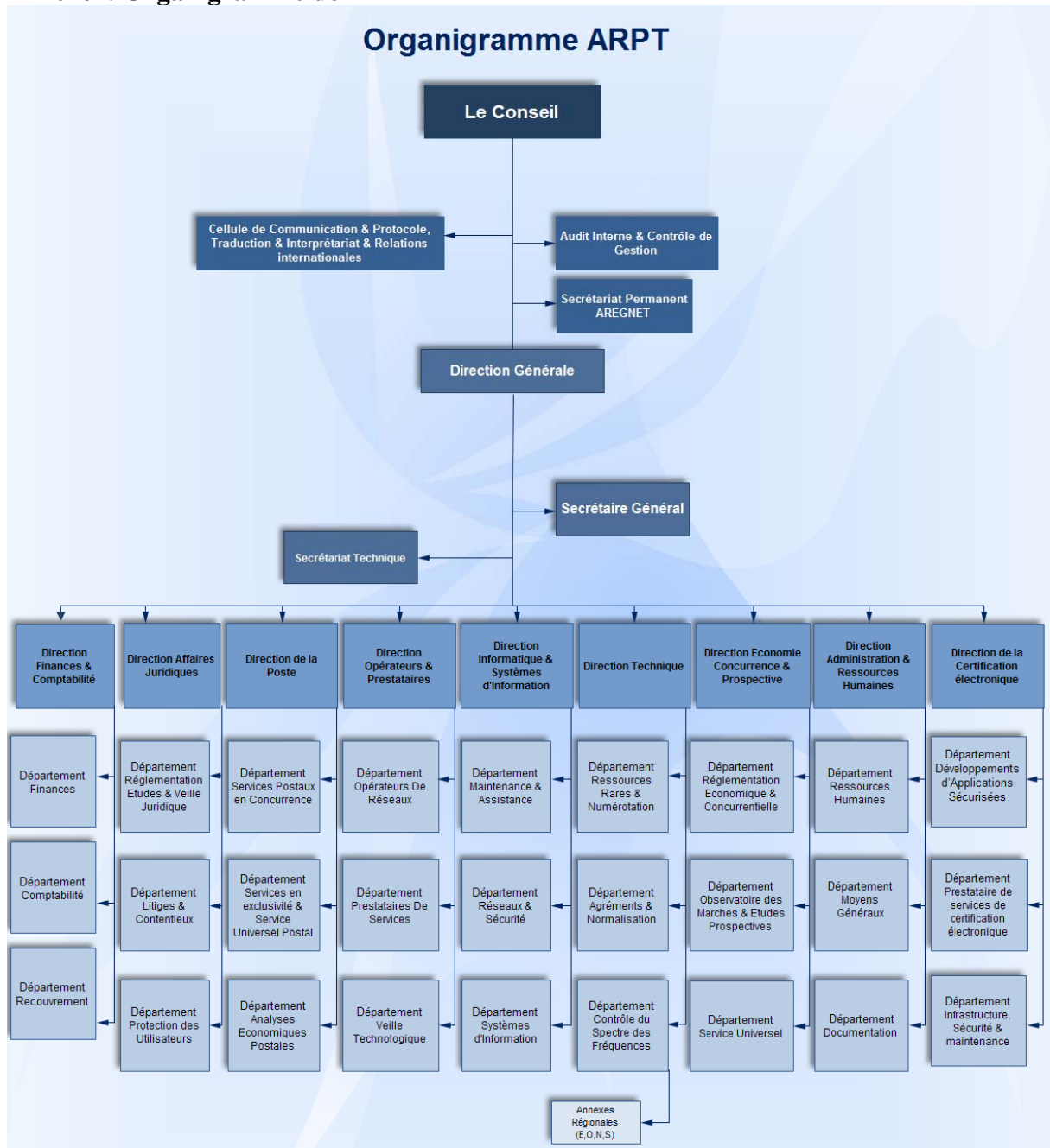
Annexe2: 1924, l'Algérie émet ses propres timbres classiques, ce sont des timbres de France surchargés Algérie



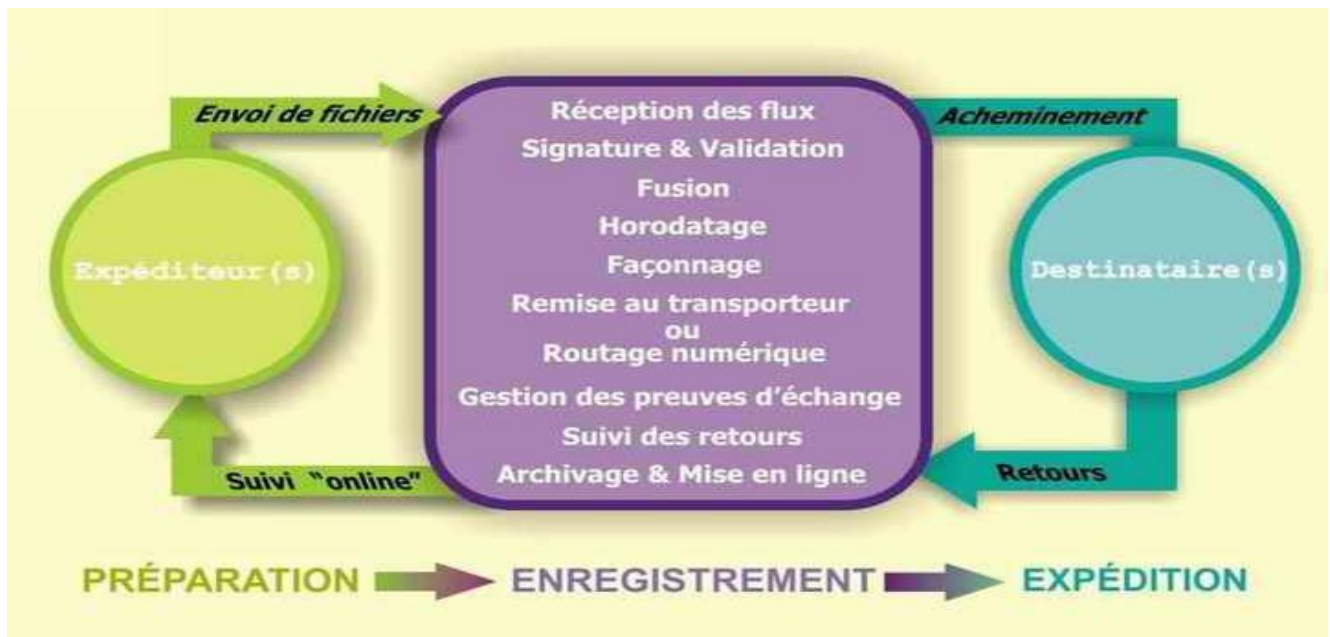
Annexe3: 1962 surcharger des timbres français d'usage courant par les initiales **EA** qui signifie **Etat Algérien** et à barrer par un aplat noir la mention République française



Annexe4: Organigramme de l'ARPT



Annexe5: Processus de gestion du courrier hybride



Source : www.Poste.dz

Annexe6: Tarifs des lettres, boîtes, cartes et paquets



TARIFS DES SERVICES POSTAUX

ALGÉRIE POSTE
بريد الجزائر

1 LETTRES & CARTES POSTALES

Poids en grs	National	International
Jusqu'à 20	25 DA	60 DA
De 20 à 50	40 DA	90 DA
De 50 à 100	50 DA	120 DA

Au dessus de 100 grs et par tranche de 100 grs sont ajoutés à la tarification des premiers 100 grs 10 DA (national) 50 DA (international)

3 PAQUETS & PETITS PAQUETS

Poids en grs	National	<100	International
Jusqu'à 20	50 DA	40 DA	70 DA
De 20 à 50	60 DA	50 DA	100 DA
De 50 à 100	70 DA	60 DA	130 DA

Au dessus de 100 grs et par tranche de 100 grs sont ajoutés à la tarification des premiers 100 grs 5 DA (national) 5 DA (<100) 30 DA (international)

5 COLIS POSTAUX ORDINAIRES

Poids en kg		Tarifs
Jusqu'à 3		150
+ de 3 kg et par tranche d'1 kg sont ajoutés à la tarification des 3 premiers kg		50
Tarif fixe de remboursement (pour les colis contre remboursement)		20
Tarif fixe de recommandation (pour les colis contre remboursement et avec valeur déclarée)		100

Le tarif à l'adresse du même destinataire et destination, dont le poids maximum est de 20 kilogrammes, est fixé à 300 DA par kilogramme.

Le tarif à l'adresse du même destinataire et destination, dont le poids maximum est de 20 kilogrammes, est fixé à 300 DA par kilogramme.

Pour les cartes postales le tarif d'affranchissement est de 15 DA (National) et 40 DA (International)

Pour les envois jusqu'au poids de 5 kg, il est perçu, en sus du tarif de 260 DA au poids de 2 kg, un complément de 50 DA par kilogramme ou tranche de kilogramme.

Tarifs d'affranchissement des colis postaux ordinaires, avec valeur déclarée et en contre remboursement jusqu'au poids de 20 kilogrammes

Pour les cartes postales le tarif d'affranchissement est de 15 DA (National) et 40 DA (International)

IMPRIMÉS & ÉCHANTILLONS 2

Poids en grs	National	<1000	International
Jusqu'à 20	15 DA	10 DA	30 DA
De 20 à 50	20 DA	15 DA	60 DA
De 50 à 100	30 DA	25 DA	90 DA

Au dessus de 100 grs et par tranche de 100 grs sont ajoutés à la tarification des premiers 100 grs 5 DA (national) 3 DA (<1000) 30 DA (international)

JOURNAUX & ÉCRIS PÉRIODIQUES 4

Déposés en nombre au moins égal à 100 exemplaires

Poids par 50 grs	National	International
Non routés	20 DA	-50 % sur le tarif des imprimés & échantillons.
Routés ou hors sac	15 DA	

Les journaux & écrits périodiques routés expédiés en paquets par les éditeurs à leurs dépositaires bénéficient d'une réduction de 50 % fixant les tarifs des services postaux du régime de l'exclusivité et du service universel de la poste.

COLIS POSTAUX ORDINAIRES 6

Désignation	Tarif de DTS
Quotes-parts de départ (poste algérienne)	
Tarif fixe par colis / Jusqu'à 3 kg	4,70 / 1,50
+ de 3 kg et par tranche de 1 kg sont ajoutés à la tarification des 3 premiers kg	0,55
Voie aérienne par 1.000 grs ou tranche de 1.000 grs sont ajoutés à la tarification des 3 premiers kg	1,03
Quotes-parts de transit (pays intermédiaires)	
Tarif fixe	0,40
Quotes-parts d'arrivées (pays destinataires)	
Tarif fixe par colis / Jusqu'à 3 kg	7,48 / 1,17
+ de 3 kg et par tranche de 1 kg sont ajoutés à la tarification des 3 premiers kg	0,39

Annexe7: Tarif (Express, recommandation et avis de réception)



TARIFS DES SERVICES POSTAUX

ALGÉRIE POSTE
بريد الجزائر

EXPRES, RECOMMANDATION & AVIS DE RÉCEPTION

	Services	Tarifs
NATIONAL	Envois et colis postaux distribués par express	100
	Recommandation et colis postaux par objet postal	100
	Avis de réception perçu lors du dépôt d'objets postaux	50
INTERNATIONAL	Envois par express (pays admettant ce mode de remise)	200
	Recommandation par objet postal	200
	Recommandation par sac (sacs spéciaux d'imprimés)	150
	Avis de réception à percevoir sur l'expéditeur	50

ENVOIS AVEC VALEUR DÉCLARÉE

RÉGIME NATIONAL & INTERNATIONAL

La valeur déclarée	Tarifs en DA
Jusqu'à 3.000 DA	200
Au-dessus de 3.000 DA et par 1.000 DA sont ajoutés 30 DA	

POSTE RESTANTE

	Envois adressés	Tarifs
NATIONAL	Journaux et périodiques (Tarif fixe unité)	30
	Autres objets postaux (tarif fixe applicable par objet)	55
	Abonnement annuel 2.000	
INTERNATIONAL	Envois adressés	
	Journaux et périodiques (Tarif fixe applicable par journal ou périodique)	30
	Autres objets postaux	55

LIVRAISON À DOMICILE, MAGASINAGE & REMBALLAGE

	Services	Tarifs
NATIONAL	Livraison d'un colis postal à domicile	100
	Magasinage d'un colis postal (max perception 350 DA)	20/jour
	Remballage d'un colis postal	50
INTERNATIONAL	Livraison d'un colis postal à domicile	100
	Magasinage d'un colis postal (max perception 350 DA)	20/jour
	Remballage d'un colis postal	50

ABSENCE / INSUFFISANCE D'AFFRANCHISSEMENT

NATIONAL	En cas d'absence ou d'insuffisance d'affranchissement, les envois de la poste des lettres sont soumis à la charge des destinataires ou des expéditeurs lorsqu'il s'agit d'envoi non distribuable, d'un tarif égal au double de l'insuffisance avec un minimum fixé à : • 15 DA pour les journaux et écrits périodiques • 30 DA pour autres objets
INTERNATIONAL	En cas d'absence ou d'insuffisance d'affranchissement, les envois sont à la charge du destinataire ou de l'expéditeur pour les envois non distribuables, d'un tarif obtenu en multipliant le tarif du premier échelon de poids du pays de distribution, par une fraction dont le numérateur est le montant de l'affranchissement manquant et le dénominateur est le même tarif du pays d'origine auquel s'ajoute un tarif de traitement fixé à 25 DA.

TARIFS DES CORRESPONDANCES RÉPONSE

NATIONAL	Le tarif complémentaire applicable aux correspondances réponse est fixé à 20 DA par exemplaire distribué avec minimum de perception de 40 fois le tarif d'affranchissement d'une lettre de 20 gns par autorisation.
INTERNATIONAL	Les tarifs d'affranchissement fixés à l'article 31 du décret exécutif n°14-289 correspondant au 21 octobre 2014 fixant les tarifs des services postaux et services financiers postaux du régime de l'exclusivité et du service universel de la poste sont applicables au service de retour des correspondances commerciales-réponse internationale(CCRI)

Annexe8: Tarification des services financiers postaux

1) – Chèque de paiement à vue par terminal	
– Tarif fixe	12 DA
– Tarif par 1000 DA ou par fraction de 1000DA	2 DA
2)- Retrait à vue auprès des bureaux assignataire avec ou sans consultation d’avoir	
– Tarif fixe	12 DA
– Tarif par 1000 DA ou par fraction de 1000DA	2 DA
3) – Retrait sur distributeur automatique de billet de banque (DAB)	
Tarif d’abonnement annuel	300 DA
Tarif par retrait sur distributeur automatique de billet de banque dans les bureaux de poste Le montant maximum hebdomadaire autorisé est de 10.000DA retiré en une ou plusieurs fractions	30 DA
Tarif par retrait sur les DAB des banques affiliées au réseau SATIM Montant maximum hebdomadaire autorisé est de 5000 DA retiré en une ou plusieurs fractions	35 DA
Tarif de mise en opposition	30DA
1) – Virement ordinaire	
– Jusqu’à 10 000DA	10 DA

– Au dessus de 10 000DA et par fraction de 10 000DA	2 DA
---	------

2) – Virement d’office ou virement accéléré

– Jusqu’à 10 000DA	10 DA
– Au dessus de 10 000DA et par fraction de 10 000DA	2 DA
– Maximum de perception	100 DA

3) – Virement en nombre présenté sur bordereaux multiples CH102

– Jusqu’à 100 virements	500 DA
– Au dessus et par échelon de 100 virements supplémentaires	250 DA

4) – Virements en nombre sur support magnétique ou électronique

– Jusqu’à 100 virements	250 DA
– Au dessus et par échelon de 100 virements supplémentaires	100 DA

(a) – Chèque nominatif au porteur par échelon de 1000 DA	10 DA
Chèque de paiement a vue par terminal au porteur ou au profit de tiers, même tarifs qu’en (a) ci-dessus , plus tarif fixe de	10 DA

– Ouverture d’un compte postal CCP	Gratuit
– Notification d’avoir	30 DA
– Tarif annuel de tenue de compte	100 DA
– Tarif annuel d’inactivité de compte	150 DA

- Carnet de formule de chèque postal	Gratuit
- Chèque sans provision transmis par le porteur ou le bini ficair	150 DA

www.algerieposte.wordpress.com

Résumé

Le présent mémoire retrace les différentes manœuvres opérées dans les services financiers de la poste, après sa séparation avec les télécoms, suite à la loi n°03/2000 du 05 Août 2000.

Algérie Poste dispose d'un réseau national qui couvre tous le territoire national à travers ses agences plantées sur toute la superficie agglomérée, ainsi elle se voit par excellence le premier réseau en Algérie, dépassant de loin les autres réseaux existants, en restant des objectifs majeurs afin de garantir des services postaux de base à tout les citoyens et en tous points du territoire national, de manière permanente et à des prix abordables.

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 bureaux de poste constitue un facteur d'ouverture de ces communes et d'amélioration du bien être social de la population.

Mots clés: Entreprise publique, Algérie Poste, Service Financier, Aménagement du territoire

Abstract

This work traces the various operations carried out in the financial services of the post, after splitting with telecoms, following the law n° 03/2000 of 05 August 2000.

Algeria Post has a national network which covers all the national territory through its agencies planted on all agglomerated surface, thus it sees par excellence the first network in Algeria, far surpassing the other existing networks, remaining major objectives to guarantee basic postal services to all citizens and in all parts of the national territory, permanently and at affordable prices.

For the wilaya of Tizi Ouzou, which is known by its mountainous geographical aspect and its communes which are isolated and dispersed, the presence of the post offices constitutes the factor of opening of these communes and improvement of the social welfare of the population.

Key words: Public Company, Algeria Post, Financial Service, Territory Development