

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

UNIVERSITE ADBERRAHMANE MIRA - BEJAIA

**FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET SCIENCES DE
GESTIONS**

Mémoire

**En vue de l'obtention du diplôme de master en sciences économiques commerciales et
Sciences de gestions**

OPTION : MONNAIE, BANQUE ET ENVIRONNEMENT INTERNATIONAL

THEME:

**EVOLUTION ET TRANSFORMATION DES
SERVICES FINANCIERS DE LA POSTE
DANS L'ERE DES TIC**

Préparé par : HETTAL ALI

Dirigé par : Mr LALALI RACHID

Date de soutenance : 26/09/2016

Jury

Président : ASSOUL DALILA

Examineur : BEN AHMED KAFIA

Rapporteur : LALALI RACHID

**Evolution et transformation des services
financiers de la poste dans l'ère des tic.**

Sommaire

Introduction générale

Chapitre I : approche historique et conceptuelle de la poste et des TIC.

Introduction au chapitre I

Section 1: évolution historique et réglementaire de la poste.

Section 2: évolution des TIC à Algérie poste.

Conclusion du chapitre I

Chapitre II: l'utilisation des TIC à Algérie poste.

Introduction au chapitre II

Section 1: l'activité financière postale traditionnelle et contemporaine.

Section 2 : organisation des bureaux de poste dans l'ère des TIC.

Conclusion du chapitre II

Chapitre III : étude empirique sur le recours des clients aux services basés sur les

TIC, à Algérie poste.

Introduction au chapitre III

Section 1: les bureaux et les technologies disponibles à la Wilaya de Bejaia.

Section 2: analyse et interprétation des résultats de l'enquête

Conclusion au chapitre III

Conclusion générale

Mes remerciements

Mes remerciements vont à toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce mémoire, qui porte sur un thème que je qualifie en toute modestie, de précurseur en son genre à l'université ADBERRAHMANE MIRA.

A titre spécifique, je tiens à remercier celui qui a mis confiance en moi, malgré mes réflexions farfelues, et mon hésitation. Je le remercie pour son engagement, ses encouragements, sa patience, ses directives, et ses précieux conseils.

Je le remercie d'avoir accepté d'encadrer ce travail, et je m'excuse auprès de lui pour mes rendez-vous qui sont rarement tenus. C'est évident : je pense ici à Mr Rachid LALALI, responsable de la filière monnaie banque et environnement financier à la faculté SEGC de l'université de Béjaia.

Je remercie aussi des hommes et des femmes, qui m'ont fait beaucoup, et pourtant ils ne me doivent rien, des personnes qui se voient simples et peu serviables, mais qui, à mes yeux, incarnent la générosité. Je les remercie pour la chaleur de l'accueil qu'ils me réservaient, et les éclaircissements aux petits détails qu'ils savaient me fournir. Ceux-ci ont pour nom : LOUDNI Tarik, sous-directeur de la division inspection à l'UPWB, et Khaled Khodja Azyadé, chef de département acheminement et direction courrier au niveau de l'UPWB, avec sa fameuse expression "on va t'aider jeune homme". Je les prie d'excuser tous mes incessants allers-retours dans les couloirs en vue de les consulter, à chaque fois que je suis égaré et je ne sais plus quoi faire.

Je nomme aussi Mr NOUIRI Hakim, le directeur de l'UPWB. Je le remercie de m'avoir autorisé à effectuer un stage au sein de son établissement. Je remercie aussi les deux chefs d'établissements : Mr HAMDANE Said du bureau de poste sis à la Rue de la Liberté, et SADOUDI Fatah de la recette principale de la W-B, ainsi que tout le personnel de la division informatique et monétique. Aussi sais-je grand gré à Mr ATHMANE Mourad, vérificateur à l'UPW de Tizi Ouzou, et monsieur BOUALIL Mohamed, ancien agent de guichet.

Par ailleurs, je ne peux oublier Mme BOUKHEZAR, Mr SILEKHAL Said et Abdelghani HAMMAMOUCHE, pour leurs très précieux conseils et corrections.

Je remercie aussi mes proches, mes neveux et nièces, ma future femme et mes ami(e)s, dont le nombre est grand, il est si grand que vous ne pouvez l'imaginer ! Je les remercie pour tout ce qu'ils ont fait pour moi durant la réalisation de ce mémoire, que ce soit par un sourire ou un cri, un mot doux ou ardent, un appel, un SMS, un bout de pain, une visite...

Non! Je n'ai pas travaillé seul, mais c'est à travers vous tous.

Ali

Dédicaces

Je dédie ce travail à mon Dieu Allah, à celle qui m'a donné naissance, à mon unique frère Slimane et mes sœurs, ainsi que toute la famille Hettal, et tous mes frères en Islam.

Mes remerciements

Mes remerciements vont à toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce mémoire, qui porte sur un thème que je qualifie en toute modestie, de précurseur en son genre à l'université ADBERRAHMANE MIRA.

A titre spécifique, je tiens à remercier celui qui a mis confiance en moi, malgré mes réflexions farfelues, et mon hésitation. Je le remercie pour son engagement, ses encouragements, sa patience, ses directives, et ses précieux conseils.

Je le remercie d'avoir accepté d'encadrer ce travail, et je m'excuse auprès de lui pour mes rendez-vous qui sont rarement tenus. C'est évident : je pense ici à Mr Rachid LALALI, responsable de la filière monnaie banque et environnement financier à la faculté SEGC de l'université de Béjaia.

Je remercie aussi des hommes et des femmes, qui m'ont fait beaucoup, et pourtant ils ne me doivent rien, des personnes qui se voient simples et peu serviables, mais qui, à mes yeux, incarnent la générosité. Je les remercie pour la chaleur de l'accueil qu'ils me réservaient, et les éclaircissements aux petits détails qu'ils savaient me fournir. Ceux-ci ont pour nom : LOUDNI Tarik, sous-directeur de la division inspection à l'UPWB, et Khaled Khodja Azyadé, chef de département acheminement et direction courrier au niveau de l'UPWB, avec sa fameuse expression "on va t'aider jeune homme". Je les prie d'excuser tous mes incessants allers-retours dans les couloirs en vue de les consulter, à chaque fois que je suis égaré et je ne sais plus quoi faire.

Je nomme aussi Mr NOUIRI Hakim, le directeur de l'UPWB. Je le remercie de m'avoir autorisé à effectuer un stage au sein de son établissement. Je remercie aussi les deux chefs d'établissements : Mr HAMDANE Said du bureau de poste sis à la Rue de la Liberté, et SADOUDI Fatah de la recette principale de la W-B, ainsi que tout le personnel de la division informatique et monétique. Aussi sais-je grand gré à Mr ATHMANE Mourad, vérificateur à l'UPW de Tizi Ouzou, et monsieur BOUALIL Mohamed, ancien agent de guichet.

Par ailleurs, je ne peux oublier Mme BOUKHEZAR, Mr SILEKHAL Said et Abdelghani HAMMAMOUCHE, pour leurs très précieux conseils et corrections.

Je remercie aussi mes proches, mes neveux et nièces, ma future femme et mes ami(e)s, dont le nombre est grand, il est si grand que vous ne pouvez l'imaginer ! Je les remercie pour tout ce qu'ils ont fait pour moi durant la réalisation de ce mémoire, que ce soit par un sourire ou un cri, un mot doux ou ardent, un appel, un SMS, un bout de pain, une visite...

Non! Je n'ai pas travaillé seul, mais c'est à travers vous tous.

Ali

Dédicaces

Je dédie ce travail à mon Dieu Allah, à celle qui m'a donné naissance, à mon unique frère Slimane et mes sœurs, ainsi que toute la famille Hettal, et tous mes frères en Islam.

Introduction générale

Sans doute, les transformations économiques et financières qu'a connues le monde depuis les années 80, ne sont qu'une suite logique des vagues de libéralisation et d'intensification de l'utilisation des procédés informatiques, ce qui a influencé l'organisation et le fonctionnement des entreprises et les modes de consommation des ménages, lesquels sont devenus de plus en plus exigeables en termes de prix et de qualité. Ainsi, pour qu'une entreprise préserve ses parts de marché, elle doit adapter son organisme interne au développement exponentiel du numérique et répondre ainsi à des citoyens de plus en plus connectés.

La prise de conscience par les pouvoirs publics algériens quant à l'importance des Technologies de l'Information et de la Communication, comme outil incontournable pour l'intégration de la société de l'information, est repérée dans les politiques favorisant l'introduction et la diffusion des TIC ainsi que la généralisation de leur utilisation à tous les secteurs de la vie économique et sociale.

En vue de répondre à cette manœuvre, le secteur des Poste et Télécommunications a 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 et aux télécommunications. Cette profonde réforme permet d'assurer la compétitivité et la diversification de l'économie algérienne et de ses entreprises, ainsi que de favoriser le développement du secteur en question.

Par ailleurs, se passionner de l'étude de cette entreprise n'est pas un fait de hasard. En effet, cela répond à des besoins multiples. Non seulement elle est présente sur le marché de l'acheminement du courrier et des colis, mais aussi sur celui des services financiers. Et cette présence sur plusieurs marchés a fait d'elle une entreprise fortement concurrencée.

Cependant, la présente étude se focalise sur les services financiers, volet d'une grande importance dans les activités de la Poste. A vrai dire, à côté de l'expédition du courrier et autres services qui lui sont liés, les transactions monétaires ne sont guère d'importance moindre d'entre tout ce qu'offre la poste comme services.

C'est dans cette optique que le gros de l'intérêt de cette recherche se trouve porté sur les principaux changements opérés par la poste, et ce en vue d'adapter ses services financiers aux réalités économiques. Autrement dit, dans ce contexte de sa modernisation, par l'introduction des TIC dans les services qu'offre la poste, cette étude se propose de voir si ces derniers sont adaptés aux exigences d'une économie moderne, donc capables d'accompagner les besoins des clients.

C'est ainsi que se dégage la principale interrogation de l'étude : quels rapports entretiennent les clients de la poste avec les services financiers de celle-ci, notamment dans ce qui est en lien avec les nouvelles technologies?

A ce propos, un examen plutôt théorique, car se contentant de l'exploitation d'une certaine documentation disponible en la matière, a été effectué par nos soins. Il s'agit pour nous de tenter de situer les différentes nouveautés introduites dans les services financiers. S'agissant de son côté empirique, c'est en aval des services en question que l'étude a été faite, c'est-à-dire qu'elle vise à faire l'examen des divers rapports des clients de la poste avec les services financiers de celles-ci. Et là, un accent est mis sur l'appropriation et l'usage des diverses nouveautés technologiques qui y sont introduites.

Il s'agit de voir si les clients ont changé leurs habitudes de demande des services postaux, et à quel degré les TIC ont contribué à la résolution des difficultés posées en amont ; en d'autres termes, est-ce que la poste a atteint les résultats escomptés du recours aux TIC ?

Ainsi, et dans le souci de bien structurer le travail, nous l'avons divisé en trois chapitres. Le premier est consacré à la présentation générale de la poste et des TIC. De la sorte, il se trouve scindé en deux sections. La première contient un rappel historique sur l'évolution de la poste et son introduction en Algérie, l'organisation, le fonctionnement et les différentes missions d'Algérie Poste. La seconde est dédiée à l'évolution dans l'utilisation des TIC par cette dernière.

Le deuxième chapitre rend essentiellement compte de la métamorphose de l'activité des services financiers d'Algérie poste, et ce en fonction de l'évolution des TIC qui y sont introduites. Dans un deuxième temps (section II), il est question des différentes perspectives que permettent les TIC et qu'Algérie poste compte bien adopter dans ses services financiers.

Le troisième et dernier chapitre fait le compte rendu du travail empirique et de l'enquête de terrain. Ainsi, après une brève présentation du terrain d'étude et de la méthodologie adoptée, il y a présentation et interprétation des principaux résultats de la recherche.

Introduction au chapitre 1

Malgré la présence de la poste dans plusieurs pays, et le très grand nombre de postiers, Muriel le Roux signal dans son introduction le peu de travaux réalisés sur la poste, et ce à la différence de celle des télécommunications¹, ce qui rend les études économiques et sociales sur cette entreprise beaucoup plus compliquées.

Son histoire controversée, remplie de dates et de changements de statut, de décisions politiques et de lois, donnent à l'administration postale un cadre institutionnel et pérennise un savoir-faire, des traditions, des sciences et des techniques² propres à elle.

Les pouvoirs locaux voient en la poste un élément clé de l'aménagement des territoires, du fait de son adaptation aux spécificités régionales, et un instrument dans la lutte pour une inclusion financière accrue. De l'autre côté, les usagers considèrent dans leur majorité que la poste est un service public indispensable.

L'étude de l'histoire de la poste en Algérie et de ses services financiers en particulier, ne peut se faire sans recourir à l'histoire de la poste française du fait qu'elle soit introduite par le colon.

Nous verrons dans un premier temps, l'histoire de la poste en France jusqu'à son introduction en Algérie, ainsi une vue l'ensemble de ses produits offerts, avant de nous focaliser sur ses services financiers, puis une deuxième section est consacrée aux TIC et leurs importance dans l'offre des services financiers.

Section 1 : Evolution historique et réglementaire de la poste

1.1 Histoire de la poste

La poste est issue des relais de poste créés par Louis XI en 1477 pour le transport des messages royaux et surtout des offices créés en 1576, autorisés à transporter les courriers des particuliers³. Au fil des âges, elle a évolué au rythme des progrès techniques et du développement de la société pour intégrer un très grand nombre d'activités qu'on peut résumer à la préparation du message ou l'objet en vue de son acheminement ; il comprend la collecte, le tri, le transport, la distribution et un ensemble de services

¹ Lecouturier Yves. Histoire de la poste : Sous la direction de Muriel Le Roux, Histoire de la Poste, de l'administration à l'entreprise. In: Annales de Normandie, 55^e année, n°1-2, 2005. pp. 189-192

² Oger Benoît. Les mutations de La Poste de 1792 à 1990, entre ruptures et continuités. In: Flux, n°42, 2000. pp. 7-21. doi : 10.3406/flux.2000.1339

³ <http://legroupe.laposte.fr/decouverte/les-grandes-dates-cles>. Consulté le 01/05/2016

connexes très variés, comme la gestion des fichiers d'adresses, la gestion des stocks, le service de « recommandation »¹..

Dans tous les pays, on assiste à la prise en main du secteur postal par les pouvoirs publics. En France, ceci remonte à 1793², une date qui marque la création du monopole des postes, où le bail de la ferme de la poste n'est pas prorogé, ainsi la convention décide une gestion directe par l'Etat.

De 1817 à 1848, la poste crée des services nouveaux en matière de mouvements scripturaux, d'acheminement et de distribution du courrier, cas du mandat crée en 1817. La loi de juin 1829 oblige la poste à se constituer en réseau pour accompagner le mouvement des facteurs ruraux. 1840 marque la mise en vente des timbres, faisant passer la poste d'une logique fiscale à une logique commerciale, du fait que la taxe est payée par le destinataire auparavant. Cette période est considérée comme celle de l'ouverture de la poste à tous. Puis, arrive la création de la caisse d'épargne postale par la loi du 9 avril en 1881, préambule à la diffusion des produits bancaires, pour créer enfin les CCP en 1918, pour accompagner la révolution industrielle, les besoins économiques et le financement de la guerre³. 1924 verra l'apparition des timbres postes Algérie portant la mention RF (République Française), qui seront utilisés provisoirement après l'indépendance après avoir rayé la mention RF⁴.

1.2 Transition vers un service postal algérien

La période de 1962-1973 est caractérisée par le rapatriement des Français comme préparatif de transition vers une administration algérienne, ce qui conduit à un manque flagrant du personnel. En juillet 1962, on recense seulement deux inspecteurs et dix contrôleurs algériens en fonction⁵, ce qui a causé des difficultés inégalées à l'administration des PTT⁶.

En 1973, la direction des PTT imprima à Paris de nouveaux fascicules, avec lesquels elle continue de travailler jusqu'à nos jours.

¹ L. Farez Impact des services publics de la Poste et Télécommunications sur le développement territorial de la wilaya de Tizi-Ouzou; Mémoire de Master en Sciences Economiques Spécialité « Management Territorial et Ingénierie de Projets Option : Management des Services Publics Territoriaux 2013/2014

² Oger Benoît. op.cit p 7

³ idem. p14

⁴ <http://www.poste.dz/page/philatelie.php>

⁵ comité pour histoire de la poste p8

⁶ Postes Télégraphes Téléphones : appellation désignant l'administration publique algérienne des postes et des télécommunications, au lendemain de l'indépendance

1.3 Présentation d'Algérie poste

Algérie Poste est une EPIC « établissement public à caractère industriel et commercial » issue de la restructuration du secteur de la Poste et des Télécommunication 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 créé par le décret 02/43 du 14 janvier 2002 et placée sous la tutelle de Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication, Algérie Poste est tenue d'assurer une mission de service public sur l'ensemble du territoire national, comme elle est aussi tenue d'assurer l'exploitation et la fourniture de services et prestations postales et financières.

Algérie poste compte 27000 employés, 3668 bureaux de poste, 10703 guichet et réalisent 1.500.000 transactions par jour, avec des pointes de 2.000.000 transactions les jours fériés, avec un montant de retrait d'un minimum de 10 milliards de dinars par jour et plus de 27 milliard en périodes de fêtes. Elle compte 1160 guichets automatiques de billets, 18.5 millions de compte courant postaux, 242 millions d'opérations, 49000 milliards de fonds manipulés, 8 millions de cartes électroniques, 1160 GAB, 4.1 millions de comptes CNEP, un centre national de chèque postaux, 320 millions d'objets et 450 000 colis traités par an, 63 centres spécialisés, 04 centres de colis postaux, 05 centres EMS, 4667 tournées de distributions par jour, un centre national de courrier hybride, 2166 boites aux lettres sur la voie publique, 17 millions d'opérations mandat par an, un centre national de contrôle de mandats et 05 divisions "mandat", 04 millions d'opérations d'épargne par an, 07 centres d'épargne et un centre national de traitement des réclamations¹.

1.4 La composition d'Algérie poste

1.4.1 Avant 2012

Algérie poste est composée :

A) *d'une direction générale*

B) *de huit (8) DTP²* (directions territoriales de la poste). La DTP est composée :

- d'une cellule inspection rattachée au DTP
- de quatre sous-directions:
 - 1- La sous-direction de l'administration générale et des moyens.
 - 2- La sous-direction des services postaux et financiers.

¹ www.mptic.dz/fr/content/indicateurs-postaux consulté le 06/07/2016

² La DTP a compétence sur l'ensemble des UPW relevant de son territoire.

3- La sous-direction du commercial, de la qualité de service, de la promotion des produits et de la communication.

4- La Sous-direction des finances et de la comptabilité, qui a pour missions :

- d'organiser et de contrôler l'exploitation postale de son territoire
- d'élaborer les bilans et rapports périodiques d'activité
- d'informer la direction générale sur toutes les violations du régime de l'exclusivité
- de mettre en place et d'exécuter les programmes d'inspection

C) 48 UPW (*unité postale de wilaya*) : l'unité postale de wilaya a compétence sur l'ensemble des établissements postaux de la wilaya.

Chaque unité postale de wilaya est composée:

- d'une cellule inspection;

- de trois divisions:

1- La division de l'administration générale et des moyens

2- La division des services postaux et financiers

3- La division commerciale, qualité de service, promotion des produits et communication

L'unité postale de wilaya est chargée entre autres:

- d'exécuter les programmes de développement et d'élaborer les rapports périodiques sur les activités de la wilaya
- de gérer l'infrastructure et l'exploitation postale de la wilaya
- d'informer la direction territoriale des postes sur toutes violations du régime de l'exclusivité
- d'exécuter les programmes d'inspection
- de procéder au recensement et à la validation du patrimoine mobilier et immobilier de la wilaya

1.4.2 Composition d'Algérie poste depuis 2012

En 2007, Algérie poste en collaboration avec ERNEST&YOUNG, a élaboré un nouveau organigramme à l'horizon de 2012, ce dernier est réalisé sous les hypothèses suivantes:

- ✓ Le nombre d'UPM est fixé à 48 (situation actuelle).
- ✓ Dans le futur, ce nombre pourra évoluer et ne plus être calqué sur le schéma d'organisation administratif 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:

Au niveau central : une direction de réseau et une direction de courrier et colis.

Au niveau régional :

- 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.

Au niveau des wilayas :

- Direction régionale des services financiers
- Direction comptabilité.

Avec l'introduction des TIC, ces deux directions sont appelées à disparaître dans l'avenir, car leurs apports se voient réduits.

1.5 Classification des bureaux de poste

Il y a cinq catégories de bureaux de poste: les bureaux hors classe, 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 plusieurs 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 de paiement des mandats, remboursement et versement CNEP

- 3) Guichet paiement redevances téléphoniques, paiement factures Sonelgaz, versement accéléré VAC, etc.
- 4) Guichet paiement chèque.

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 sert en fin de compte à surclasser ou déclasser un bureau de poste.

1.6 Les missions d'Algérie Poste:

- Assurer le développement des services postaux et des services financiers postaux.
- Exercer les activités soumises au régime de l'exclusivité qui sont :
 - Services et prestations de poste aux lettres n'excédant pas un poids de 02 kg.
 - Mandats postaux
 - Service des chèques postaux.
 - L'émission de timbres poste de toutes autres marques d'affranchissement.
- La mise en place de l'exploitation des activités relevant du domaine du courrier, des colis postaux, des services financiers postaux, y compris la caisse d'épargne.

2. Les différentes prestations d'Algérie Poste

On peut résumer les prestations d'Algérie poste en deux catégories principales:

2.1 Les prestations financières

Algérie poste met à la disposition de sa clientèle une panoplie de services dans le domaine financier, tel le CCP et le mandat, etc.

2.2 Les prestations postales

Elles peuvent être résumées en la collecte, l'acheminement et la distribution du courrier au profit de personnalités physiques et morales.

2.3 L'étendue des services financiers postaux

En termes de services financiers postaux, Algérie poste possède la gamme suivante :

2.3.1 Le CCP (compte courant postale): les prestations rattachées au compte CCP sont :

2.3.1.1 Ouverture de comptes CCP: est à la disposition des personnes physiques et morales, ainsi que les mineurs après une autorisation de leur représentant légal.

- Une personne peut demander l'ouverture d'un ou plusieurs comptes ; néanmoins, Algérie poste se réserve le droit de ne pas donner suite à la demande d'ouverture.

Pour l'ouverture d'un compte, il est fait usage des imprimés suivants :

- ✓ CH3
- ✓ CH1 lorsque le compte est à ouvrir au nom d'une personne physique
- ✓ CHI ter lorsqu'il s'agit d'un compte collectif avec solidarité dénommé « compte joint »
- ✓ CH25 ou cartes spécimens de signature.

2.3.1.2 Commande de chéquier : elle se fait dans les bureaux de poste, à partir du serveur vocal « 15-30 », sur internet, aux centres des chèques postaux, et au niveau des GAB.

2.3.1.3 La CH 30 : L'application CH30 est une application qui a pour objectif d'informer le client sur l'état de sa commande de carnet de chèque.

2.3.1.4 Changement d'intitulés : le titulaire du compte a la possibilité de changer ses coordonnées, tel le nom, le prénom ou l'adresse, exemple : changement de nom après le mariage.

2.3.1.5 Consultation d'avoir : c'est une opération permettant au client de connaître son solde. Il existe encore le relevé des opérations (sur demande du titulaire du compte), où le titulaire du compte peut voir toutes les opérations de débits et de crédits qui ont été effectuées sur son compte.

2.3.1.6 Réclamation : le client a la possibilité de déposer une réclamation au niveau du bureau de poste, au centre national des chèques postaux ou bien au niveau de la direction de la poste de la wilaya, pour toute irrégularité touchant son compte.

2.3.1.7 Paiement à vue : retrait de fonds sur compte courant postal avec contrôle de solde et au-delà de 30 000 DA il y a vérification du spécimen de signature.

2.3.1.8 Versements accélérés (VAC) : alimentation immédiate d'un compte CCP par un versement

opéré au niveau du bureau de poste.

2.3.1.9 Virement de compte à compte : c'est un jeu d'écriture, il n'y a pas de manipulation de fonds.

2.3.1.10 Télé-compensation du chèque de paiement : grâce au remplacement du chèque rose par le chèque jaune, Algérie Poste ouvre la voie du paiement interbancaire. Le but est de raccourcir les délais des transactions interbancaires, désormais un versement CCP vers un compte bancaire se fera dans un délai de 03 jours.

2.3.1.11 Imputation des salaires : c'est une prestation offerte aux entreprises et aux collectivités locales ainsi qu'aux établissements afin de verser les salaires de leurs personnels au niveau des bureaux de poste.

2.3.1.12 Recouvrement des effets de commerce par les bureaux de poste : Algérie Poste assure le recouvrement des billets à ordre(*) pour les clients détenteurs de comptes CCP.

2.3.2 La CNEP

La CNEP a pour fonction fondamentale la collecte des dépôts et leurs allocations à d'autres institutions. La restitution des sommes dues a lieu après une demande des déposants.

N.B : Les remboursements sont accrus par des intérêts.

Suite à la convention signée entre la CNEP et Algérie Poste, cette dernière lui rend un service de gestion des comptes et des prestations fournies aux clients.

2.3.2.1 Ouverture de compte

L'ouverture peut se faire par le titulaire du compte sur formule n°01 ou 01bis quand il s'agit d'un représentant légal pour le compte d'un mineur ou d'un donateur. La remise du livret LEP (livret d'épargne populaire) ou LEL (livret d'épargne logement) est immédiat.

- Livret LEL : le premier versement du livret LEL doit être de 5000 da ou plus, avec un taux de d'intérêt de 1%.
- Livret LEP : le premier versement du livret LEP est de 10 000 da ou plus, avec un taux d'intérêt de 1.5.

2.3.2.2 Versements ultérieurs: le versement se fait dans n'importe quel bureau et le montant n'est pas limité. Il est établi avec le bulletin n°2

2.3.2.3 Remboursement partiel à vue: le remboursement se fait dans le bureau détenteur de son compte local, montant illimité à condition de laisser 1500DA. Il est demandé sur l'imprimé 13 à vue.

2.3.2.4 Remboursement ordinaire partiel: le remboursement se fait sur demande la 13/1^{ère} partie et envoyée au CRCNEP.

2.3.2.5 Remboursement sans préavis: il se fait dans n'importe quel bureau autre bureau détenteur du compte local, le montant maximum est de 20000DA par jour, il est demandé sur le même imprimé que le remboursement partiel à vue (la 13 à vue).

2.3.2.6 Remboursements intégraux ordinaires: ceci entraîne la clôture du compte, il est demandé sur l'imprimé 14/1^{ère} partie.

2.3.2.7 Remboursements intégraux après décès: il est demandé par les héritiers du titulaire du compte. Il est demandé sur l'imprimé 14 succession.

2.3.2.8 Traitement des réclamations en temps réel: perte de son livret, perte du reçu ...

2.3.2.9 Etablissement d'attestation d'intérêts: une attestation qui fait ressortir tous les intérêts générés par son compte depuis son ouverture séance tenante.

2.3.2.10 Règlement des intérêts annuels: tous les bureaux de poste participent à ce service. Les déposants sont capitalisés par année séance tenante.

2.3.3 Le mandat

2.3.3.1 Les mandats ordinaires

- **Le cash-cash (Mandat 1406) :** sert à envoyer une somme illimitée d'argent à une tierce personne sur le territoire national. Il est acheminé par voie postale.
- **Cash-compte courant postal (Mandat 1418) :** c'est un titre émis dans un bureau de poste, envoyé au centre de chèques postaux qui va se charger d'alimenter un compte CCP.
- **Postal-cash compte courant (Mandat 1419) :** ce mandat est utilisé par les organismes (ex : paiement d'employés qui ne possèdent pas de comptes CCP).
- **Mandat télégraphique (Mandat 1412) :** c'est seulement dans les bureaux qui sont équipés du TELEX. L'envoi se fait dans le régime national, il est établi sur un imprimé et c'est au bureau d'arrivée que le mandat 1412 est établi.

2.3.3.2. Transfert électronique de fonds :

Il fonctionnel à partir du 09/02/2002, le TEF est adapté au régime intérieur et international

2.3.3.2.1. Dans le régime intérieur

Le TEF est un transfert via le réseau informatique en temps réel, le bureau de poste fait l'émission et le paiement. Le paiement du bénéficiaire se fait le jour même.

2.3.3.2.2. Dans le régime international IFS/IMO (International Financial System/International Money Order): c'est des mandats express, Algérie poste fait l'émission et le paiement.

- Le paiement: les bureaux de poste font juste le paiement, le montant maximum est de

200 000,00 DA et le montant qui dépasse 15 000,00 DA est payé au guichet.

- L'émission se fait sur autorisation de la banque centrale ou du Ministère des finances, et elle a lieu au niveau du CNCP, et ne concernent que les payés qui sont connectés. Les mandats concernent généralement les étudiants qui suivent leurs études à l'étranger.
- Attestation de paiement: à la demande du bénéficiaire du transfert et détenteur d'un compte devise il est établi pour chaque mandat payé une attestation de paiement, celle-ci sera remise au bénéficiaire au moment du paiement au niveau du bureau de poste. L'attestation n'est délivrée qu'au bénéficiaire ayant un compte devise.
- Attestation de perception de fonds : elle est établie pour chaque mandat payé, adressée à un lieu public ou sur présentation du client avant sa perception de l'avis d'arrivée.

2.3.3.3. Western union :

Le service de réception rapide d'argent a été mis en place auprès de 700 établissements postaux depuis son lancement le 19/05/2001.

Un service par lequel Algérie poste assure l'attribution des fonds aux destinataires, en provenance de près de 210 pays.

Remarques :

- Plus le paiement se fait dans un délai bref, plus Algérie Poste reçoit des commissions.
- Le paiement se fait en monnaie nationale.

2.3.4. Autres encaissements

Algérie poste met à son profit et au profit d'autres organismes la vente de quelques produits qu'elle met à la disposition sa clientèle :

2.3.4.1 Ministère des finances: au profit du Ministère des finances, Algérie poste fait la vente des timbres fiscaux, timbres amendes et vignettes auto.

2.3.4.2 Algérie télécom: Algérie Poste fait la vente de cartes prépayées pour la téléphonie fixe nationale et internationale avec les valeurs suivantes: 50, 100 et 200 DA.

2.3.4.3 ATM Mobilis: vente de cartes prépayées pour la téléphonie mobile.

2.3.4.3.1) Sim: Gosto, Mobilis la carte, Mobiposte.

2.3.4.3.2) Recharges: les recharges nationales et les recharges internationales.

2.3.4.4) Mobilink: vente cartes Oria

2.3.4.5) Saad Net: vente de cartes VOIP EL ALAMIA

2.3.4.6) Anwar Net: vente de cartes VOIP SALAM

2.3.4.7) Icosnet: vente de cartes vaziibipili

2.3.4.8) Saada TV: vente de cartes TV ART

2.3.4.9) EepadTisp: vente de cartes d'abonnement internet

2.3.4.10) Les pages Maghreb: vente d'annuaires professionnels

2.3.4.4 Direction commerciale: les directions commerciales auxquelles Algérie Poste assure l'encaissement des factures sont :

2.3.4.4.1) Algérie télécom: à partir de décembre 2004, dans le cadre de la convention conclue entre les deux entreprises AP et AT, Algérie Poste assure l'encaissement des factures téléphoniques des lignes fixes.

2.3.4.4.2) Sonelgaz : l'accord signé le 19.01.2009 entre Algérie poste et la société nationale d'électricité offre aux clients de cette dernière, la possibilité de règlement de leurs quittances au niveau des guichets postaux. Cette possibilité concerne uniquement les ménages et le secteur tertiaire. Les commissions de cette prestation sont à la charge de sonalgaz.

2.3.4.4.3 Mobilis:

a) Encaissement des factures: les clients de l'opérateur Mobilis peuvent désormais payer leurs factures avec chèque postal, chèque bancaire certifié ou en numéraire dans les guichets de postes, ceci avec présentation ou non de la facture. La prestation est à la charge d'Algérie poste.

b) Mobiposte: Algérie Poste, en partenariat avec Mobilis, assure le recouvrement par les prélèvements d'office effectués sur les comptes CCP des abonnés de la puce mobiposte et seront versés automatiquement par le système au compte CCP d'AT Mobilis. Les clients qui demandent ce service doivent se présenter au bureau de poste pour conclure un contrat, et pour chaque contrat conclu une remise de 50 DA est offerte au receveur et est inscrite à la ligne 428.58.

2.3.5 Remboursement des mensualités:

2.3.5.1 Cetelem Algérie: règlement des mensualités dans le cas d'un octroi de crédit pour un achat par facilité. Ce service a débuté à partir d'août 2006. Le client se présente dans un bureau de poste quelconque, il présente sa carte contrat Cetelem ou le numéro du dossier fourni par le client, il ne fournit aucune facture ou document indiquant la somme à payer.

2.3.5.2 Banque Al Baraka : à partir de septembre 2007 même cas que Cetelem Algérie

2.3.5.3 Société Générale Algérie: à partir d'avril 2008

2.3.5.4 GAM Assurance: à partir de janvier 2009

2.3.5.5 EEPAD: à partir de janvier 2009

2.3.6 Le marketing direct:

2.3.6.1 Le publipostage : ce moyen de communication qui consiste en l’insertion dans les enveloppes CCP, des supports publicitaires et de messages, et leur distribution à domicile dans les meilleurs délais, est accessible par les entreprises, administrations et particuliers.

Avec le publipostage l’entreprise a atteint 19 millions de titulaires de comptes postaux.

2.3.6.2 Le mailing non adressé: Algérie poste fait la distribution de documents publicitaires, ces envois sont envoyés en même temps que le courrier adressé avec une plus grande attention, sous les conditions suivantes :

- Le poids ne doit pas dépasser 80 g
- Le papier utilisé doit être d’un grammage consistant pour une bonne mise en boîte aux lettres.
- La mention « Ne pas jeter sur la voie publique » doit être inscrite en petits caractères sur le document publicitaire.

Le mailing non adressé permet aux entreprises de :

- Conquérir de nouveaux clients dans des zones éloignées.
- Faire parvenir les offres promotionnelles.
- Leur faire connaître les nouveaux produits et services.

Section 2: Evolution des TIC dans Algérie poste

2.1 Définition des TIC:

A l'origine des recherches publiques militaires américaines, les TIC sont nées au cours des trente-cinq dernières années, de la fusion des télécommunications, de l'électronique, de l'informatique et l'introduction des technologies de numérisation de l'information, en particulier de l'information audiovisuelle. Le rapprochement de l'informatique et des télécommunications a permis la mise en place de réseaux électroniques interactifs comme Internet¹.

Aujourd'hui, des produits multimédias "en ligne" combinent du matériel audiovisuel, de l'informatique et des télécommunications, qui permettent aux utilisateurs de communiquer, d'accéder aux sources d'informations, de stocker, de manipuler, de produire et de transmettre de l'information sous toutes les formes: texte, son, image, vidéo et interface graphique interactive. Suite à cette évolution, il existe plusieurs définitions des TIC:

¹ M.Gollac et all, Les métiers face aux technologies de l'information, Avril 2003, p10.

- Pour Gilbert¹, les TIC comprennent les matériels informatiques, les logiciels et les matériels de télécommunication.
- La définition de l'OCDE est un peu plus large puisqu'elle inclue en outre le commerce de gros d'équipements industriels. Le principe consiste à retenir l'ensemble des secteurs d'activités économiques qui contribuent à la visualisation, au traitement, au stockage et à la transmission de l'information par des moyens électroniques.

Le remplacement du terme technologie par technique, rend la définition des TIC simple et précise, ainsi les TIC peuvent être définies comme étant l'ensemble des techniques qui permettent l'échange des informations ainsi que leurs traitements.

2.2 L'enjeu des TIC dans les entreprises :

L'évolution des TIC et leur adoption par les entreprises a bouleversé leurs modes de travail et de communication à deux niveaux²:

- ▶ **Niveau interne** : les TIC permettent une gestion optimale des flux d'information et de communication, en facilitant ainsi les prises de décision et l'optimisation de la gestion et le développement des ressources humaines.
- ▶ **Au niveau externe** : les TIC permettent de mieux gérer les relations avec toutes les parties prenantes de l'entreprise : les clients, les fournisseurs, la société, les collectivités locales, les autorités administratives.

2.3 L'évolution des TIC au sein d'Algérie poste :

Algérie poste dispose d'un réseau national qui couvre tous le territoire national à travers ses agences qui dépasse les 3400 bureaux plantés sur toute la superficie agglomérée, ainsi elle se voit par excellence le premier réseau en Algérie, dépassant de loin les autres réseaux existants.

Cette force est le résultat d'une stratégie élaborée et développée au fil du temps, soutenue par l'appoint financier de l'Etat de l'ordre de 14 milliards de dinars pour l'exécution de son plan de modernisation, qui consiste à l'ouverture de nouveaux bureaux et l'élargissement de sa gamme de prestations.

Dans le souci d'améliorer sa qualité de service, Algérie Poste tourne de plus en plus vers l'adoption des TIC, afin de faciliter la tâche à ces agents (ex: enregistrement comptable) et de porter leurs attentions à l'entente du client et sa satisfaction.

¹ Cette (G.), Mairese (J.) et Kocoglu (Y.), "La diffusion des technologies de l'information et de la communication en France : mesure et contribution à la croissance", in "L'économie de la nouvelle économie", rapport du Conseil d'analyse économique, n° 28, 2000.

² F.Bekour, 1er colloque international sur L'insertion du Maroc dans l'économie de la connaissance : Défis, Enjeux et Perspectives. Quel nouveau modèle de croissance pour la prochaine décennie ?, Mars 2014, p5

Les avancées d'Algérie Poste en termes d'utilisation des TIC peuvent être scindées en deux: des avancées en termes de protocole et des avancées en termes d'interface.

2.3.1 Les différents interfaces et protocoles

Dans un souci d'éclaircissement, nous tenons à citer l'interface d'abord, ensuite le protocole qui lui est assigné.

2.3.1.1 Définition de l'interface

En informatique et en électronique, une interface est un dispositif qui permet des échanges et interactions entre acteurs. Une interface humain-machine permet des échanges entre un humain et une machine. L'interface donne accès aux fonctions du programme par le biais d'un clavier, d'une souris ou d'un écran tactile tout en le représentant d'une manière graphique (couplage entre l'homme et la machine)¹.

2.3.1.2 Définition du protocole

Dans les réseaux informatiques et les télécommunications, un protocole de communication est une spécification de plusieurs règles pour un type de communication particulier.

Initialement, on nommait protocole ce qui est utilisé pour communiquer sur une même couche d'abstraction entre deux machines différentes. Par extension de langage, on utilise parfois ce mot aujourd'hui pour désigner les règles de communication entre deux couches sur une même machine².

2.3.2 Le WIN DFC (2003 à 2007)

La première interface qu'a utilisée Algérie Poste est WIN DFC 16 BIT qui se caractérise par serveur 2000 et NT 16 BIT connexion GCOS : TGT25 déport de grille : DOS. avec protocole X25. Cela fait que la majorité des opérations s'exécutait manuellement, ce qui a engendré une certaine lourdeur dans l'exécution des opérations, aussi des saturations et blocages sont occasionnées aux moments des grandes échéances, à cause du nombre très important d'opérations effectuées.

La faiblesse du système peut être aussi repérée dans la non fiabilité de l'information, la difficulté repérée dans la gestion, l'évaluation des services, le traitement des réclamations et la prise des décisions.

¹ Wiki taxi1.3.0, pour interface en informatique et en électronique

² op.cit, pour protocole

2.3.3 L'application Challenger (2007 à 2009)

Algérie poste entre en partenariat avec BULL, société d'information spécialisée dans les systèmes d'information, d'où la réalisation d'une plate forme matérielle et logicielle de haute disponibilité de la gamme NOVA SACALE 7320, qui a vu la mise en place de l'application Challenger et WIN DFC 32 bit, fournie pas la société AIGS avec une connexion GECOS X25 VIP avec déport HTML. Challenger fonctionne aussi sur protocole IP et GPRS.

Ce nouveau ré-habillage d'interface a amélioré la transition entre les différents menus et grilles des services financiers, il a aussi permis l'utilisation des cartes à puce.

2.3.4 L'application Postal Desktop

2.3.4.1 Définition de Desktop

En informatique, un environnement de bureau (de l'anglais desktop environment) est un ensemble de programmes qui permettent de manipuler l'ordinateur à travers une interface graphique qui fait analogie à un bureau¹.



Source : Logiciel Postal desktop

¹ WikiTaxi 1.3.0, pour environnement de bureau

2.3.4.2 Postal Desktop (de 2009 à nos jours)

Cette application est adoptée pour remédier définitivement aux insuffisances informatiques précédentes.

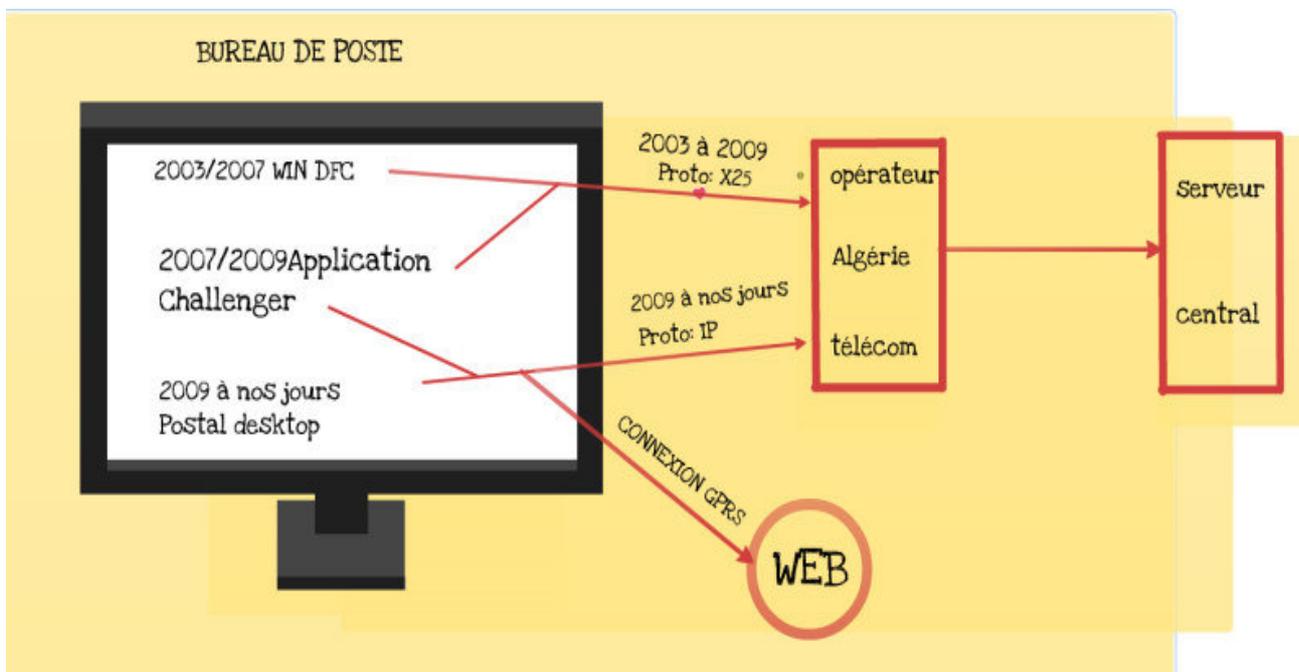
Dans ce contexte, l'adresse IP est utilisée pour la connexion intranet, c'est le protocole qui se charge de transmettre les données sous forme de paquets.

Ensuite, il a été procédé au renforcement des équipements installés au niveau des bureaux de poste pour permettre le passage du réseau X25 au réseau IP, ce réseau s'étendra ensuite pour relier tous les bureaux de poste ainsi que les guichets automatiques de billet. C'est une solution qui a apporté plus de flexibilité et de fiabilité dans les transactions financières.

L'application postale desktop tend à offrir aux clients la simplicité, la rapidité et fiabilité dans leurs transactions financières, avec un échange de données et d'informations en temps réel. Le réseau IP vient de remplacer le réseau X25 devenu obsolète.

Figure n°01: L'interface et protocole adapté

L'image illumine l'évolution chronologique de l'interface et des protocoles utilisés dans les bureaux d'Algérie Poste.



Source : fait par nos soins à partir des propos du service informatique de l'UP Bejaia

2.3.5 Objectifs d'intégration du réseau IP

- Autonomie d'accès aux réseaux WEB¹;
- Fédérer l'ensemble des projets basés sur les TIC;
- Rapidité et facilité de la plate-forme;
- Autonomie d'administration.

2.3.5.1 Infrastructure du réseau

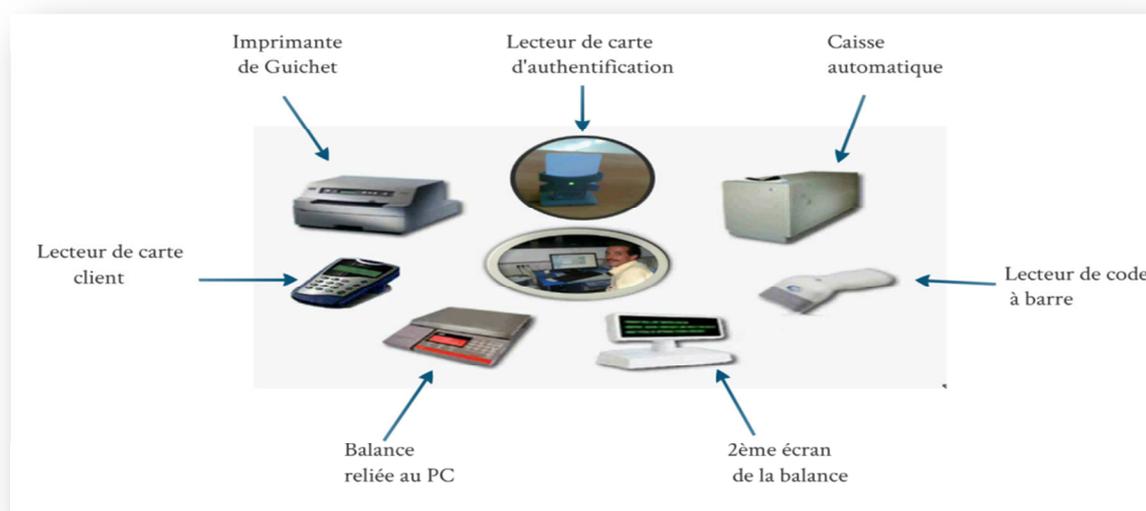
L'infrastructure du réseau IP d'Algérie poste est la suivante :

- 04 nœuds de communications IP (Alger, Oran, Constantine et Ouargla).
- 48 serveurs d'accès.
- 02 routeurs Backbones sur réseau Internet.
- Système de supervision et d'administration du réseau IP.
- Support de la Voix IP et de vidéoconférence.
- Logiciel de qualité de service Q.S.

2.3.6 Le projet de l'informatisation des bureaux de poste (IBP)

Le projet IBP, comme son nom l'indique, consiste à l'informatisation de toutes les prestations ; désormais le client peut se diriger vers n'importe quel guichet, pour tout opération sur son compte CNEP, CCP ou envoi de mandat, règlement de facture, etc.

Figure : Les périphériques intégrés dans le système IBP



Source: réalisé par nos soins à partir d'une vidéo fournie par l'UPW

¹ World Wide Web communément appelé Web

- Ce projet offre la possibilité d'authentification et permet de sécuriser le traitement de l'information à tous les niveaux.
- La sécurité d'accès à Postal desktop est assurée par un service d'authentification et d'habilitation basé sur des cartes individuelles PKI, l'authentification est sévère et ne permet pas de logons multiples sur plusieurs postes.

La vérification du code pin d'un utilisateur se fera au niveau central et son profil lui sera automatiquement affecté, ne lui permettant l'accès qu'aux ressources et opérations dont il a le privilège.

2.3.6.1) Le front office :

Selon la terminologie officielle, c'est l'ensemble des services commerciaux que l'entreprise offre à ses clients à travers un ensemble d'opérateurs (front, c'est avant et office c'est boutique) en d'autres termes c'est la façade avant, visible par la clientèle.

A Algérie poste, le front office est représenté 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 sur le schéma ci-dessus.

2.3.6.2 Le back office:

Le back office signifie arrière boutique. Pour Algérie Poste, c'est l'ensemble des opérations qui se font à l'arrière guichet où les agents ne sont pas en contact direct avec les clients. On distingue différentes opérations dont le service caisse, le service comptabilité, etc.

2.2.6.3 Les objectifs du projet IBP

a) A court terme

- Arriver à une grande maîtrise des opérations fournies, aussi une certaine polyvalence, et assurer ainsi la fonction du guichet unique.
- Améliorer la qualité des prestations offertes aux citoyens, notamment par une diminution des délais de traitement des opérations, ce qui se traduira par la réduction des files d'attente.
- Faciliter la transition dans l'exécution des différentes tâches.
- Réduire au maximum les tâches manuelles par leur informatisation.

b) A moyen terme

- Augmenter la productivité et le rendement des bureaux de poste.
- Faciliter la gestion des effectifs et du personnel.
- Sécuriser les opérations financières et leurs traçabilités.

- Développer la gestion clients en modernisant les modes opératoires fournis par Algérie poste.
- Faire du receveur un manager qui se préoccupe d'autant plus de la qualité du service que des tâches comptables classiques.
- Délimitation des responsabilités de chacun dans le but d'éliminer la fraude ou bien la réduire.
- Amélioration des conditions de travail par la mise en place d'un programme interactif et simple des tâches exécutées.
- Satisfaction des besoins et attentes des clients.

c) A long terme

- Remplacement des supports classiques par des supports informatiques.
- Utilisation adéquat du personnel, ainsi réduire le nombre important de travailleurs utilisés par Algérie Poste.
- Augmentation et création de prestations qui seront dispensées par les bureaux de poste dans le but de diversifier leurs ressources.
- Développer la circulation de l'information à un niveau très approfondi, ce qui englobera tout le système informatique de l'entreprise.
- Traitement et archivage de la comptabilité des bureaux de poste sur des supports informatiques.
- L'IBP permet à l'entreprise le passage d'une entreprise à caractère financier à la création de la banque postale

Conclusion du chapitre I

Les écrits historiques attribuent la création de la poste aux relais de poste créés par Louis XI en 1477, dans un but purement sécuritaire.

Au fil des âges, cette entreprise se voit métamorphoser en fonction et en statut, pour finir en une entreprise publique dans quasiment tous les pays, dont la fonction est l'acheminement des courriers, colis et le transfert d'argent.

En Algérie, la poste fut introduite par le colon français, sous le nom des PTT, un nom qu'elle gardait jusqu'à l'an 2000, une date qui marque la restructuration du secteur des PTT, conformément à la loi 2000-03 du 05 août 2000 qui stipule la séparation des télécommunications et la poste, avec un statut d'établissement public à caractère industriel et commercial pour cette dernière.

Algérie poste est composée d'une direction générale, de 08 DTP et de 48 UPW, avec laquelle elle assure deux types de prestations: prestations postales qui consistent à la collecte, l'acheminement et la distribution du courrier au profit de personnes physiques et morales et des prestations financières, qui sont le CCP, le mandat, le service CNEP, Western union, et des encaissements au profit d'autres organismes.

Pour la qualité de ses services, Algérie poste s'est engagée dans un grand chantier de modernisation qui se traduit par l'introduction croissante des TIC dans ses bureaux. Elle se voit passer du protocole X25 à l'IP afin d'en finir avec l'interface WIN DFC caractérisée par le blocage et la monotonie des postes, pour adopter Challenger et Postal desktop, qui se distinguent par la polyvalence des prestations dans les guichets, traçabilité des transferts et la sécurité.

Introduction au chapitre II

En quelques décennies, les technologies de l'information et de la communication sont devenues partie intégrante de la vie quotidienne des ménages et fournissent progressivement un mode d'accès élargi aux biens et services.

Avec la baisse tendancielle des prix des équipements numériques, l'essor du haut débit, la multiplication rapide des nouvelles fonctionnalités et l'innovation des équipements, la diffusion et l'utilisation des TIC se sont intensifiées et démocratisées, même si ces technologies et leurs usages continuent de dépendre du niveau d'éducation, des revenus et de l'âge des usagers.

Avec la connexion haut débit, l'internet mobile et la nouvelle génération d'équipement (TV, porte monnaie électronique, etc.), l'ère numérique est parvenue à une certaine maturité, ce qui a renouvelé les enjeux des politiques culturelles afin de favoriser l'accès à ces technologies, développer les usages, assurer leur diversité et soutenir les acteurs.

Au sein d'Algérie poste, les TIC sont très liées au système d'information : elles en constituent la partie matérielle (machines, logiciels et réseaux), ce qui facilite, voire rend possible de nouvelles organisations et de nouvelles pratiques professionnelles. Il s'agit le plus souvent 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 sociétales et socioéconomiques et de concilier sa mission de service public avec son rôle économique sur le marché¹.

Après un bref aperçu de l'activité financière postale antérieure, nous verrons dans ce chapitre les principaux changements qu'ont apportés les TIC au fonctionnement de cette dernière, ainsi que les défis d'Algérie Poste et ses perspectives.

¹ Le magazine promotionnel de l'Algérie, EIDjazairCom, n°95 du 16 mars 2016.

Section 1: activité financière postale antérieure et contemporaine

Cette section fera la vue d'ensemble du déroulement des offres de services financiers postaux antérieurs et actuels, ainsi que des supports utilisés.

1) L'activité postale traditionnelle

L'activité financière traditionnelle de la poste s'effectue principalement sur des supports papiers, ce qui la rend lente, couteuse et passible d'erreurs. Ainsi les mandats sont envoyés par courrier, ils prennent une dizaine voire une vingtaine de jours pour arriver à destination. Les CCP sont alimentés au Centre national des chèques postaux, à Alger. Au niveau des bureaux, les agents doivent transcrire toute opération sur plusieurs registres.

2) La diversification dans l'ère des TIC

La stratégie de la diversification repose sur le fait de développer ou d'acquérir de nouvelles activités. Elle désigne l'élaboration de produits innovants sur des marchés nouveaux.

La stratégie de diversification peut être définie par la production et le développement de nouveaux produits. Cependant, les moyens de production restent inchangés.

De cela Algérie poste s'est lancée dans cette stratégie en offrant une gamme élargie de prestations de services en plus de celles déjà existantes et parmi lesquelles on peut citer :

2.1) Consultation hors guichet, du compte ccp: avant de consulter son solde, le client doit impérativement avoir un code confidentiel fourni par un guichetier de la poste ou de la CNEP, la procédure est comme suit: le client lui fournit une photocopie de la pièce d'identité et signe sur un papier, le guichetier lui remet un papier sur lequel est inscrit son nom, le n° ccp ainsi que son code confidentiel, après 24h le compte en ligne s'active.

La consultation se fait soit:

Par internet: pour cela il se connecte sur le site eccp.poste.dz et change son code confidentiel que lui a remis le guichetier.

Numéro CCP	<input type="text"/>
Code	<input type="text"/>

Le client insère le code confidentiel et le n° ccp sans la clé.

- Par SMS: pour celui qui n'a pas accès à internet par faute de maîtrise ou autre, Algérie poste a mis en place le service Racidi de Mobilis.

La procédure de consultation est comme suit : le client envoie d'une ligne Mobilis, un SMS au n° 603, dans lequel il inscrit respectivement le numéro CCP (espace) le code confidentiel. Le client recevra une réponse par SMS dans lequel est mentionné le solde général. L'opération a pour frais le coût d'envoi d'un SMS.



2.2) E-paiement (paiement des factures via internet):

Ce service est destiné aux titulaires de compte CCP et abonnés d'Algérie télécom. Il consiste à effectuer via le WEB les opérations suivantes:

- Recharge du compte ADSL
- Paiement des factures téléphoniques

L'adhésion à ce service peut être concrétisée par le remplissage d'un simple formulaire disponible dans tous les bureaux de poste. Une fois rempli, le code de paiement est délivré gratuitement.

2.3) Le service ANWI:

Le service ANWI d'Algérie Poste est un nouveau produit lancé le 01/05/2016 au niveau de la wilaya de TIPAZA.



Il consiste à renforcer les missions des facteurs en leur ajoutant de nouvelles missions relevant du domaine commercial. Il englobe plusieurs prestations¹ à savoir l'encaissement de factures par PDA à domicile (SONELGAL, SEAAL, Algérie Télécom, Mobilis, Djezzy, Ooredoo), la vente à domicile de recharge mobiles (Mobilis, Djezzy et Ooredoo), ainsi que les cartes 4G, Idoom ADSL d'Algérie Télécom, qui permettent aux citoyens un accès par l'intermédiaire des facteurs (Agent Commerciaux) à une solution adaptée aux besoins des clients, notamment les femmes au foyers, les personnes à mobilité réduite et les personnes âgées.

2.4) Demande de carnet de chèques: outre la demande du carnet auprès des bureaux de poste, Algérie poste met à la disposition de ses clients la demande par téléphone et la demande par internet. Les demandes se font comme suit:

- ▶ Par téléphone: le client doit appeler le 1530 et suivre les procédures indiquées par l'opérateur.
- ▶ Par internet: il faut se connecter sur le site eccp.poste.dz, entrer le numéro de compte, le code confidentiel et le code de vérification.

2.5) Charger un extrait et faire le relevé de compte: un client d'Algérie poste peut consulter par internet l'extrait de compte, ainsi que le nouveau solde et l'ancien solde et consulter aussi le relevé d'opérations pour voir tous les changements opérés (débit, crédit et les taxes débités...). Ce service est payant.

2.6) Téléchargement de l'imprimé SFP1: communément appelé la formule unique, il est destiné aux clients qui n'ont pas de chéquier

2.7) La Monétique : la monétique désigne l'ensemble des traitements électroniques, informatiques et télématiques nécessaires à la gestion de cartes bancaires ainsi que des transactions associées. Les supports de la monétique utilisés dans Algérie poste sont:

¹ http://www.poste.dz/anwi/a_propos

2.7.1) Le GAB (Guichet Automatique Bancaire): il désigne tout dispositif électronique permettant d'effectuer les opérations qui se font au guichet de la banque comme:

- La consultation du montant disponible,
- Le relevé des 10 dernières opérations,
- Le virement compte à compte,
- Le paiement des factures,
- L'impression du RIP (relevé d'identité postale),
- La commande de chèquiers.
- Les retraits d'argent.

2.7.2) TPE (Terminal de Paiement Electronique): il est composé d'un équipement électronique et d'un dispositif de paiement qui comporte un système permettant le contrôle du code confidentiel et qui est agréé par le RMI (Réseau Monétique interbancaire).

Ils existent au niveau des bureaux de poste pour règlement des factures et au niveau des commerces pour le règlement de leurs achats. On trouve deux modèles de TPE:



Modèle fixe



Modèle Portable Radio ouvert porté à 200 M

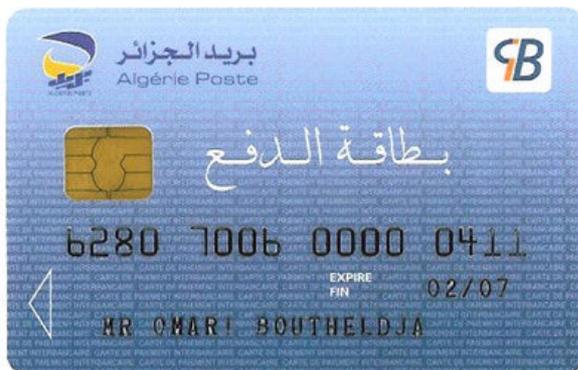
2.7.3) La carte magnétique: il y a deux catégories de cartes:

2.7.3.1) Carte de retrait: elle est utilisée sur les GAB ou sur le lecteur de carte pour faire les opérations de retraits, demande d'avoir, demande de carnet de chèques et plus tard virement de compte à compte.



2.7.3.2) Carte CIB: qui désigne le réseau des Cartes Interbancaires, constitué de guichets automatiques de banques, de distributeurs automatiques de billets et de terminals de paiement électronique, pouvant être utilisés par les titulaires de cartes bancaires avec l'approbation de la banque. Il y a deux sortes de cartes : la gold et la classique.

Elles sont utilisées dans les TPE pour faire des achats de biens ou prestations de service de paiement de factures. Le client ne peut faire de demande de remboursement auprès du commerçant, les opérations effectuées au moyen de la carte sont enregistrées automatiquement sur un support électronique.



Carte classique



Carte gold

Les cartes de paiement sont une solution, car les détenteurs de la carte n'ont plus besoin de manipuler les espèces et les chèques, elle va réduire les billets usés, la thésaurisation de monnaie, l'émission de monnaie et donc l'inflation, il y a plus de sécurité, c'est-à-dire que le client n'aura pas à porter sur lui des sommes importantes d'argent, il pourra faire face à une dépense imprévue.

Avec l'utilisation de cette carte pour toutes les opérations (ex: virement de compte à compte), le chèque de paiement n'aura pas à exister notamment pour les particuliers.

Avantages pour les porteurs :

- Facilité de paiement et de retrait
- Disponibilité 7J/7 et 24H/24
- Gain de temps

Avantages pour les commerçants :

- Garantie de paiement : cela offre une meilleure garantie que le chèque.
- Clientèle nationale et internationale
- Augmentation du chiffre d'affaires
- Non manipulation des espèces et chèques

2.7.4) Racimo: le mot Racimo est venu de Rechargement Automatique CCP en Intra Mobilis. C'est la possibilité de recharger depuis son compte CCP du crédit Mobilis avec son téléphone portable. C'est un service gratuit de rechargement automatique permettant aux utilisateurs de charger leur carte ou celle d'une autre personne à partir de leur compte CCP.

Ce service peut être activé en se rapprochant du bureau de poste, depuis une ligne Mobilis en composant le 9030.

Pour adhérer au service Racimo il suffit d'avoir:

- un compte CCP
- une ligne prépayée Mobilis.

Ensuite remplir le formulaire d'adhésion **Racimo** au niveau d'un bureau de poste. Après la saisie des renseignements l'adhérent reçoit son code confidentiel par SMS.

Pour envoyer du crédit depuis sa ligne Mobilis via le service Racimo, il suffit :

- de composer le **9030** sur le clavier de son téléphone portable
- de se laisser guider par le serveur vocal Racimo dans la langue de choix pour effectuer :
 - Rechargement de sa propre ligne prépayée Mobilis
 - Rechargement de toute autre ligne prépayée Mobilis

2.7.5) Les compteuses de billets: pourvues de détecteurs de faux billets, elles seront bientôt généralisées à tous les bureaux de poste, cette technologie se trouve essentiellement dans les banques.

2.7.6) Storme: c'est le rechargement du solde pour le client détenteur de cartes prépayées Ooredoo.

2.7.7) Mobiposte: Algérie poste, en partenariat avec Mobilis, assure le recouvrement par prélèvement d'office effectués sur les comptes CCP des abonnées de la puce Mobiposte et seront versés automatiquement par le système au compte CCP d'AT Mobilis. Les clients qui demandent ce service doivent se présenter au bureau de poste pour conclure un contrat, et pour chaque contrat conclu une remise de 50 da est offerte au receveur et est inscrite à la ligne 428.58.

2.7.8) Les bornes

2.7.8.1) les bornes Proinfo 1000: elles sont constituées:

- D'un PC intégré,
- 01 écran tactile 15 pouces,
- 01 imprimante thermique
- 01 lecteur de carte magnétique hybride,
- 01 lecteur de codes à barres
- 01 clavier numérique et une souris.

2.7.8.2) Les bornes Multimédias : elles se connectent via ADSL et via l'ISP Djaweb avec un débit de 128 à 512 kb/s, les serveurs de gestion et d'administration sont installés et intégrés sur l'accès IP Poste.

Les services offerts par la poste à travers cet outil sont:

- La consultation de compte courant postal via internet (e-ccp);
- La consultation du site: www.météo.dz
- La consultation des codes postaux,
- La consultation du réseau des GAB (Monétique),
- L'impression de relevé de compte.

Section 2 : Organisation des bureaux de poste dans l'ère des TIC

Cette section retrace la transformation des activités financières des bureaux de poste depuis l'introduction de postal Desktop, à citer : la gestion des agents, la gestion du coffre, la gestion du portefeuille, la comptabilité et le contrôle

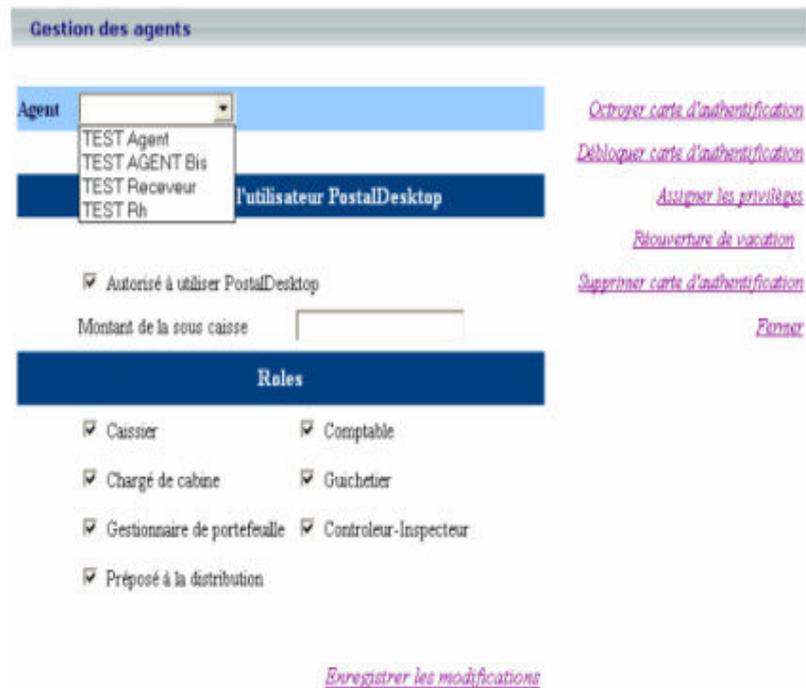
1. La gestion des bureaux avec IBP

1.1 Gestion des agents:

Cette commande du menu paramétrage est la plus importante, car elle permet au chef d'établissement de:

- Créer des cartes d'authentification,
- Attribuer les privilèges aux utilisateurs et modifier leur rôle,
- Supprimer des cartes d'authentification,
- Rouvrir des vacations,
- Débloquer les cartes des agents du bureau de poste¹

¹ Manuel d'utilisation Postal Desktop Solution d'Informatisation des Bureaux de Poste, DIRECTION GENERALE D'ALGERIE POSTE, DIRECTION PPROJET INFORMATISATION DES BUREAUX DE POSTE, 2010, p. 03.



Le chef d'établissement est le seul être habilité à assigner, modifier ou supprimer les rôles de chacun des employés de son bureau de poste comme indiqué sur la figure. Il devra vérifier que la liste des employés, ainsi déclarée dans le système, est cohérente et il se chargera d'informer le service support des personnes manquantes ou en plus dans la liste, le cas d'une mutation ou départ définitive à la retraite.

1.2 Gestion du coffre

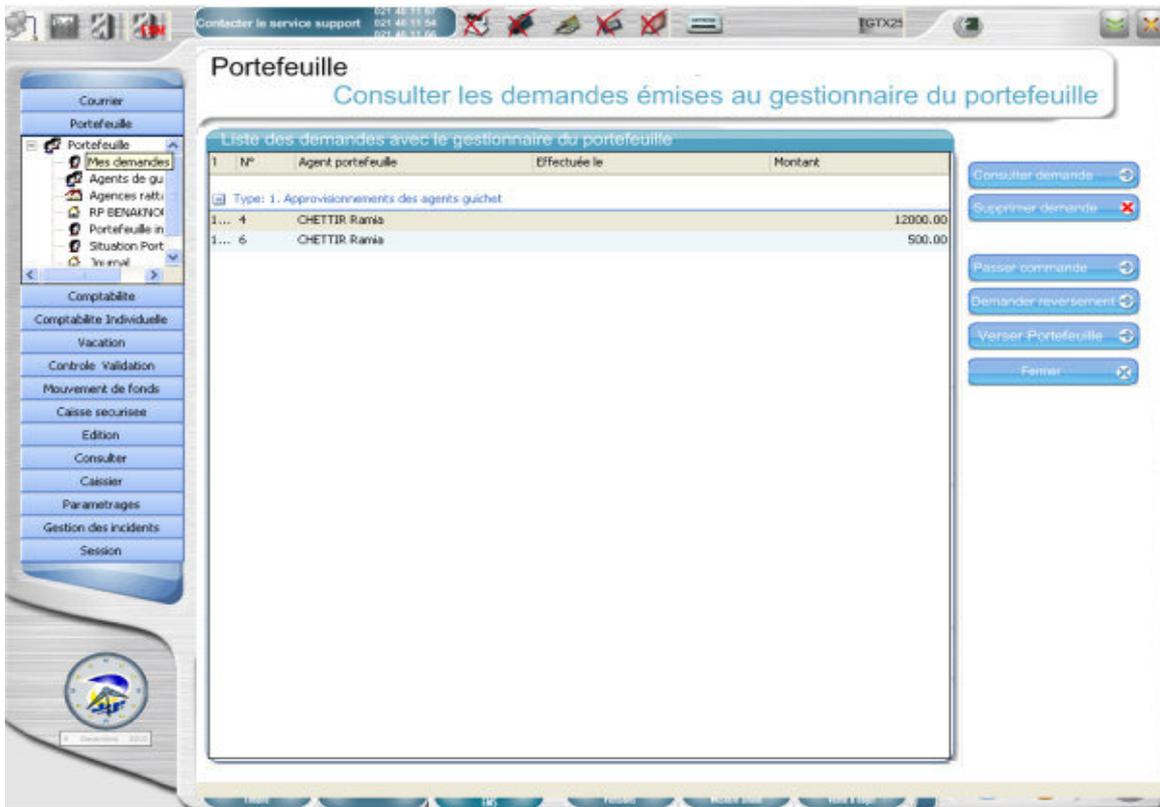
La commande Caissier est destinée principalement au caissier pour approvisionnement en fonds quotidiennement des caisses sécurisées, GAB et agents rattachés, ainsi que les mouvements de fonds entre lui et les agents de guichet.



Le caissier peut consulter à tout moment son journal des mouvements de fonds en cliquant sur journal du caissier comme indiqué ci-dessus

1.3 Gestion du portefeuille

Le service portefeuille offre un menu avec une liste de commandes configurée selon la classe du bureau.



Il permet la gestion des timbres et valeurs. La gestion de portefeuille est comptable de l'ensemble des mouvements de valeurs avec les agents et les agences rattachées.

Il dispose d'un coffre où sont stockés tous les timbres (timbres poste, timbres fiscaux, timbres amendes et autres valeurs).

1.4 Le contrôle

Le service comptabilité est organisé autour des positions. Chacun valide un ensemble déterminé de services ayant généré des transactions effectuées dans l'enceinte du bureau de poste en s'appuyant sur les documents et synthèses fournis par le chef d'équipe.

La commande «Contrôle levée» du menu «contrôle validation» du chef d'équipe permet d'afficher une liste de toutes les pièces des agents qui exécutent une nouvelle levée de pièces. Lorsqu'un agent exécute une nouvelle levée de pièces, le chef d'équipe reçoit la liste des pièces de cet agent.

1.5 La comptabilité

Algérie poste a adopté un système de traitement informatique de la comptabilité des bureaux de poste afin d'assurer la fiabilité et la transparence dans la gestion de la trésorerie de

l'entreprise et de la comptabilité des bureaux, de sécuriser les opérations financières et de transmettre toutes les données saisies par les bureaux de poste vers le système central.



La version IBP a amélioré en profondeur la tenue de la situation comptable journalière et mensuelle du bureau de poste

2) Les perspectives et défis d'Algérie poste

Les phases de libéralisations et de déréglementations que vit le monde, ainsi que le désengagement progressif des Etats, favorisent l'ouverture des opérateurs postaux à la concurrence, ce qui les incite à redéfinir leurs stratégies¹. Trois modèles ont été observés dans Algérie poste: les stratégies de « large conquête », les « défensives » par la consolidation des parts de marchés et des alliances stratégiques et les stratégies de « niche » par le positionnement sur des segments spécialisés où la concurrence est faible.

Parmi les engagements qui doivent être assumés par Algérie Poste:

- Modernisation des bureaux de poste.
- Entreprendre des actions de modernisation en direction des services financiers postaux.
- Entreprendre des actions de modernisation en matière de monétique.

¹ Algérie news, mercredi 04 Mai 2005.

- création d'une banque postale.

A cet effet, Algérie poste est en phase d'élaboration de plusieurs projets novateurs, tel le projet d'une banque postale qui a besoin d'être mûré.

2.1) Les projets en cours de réalisation: les nouveaux projets qui sont en cours de réalisation sont:

2.1.1) Le e-CNEP:

Le e-CNEP consiste à consulter et à effectuer les opérations suivantes via le web:

- ✓ Demander un code confidentiel
- ✓ Modifier le code confidentiel
- ✓ Consulter le solde du compte
- ✓ Consulter et télécharger le relevé de compte
- ✓ Consulter et télécharger l'attestation des intérêts

Le titulaire du compte d'épargne CNEP désirent bénéficier de ce service doit disposer d'un code confidentiel fourni par le bureau de poste détenteur du compte local du client. Ce dernier doit présenter une demande manuscrite, une copie d'une pièce d'identité et du livret d'Epargne CNEP.

2.1.2) Notification par SMS

Un accord de partenariat et de partage entre Algérie Poste et Djezzy a été signé en présence de la Ministre de la poste et des technologies de l'Information et de la communication. Cet accord de 5ans renouvelable a été paraphé par le président exécutif de Djezzy et le DG de L'AP. Il porte sur le développement des prestations postales comme les notifications par SMS des carnets de chèques et des cartes monétiques.

2.1.3) Rechargement et règlement de comptes prépayés :

Les clients de Djezzy abonnés ou propriétaires de puce prépayée peuvent désormais régler leurs factures ou recharger leurs comptes à partir de leurs comptes CCP.

2.1.4) La vente de recharges téléphoniques

C'est une prestation qui consiste à vendre par les bureaux de poste, du crédit à la communication «flexy» aux clients.

2.1.5) Autres prestations avec l'opérateur Djezzy

D'autres services seront lancés dans le futur proche, comme l'encaissement des factures téléphoniques, la location de partie de bureau, ainsi que d'autres services relevant du domaine du courrier.

2.2) Perspectives et objectifs

Le secteur de la poste et des services financiers postaux constitue l'infrastructure des services publics la plus dense et la plus fréquentée par les citoyens. Son expansion et sa modernisation constituent un facteur clé du développement économique. La Poste et les services financiers postaux jouent dans ce domaine un rôle irremplaçable pour la population et constituent le service public de proximité par excellence pour les services financiers, des pensions, des mandats, etc.

Ses services sont disponibles sur tout le territoire pour permettre l'égalité des chances de promotion et d'épanouissement entre tous les citoyens. La Poste est donc chargée d'assumer sa mission tout en assurant sa pérennité dans un environnement concurrentiel. Et ce en précisant le cadre d'une organisation et de gouvernance fondé sur la recherche de l'efficacité, la juste réponse aux besoins et la maîtrise de son équilibre économique en cohérence avec ses objectifs.

2.2.1) La banque postale:

Le projet de la banque postale en cours de maturation, nécessite d'abord un agrément bancaire en faveur de la poste, du fait que la poste est considérée comme un EPIC et non un établissement financier au sens de la LMC. La mise à jour du cadre juridique de la poste lui permettra d'offrir une large gamme de produits financiers.

L'étude est confiée au bureau d'étude international Ernest et Young, afin d'élaborer une étude stratégique de développement de la banque postale, fait ressortir 03 scénarios, dont la création d'une filiale à 100% d'Algérie poste, le lancement d'une filiale commune avec la CNEP-banque, ainsi que le maintien du schéma transactionnel actuel moyennant une amélioration sensible de la qualité de service.

2.2.2) Les différents modèles de banques postales

Pour la préservation de ses parts de marché, Algérie poste doit passer du modèle administratif qui s'avérait incompatible avec les exigences d'un marché concurrentiel. Pour ceci elle peut s'inspirer des modèles postaux recensés à travers le monde dans la perspective d'effectuer une mutation.

Algérie poste optera pour l'un des modèles suivants:

2.2.2.1) Une banque postale indépendante

Il s'agit d'un établissement qui aspire à devenir une banque de détail pour les particuliers et offre des prestations plus ou moins larges aux entreprises et aux professionnels. Cette catégorie de banques postales appliquerait sa propre stratégie et sa propre politique commerciale tout en conservant le PNB généré. La banque postale utiliserait les agences du réseau postal avec un espace service financier spécialisé au sein de ses bureaux. Elle a ainsi le choix d'utiliser le personnel du réseau postal (cas de la banque postale française) ou de disposer d'un personnel propre à la banque postale. Mais sans culture bancaire préalable, cette configuration serait longue et difficile à mettre en place.

2.2.2.2) Le modèle dit «distributeur»

Dans ce modèle, la banque postale conclut des accords de distribution avec plusieurs établissements financiers qui lui fourniraient la totalité des produits qu'elles distribuent. La poste serait alors rémunérée à la commission sur les produits financiers vendus. Algérie poste avait conclu des conventions similaires, comme l'exemple de la convention avec Cetelem.

Le modèle de banque postale qui distribue des produits d'assurance et de crédit, est répandu dans l'Europe de l'est. Pour Algérie poste, ce modèle peut être un modèle par défaut, en attendant de former et d'adapter son personnel.

2.2.2.3) Le modèle de banque postale dite «dépendante»

Dans ce modèle, la poste dépendrait d'un partenaire bancaire, cas de la Postbank hollandaise, où le réseau est détenu à 50/50 par la poste et son partenaire bancaire.

Dans ce modèle, la banque partenaire déterminerait la stratégie de développement et déciderait de la répartition des marges et des commissions. Elle prendrait en charge la formation du personnel, la politique d'accueil, etc.

Conclusion du chapitre II

Ces dernières années, les TIC sont devenues partie intégrante de la stratégie d'Algérie poste. Depuis le lancement du projet IBP, Postal desktop ne cesse de surprendre avec sa capacité d'accompagner et de faciliter la tâche des agents et de simplifier la vie aux clients.

Outre la gamme des services offerts dans les guichets et le passage du distributeur automatique de billets, Algérie poste tente d'user des vertus de l'Internet pour satisfaire ses clients. Comme premier pas, Algérie poste met à la disposition de ceux-ci l'interface eccp.dz, à travers laquelle ils peuvent payer les factures téléphoniques et d'Internet, consulter leurs soldes de CCP et compte CNEP.

Dans l'avenir, Algérie poste compte élargir le champ d'utilisation des cartes monétiques. Ainsi, le client aura la possibilité de régler ses factures via sa carte dans les magasins et les grandes surfaces conventionnées avec la poste, et avec le Eye banking, le client fera le règlement avec un simple coup d'œil dans le dispositif.

Par ailleurs, le volet réglementaire reste la principale entrave pour Algérie Poste, avec le statut d'EPIC elle se voit privée d'extension à des tâches bancaires. Les annonces pour une banque postale se reportent d'année en année. Mais dans tous les cas, il lui reste recommandé de veiller à tirer le meilleur profit des TIC.

Introduction au chapitre III

Les efforts d'Algérie poste dans le domaine des TIC sont repérés dans l'aménagement de ses bureaux et leur dotation croissante en matériels informatiques et en logiciels. L'appui sur le réseau Internet a pour but de pallier les inconvénients des traitements physiques des documents et des coûts de transfert de l'information.

Après le slogan de "La Poste partout", de nos jours, la poste prévoit d'être "La Poste à tout moment", soit par le paiement de certaines factures directement du ccp sur le site internet eccp.dz, ou par les cartes monétiques utilisées pour les retraits sur les GAB. Le passage du DAB à ce dernier est le grand indice de sa volonté à être au service de ses clients 24h/24h.

Au cours des chapitres précédents nous avons essayé de donner un aperçu sur l'ensemble des services financiers de la poste, puis le traitement de certaines tâches par le logiciel «Postal Desktop», telle la gestion des agents dans les bureaux et la comptabilité journalière, etc. Nous avons aussi vu les procédures nécessaires afin d'accéder aux fonctionnalités de la poste par Internet, et les scénarios desquels la poste peut s'inspirer pour monter sa banque postale.

Dans le présent chapitre nous allons essayer de détecter les points forts d'Algérie poste et le recours des clients au portail postal disponible par internet, et ainsi de situer les causes des divers reproches qu'on lui fait.

Tout comme les deux premiers chapitres, celui-ci est composé de deux sections, la première est un recensement des bureaux de Poste, ainsi que les TIC qu'ils utilisent pour fournir

les prestations financières, la seconde porte sur notre cas pratique, qui est l'utilisation des clients pour les TIC mises à leurs disposition par Algérie Poste.

Section 1: les bureaux et les technologies disponibles à la Wilaya de Bejaia

La première poste édifée à la wilaya de Bejaia date de 1907¹ ou probablement avant, c'est l'actuelle recette principale. Aujourd'hui, la wilaya de Bejaia compte 135 bureaux de poste, 05 bureaux annexes et un bureau itinérants. Depuis 2015, la totalité des bureaux sont dotés du logiciel postal desktop, une date qui marque la fin de Challenger dans des bureaux de poste, à l'exception des bureaux annexes qui fonctionnent toujours avec le Challenger.

1.1 Les bureaux de Poste dans la Wilaya de Béjaia

Le tableau ci-dessous énumère les bureaux de poste à la Wilaya de béjaia, ainsi que leurs classes.

Tableau n°01: La classification des bureaux poste à la Wilaya de Bejaia.

	localité	classe du bureau		localité	classe du bureau		localité	classe du bureau
1	Bejaia RP	RHC	15	Bejaia Liberté	R1	31	Barbacha	R2
2	Bejaia Abane Ramdane	R3	16	Souk El Tenine	R3	32	Tichi	R3
3	Béjaia Gare Rout	R4	17	Adekar	R3	33	Darguina	R3
4	Berzakh	R4	18	Amtik n tafat	R4	34	Akkar	R4
5	Ighil ouantar	R4	19	Belayel	R4	35	Boukhiana	R4
6	Ighram	R4	20	Beni Ouamar	R4	36	Ifalen	R4
7	Il matten	R4	21	Djebtaa	R4	37	Ighil Oumced	R4
8	Mahfouda	R4	22	Dradra	R4	38	Kiria	R4
9	Tala Hamza	R4	23	Feraoune	R4	39	Sidi said	R4
10	Tiliouacadi	R4	24	Adjoune	R4	40	Takrietz	R4
11	Tizi Alouane	R4	25	Ighil n'sebt	R4	41	Tamricht	R4
12	Tizi el oued	R4	26	Ighil outouaf	R4	42	Toudja	R4
13	Tizouel	R4	27	Sillal	R4	43	Teregrejt	R4
14	Lota	R4	28	Takaatz	R4	45	Tizi El korn	R4
			29	El Alem	R4	46	Tizi ouaklane	R4
			30	Bejaia Tala Ouriane	R4	47	Bicher	R4

¹ Un document retrouvé dans les archives de la poste de Béjaia porte la date de 1907.

	localité	classe du bureau		localité	classe du bureau		localité	classe du bureau
48	Akbou	RHC	64	Tazmalt	R1	80	Sidi Aich	R1
49	El Kseur	R1	65	Amizour	R2	81	Aokas	R2
50	Akabiou	R3	66	Achlouf	R4	82	Ighil Ali	R3
51	Beni maouche	R3	67	Aghbala	R4	83	Guendouze	R3
52	Boudjellil	R3	68	Ait adjissa	R4	84	Abainou	R4
53	Aguem. Beni khiar	R4	69	Bejaia Sidi Ahmed	R4	85	Ait Idriss	R4
54	Helouane	R4	70	El Hamma	R4	86	Bejaia Pépinière	R4
55	Bejaia Hassiba Ben Bouaali	R3	71	Ikdjane	R4	87	Berchiche R. U	R4
56	Guendouza	R4	72	Ouled Alouane	R4	88	Boukhalfa	R4
57	Sidi ali	R4	73	Sidi Ayad	R4	89	Ighil ilouanene	R4
58	Taourirt Larbaa	R4	74	Khellil	R4	90	Il Maten Hopital	R4
59	Taslent	R4	75	Snadla	R4	91	Immoula	R4
60	Ideraken	R4	76	Tizi n berbere	R4	92	Semaoune Chemini	R4
61	El Kseur Akal Aberkan	R4	77	Tizi Ougueni	R4	93	Taguemount	R4
62	Bouhitem	R4	78	Mellala	R4	94	Ighil Nacer	R4
63	Djemaa	R4	79	Tala tazert	R4	95	Bejaia Naciria	R4

	localité	classe du bureau		localité	classe du bureau
102	Kherrata	R1	120	Ighzer Amokrane	R2
106	Akbou 1er Novembre	R1	121	Chemini	R3
107	El Djorf	R4	122	Oued ghir	R3
108	Garet	R4	123	Semaoune	R3
109	Ahmed Ougana	R4	124	Ait skheur	R4
110	Allaghane	R4	125	Akhenak	R4
111	Assam	R4	126	Akourma	R4
112	Beni Melikech	R4	127	Béni mansour	R4
113	Tibouamouchine	R4	128	Bouhamza	R4

114	Chellata	R4	129	El flaye	R4
115	Beni K'sila	R4	130	Kherrata Nouvelle	R4
116	Ayacha	R4	131	Merdj Ouamene	R4
117	Taourirt Ighil	R4	132	Tizamourine	R4
118	Tibane	R4	133	Tizi beni khetab	R4
119	Tigrine	R4	135	Djermouna	R4
			135	Aourir Adjissa	R4

Source: fait par nos soins à partir des données fournis par le service informatique de L'UPWB.

1.2 Les équipements utilisés dans les bureaux de Poste à la wilaya de Béjaia

Les informations fournies par la cellule informatique de l'UPW Béjaia, à propos des effectifs des outils technologique utilisés, et qui sont en relations avec les services financiers, sont comme suite :

- 23 GAB
- 402 PC, 103 PC connectés sur connexion GPRS et 301 PC connectés via un réseau IP.
- 13 bureaux équipés de dispositif de la télé-compensation.
- 399 imprimantes.

Section 2: Présentation de la méthodologie de l'enquête

Le sondage est une technique servant à recueillir des informations auprès d'un échantillon représentatif : elle consiste à interroger une partie de la population au moyen d'un questionnaire pour obtenir des informations sur l'ensemble de la population. Dans cette section, nous allons introduire notre enquête, en expliquant notamment son déroulement et les moyens utilisés.

2.1 Population et déroulement de l'enquête

2.1.1 Population :

Pour tenter de mesurer l'utilisation et la satisfaction des usagers des services de la poste, nous avons procédé par une enquête de terrain auprès d'une certaine population au niveau de la willaya de Bejaia.

Notre population d'enquête est constituée principalement des clients d'Algérie poste. Son choix a été fait d'une manière très aléatoire, ce qui fait qu'on n'y trouve des personnes de différents âges et sexes et qui sont issus de diverses zones d'habitation. Au terme de notre travail d'enquête, nous avons recensé 100 répondants à notre questionnaire ; 20 avec qui nous avons passé un questionnaire par administration directe et 80 qui nous ont répondu via internet.

En effet, notre questionnaire a été distribué de deux manières : à l'aide de l'application Google forms, nous avons élaboré le questionnaire sur lequel les gens répondent en ligne et nous recevons les réponses en temps réel. Nous avons fait usage du site <http://bitly.com> pour rétrécir le lien de page de l'enquête. Avec ce site le lien passe de sa forme basique suivante: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc817e7Rh0GFbP-GPFekBo-vPKEjSBACs3H-8dv1gnNt8jp0w/viewform?fbzx=6987119324394825000#responses> à la forme <http://bit.ly/2bEWSbY>, un lien que nous avons distribué aux gens sur des bouts de papiers.

Nous avons aussi distribué le questionnaire sur des supports papiers, destiné à des gens qui n'ont pas accès à Internet, principalement des personnes âgées et analphabètes.

2.1.2 Méthodologie de l'enquête

En prenant en considération l'ensemble des déclarations des fonctionnaires de la poste et en sélectionnant celles qui sont liées aux interrogations de notre problématique, nous avons élaboré un questionnaire composé de 20 questions et un espace pour les commentaires, afin de mesurer les connaissances des détenteurs des ccp par rapport aux produits financiers de la poste, quelques questions servant de prévision pour les produits à venir. Les questions ont été posées de manière à nous permettre d'analyser, de traiter et d'interpréter les résultats obtenus de cette enquête.

2.2 Outil de l'enquête

Nous avons jugé la méthode quantitative comme la mieux adaptée pour répondre à nos questions de départ, étant donné que la finalité de notre étude est plutôt descriptive. Par conséquent, le questionnaire est l'outil recommandé dans tel cas, et c'est ainsi que nous en avons fait usage.

Le questionnaire est défini comme "une technique de collecte des données qui consiste pour le chercheur à poser de manière identique une même série de questions à tous les participants d'une recherche lorsqu'il procède à une enquête ou à une expérimentation".²

Notre questionnaire est composé de vingt questions réparties sur quatre rubriques: les deux premières rubriques ont pour but de connaître les individus statistiques, la troisième vise à déterminer leurs fréquences d'utilisation pour les services de la poste, la quatrième a pour objectif de mesurer son utilisation pour le portail web de la poste. Notre questionnaire est composé de :

- 16 questions fermées uniques.
- 04 questions fermées à choix multiples
- Un espace pour commentaire.

Outre les clients d'Algérie poste, population à laquelle a été destiné le questionnaire, nous avons eu à nous entretenir avec d'autres personnes qui sont aux faits de la réalité de la poste et de son fonctionnement. Il s'agit d'un certain nombre de fonctionnaires et responsables de cette entreprise, lesquels nous avons rencontrés au niveau de leurs bureaux. Telles rencontres nous ont permis de recueillir de très précieuses informations. Ces personnes en question sont au nombre de 7. Elles ont préféré garder l'anonymat.

2.3 Problèmes et difficultés rencontrés

La réalisation d'une enquête de terrain n'a pas été envisagée dès le début du travail, mais elle a plutôt été une solution alternative. En effet, après les déclarations de plusieurs responsables sur l'impossibilité de délivrance des chiffres relatifs aux deux phases, avant et après IBP, nous avons décidé de nous passer de cette façon de faire et d'opter pour un autre outil, un qui a été à nos yeux le mieux adapté pour répondre à nos questions et satisfaire nos attentes.

- Le nombre des réponses sur le questionnaire en ligne a été au-dessous de nos attentes, du fait qu'un grand nombre d'utilisateurs de la toile internet n'ont accès qu'au réseau social Facebook. Il leur a alors été impossible d'accéder à la page du questionnaire.

² S. GIROUX et G. TREMBLAY, p312

- Dans la majorité des cas, le questionnaire par administration est proposé à plusieurs personnes avant qu'il soit accepté par une d'elles.

2.4 Analyse et interprétation des résultats de l'enquête:

2.4.1 De l'outil d'analyse :

Afin de nous faire mieux méthodique, donc de pouvoir présenter nos résultats de manière ordonnée, nous avons eu recours au programme SPSS. Celui-ci est un logiciel conçu spécialement pour le traitement des données statistiques. Il permet de les présenter sous diverses formes, ainsi que le croisement entre différentes variables. Et par ce, il donne lieu à des lectures riches et intéressantes.

Après la collecte des réponses des enquêtés sur une feuille SPSS, il nous est paru possible de mesurer l'utilisation des clients d'Algérie poste pour les technologies mises à leur disposition et de détecter les causes de certaines difficultés que l'entreprise rencontre.

2.4.2 Caractéristiques de la population enquêtée:

Les résultats obtenus des premières réponses du questionnaire, permettent d'avoir des informations relatives à l'âge, au sexe et l'accès à internet de la population d'étude.

2.4.2.1 Les tranches d'âges des personnes recensées

Tableau n°2: Tableau croisé sexe * âge

		âge			Total
		Entre 25 et 60	Entre 60 et 80	moins de 25	
sexe	Femme	12	0	18	30
	homme	43	5	22	70
Total		55	5	40	100

Source: croisement des résultats de l'enquête par le logiciel SPSS.

Les tranches d'âge des 100 personnes interrogées sont les suivantes: entre 25 et 60, nous avons recensé 12 femmes et 43 homme ; pour les moins de 25 ans, 18 femmes et 22 hommes ; et pour la catégorie d'âge supérieure à 60 ans, nous n'avons recensé que 05 hommes.

2.4.2.2 Accès à internet

Figure n° 03: la circulaire retrace les pourcentages des personnes qui ont accès à internet



Source: élaboré à partir de l'annexe numéro 01.

Sur 86 des personnes interrogées, au minimum 80 personnes ont un large accès à Internet, la preuve en est que notre questionnaire est hébergé dans Google, avec une connexion qui se limite à quelques sites, les interrogés ne peuvent envoyer leurs réponses en ligne, mais nous avons reçu de leur part 80 réponses, les 6 autres réponses revient aux déclarations des interrogés en administration directe.

2.5 Utilisation des services d'Algérie Poste hors guichet

Nous verrons dans ce qui suit les connaissances des clients, en ce qui concerne les prestations financières disponibles hors guichet.

2.5.1 Possession de code de consultation du CCP par internet:

Tableau n°3: Tableau croisé accès internet * possession de code de consultation

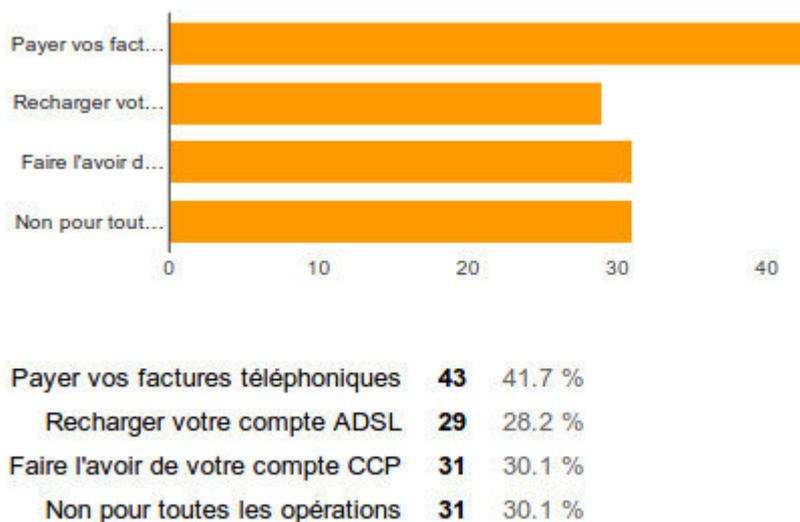
Effectif

		Possession de code de consultation		Total
		Non	Oui	
Accès à internet	Non	13	1	14
	Oui	72	14	86
Total		85	15	100

Le tableau montre que parmi les 72 personnes qui ont accès à internet, seulement 14 possèdent un code de consultation. Cette méthode de faire l'avoir du CCP n'a pas pris de l'ampleur parmi les utilisateurs d'Algérie poste. Le non utilisation de cette fonctionnalité peut être à l'origine de certains reproches qu'on fait à la poste, tel, les files d'attente qu'on verra ultérieurement comme l'un des problèmes desquels les clients se plaignent le plus.

2.5.2 Le paiement des factures par Internet

Figure n° 04: les effectifs des personnes au courant des paiements par internet



Source : réponse à notre questionnaire via "Google forms".

Le digramme montre que parmi les personnes interrogées, 31 ne sont pas au courant des paiements par CCP via internet. 27 personnes connaissent le paiement des factures ADSL directement par leurs comptes CCP via Internet, la connaissance du reste (42 personnes) vacille entre une à deux options.

Les personnes interrogées en administration directe, avouent qu'ils l'ont entendu de la part d'un proche ou d'un ami. Ceci donne une idée claire sur le mode de transmission de l'information dans notre société, lequel est "de bouche à l'oreille".

2.5.3 Services offerts par une ligne Mobilis

Figure n°05 : les effectifs des personnes au courant des services offerts aux détenteurs de ligne Mobilis



Source: réponse à notre questionnaire sur Google forms, du 02 au 13 septembre 2016

Pour les possibilités offertes pour les détenteurs d'une ligne Mobilis, les réponses des interrogées étaient comme suites: 51 personnes savent qu'ils peuvent payer leurs factures Mobilis, directement à partir de leurs comptes CCP sans se reprocher d'une agence Mobilis ou un bureau de poste, 34 personnes sont au courant de la possibilité de faire l'avoir du CCP à travers une ligne Mobilis. Les 35 personnes restantes, ignorent complètement les deux alternatives de paiements.

2.6 Possession et utilisation des cartes monétiques:

Tableau n°04: les effectifs des personnes qui possèdent une carte monétique.

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	1	1,0	1,0	1,0
Valide	Non	55	54,5	55,4
	Oui	45	44,6	100,0
Total	101	100,0	100,0	

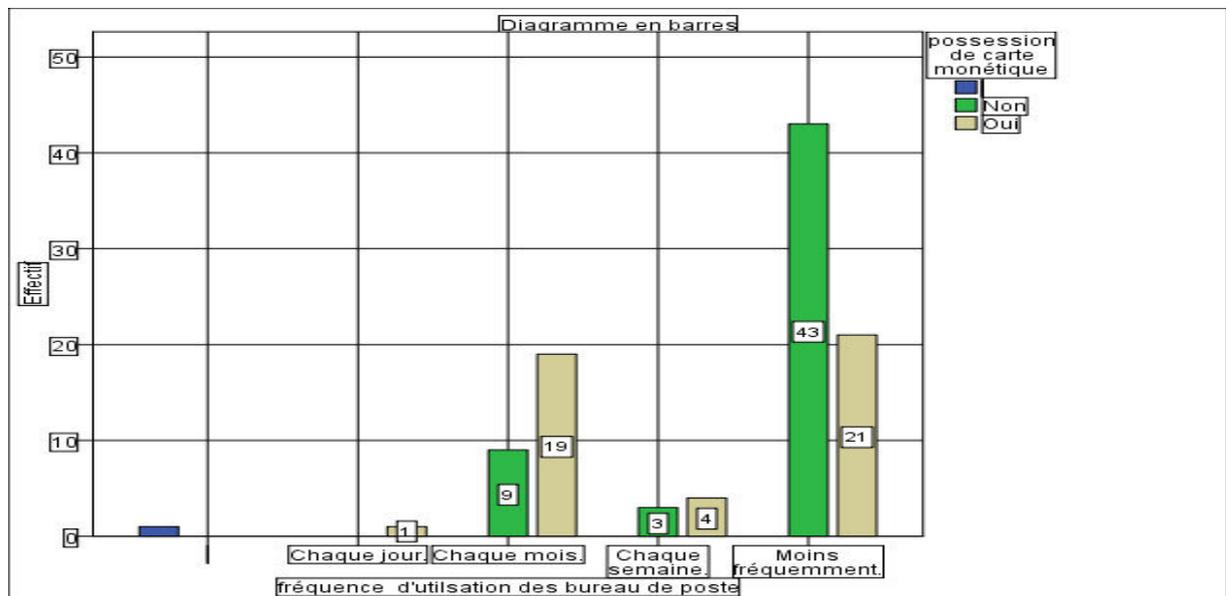
Source: donnée de l'enquête

Le tableau indique que, plus de la moitié de notre échantillon ne possède pas une carte monétique, ceci peut être dû au fait que les clients n'ont pas déposé leurs demande de carte, où ils l'ont déjà déposé et ils attendent leurs arrivées.

Sur l'espace commentaire dans le questionnaire, nous avons recensé beaucoup de réclamation sur la durée d'attente concernant l'arrivée de la carte.

2.6.1 La fréquence d'utilisation des cartes monétiques:

Figure n°06: le diagramme montre la possession des clients en carte monétique et leurs fréquences d'utilisation des bureaux de poste.



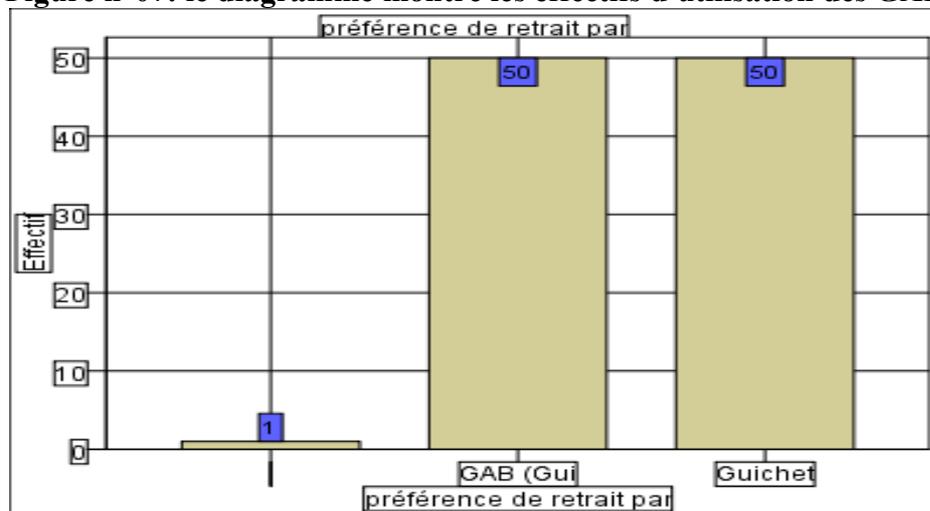
Source : fait à partir des données de l'annexe 02

Selon la le diagramme, c'est dans ceux la fréquence d'utilisation des bureaux de poste est moins fréquente, que la possession de la carte monétique est réponde.

Sur 64 personnes qui utilisent les bureaux de poste moins fréquemment, 43 possèdes des carte monétiques. Contrairement à la catégorie de fréquence d'utilisation "chaque semaine", en recense seulement 9 cartes sur une totalité de 19 personnes.

2.6.2 Les retraits d'argents

Figure n°07: le diagramme montre les effectifs d'utilisation des GAB et des guichets



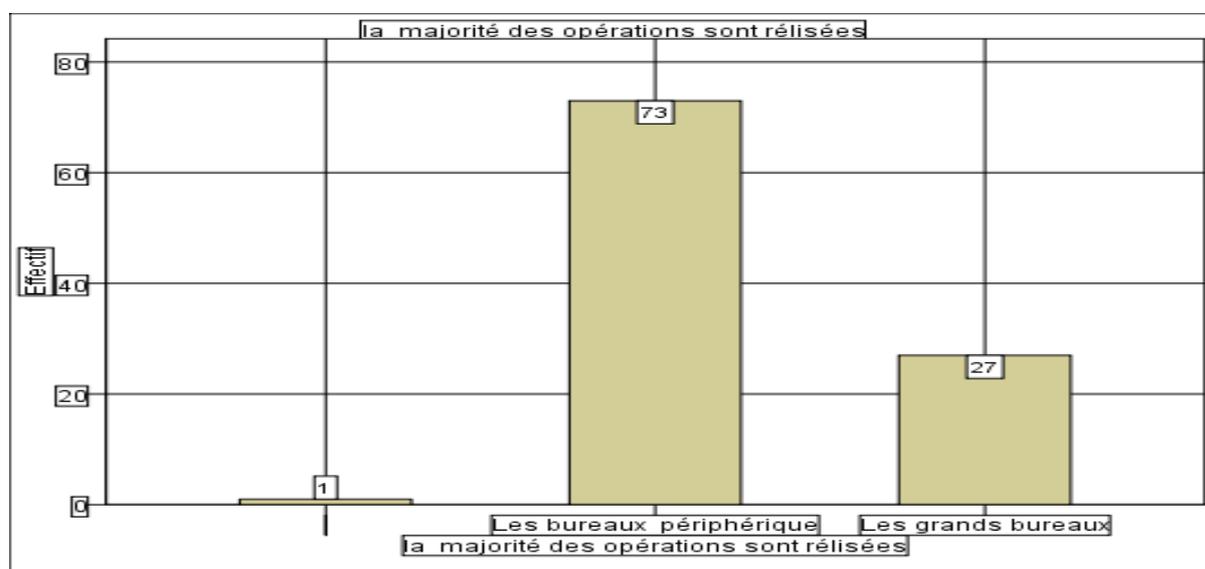
Source: fait à partir des données de l'annexe 03

Sur le digramme on voit que notre échantillon s'est scindé en deux parties analogues, 50 personnes utilisent les GAB dans leurs opérations de retraits et 50 autres utilisent soit les chèques soit la SFP.

Sur les réponses du questionnaire, seulement 45 possèdent une carte monétique, ceci revient à dire que 5 préfèrent les GAB, mais n'ont ils pas de carte monétique.

2.7 La taille des bureaux préférés et les reproches imputés

Figure n° 08: Les classes des bureaux préférés par les clients

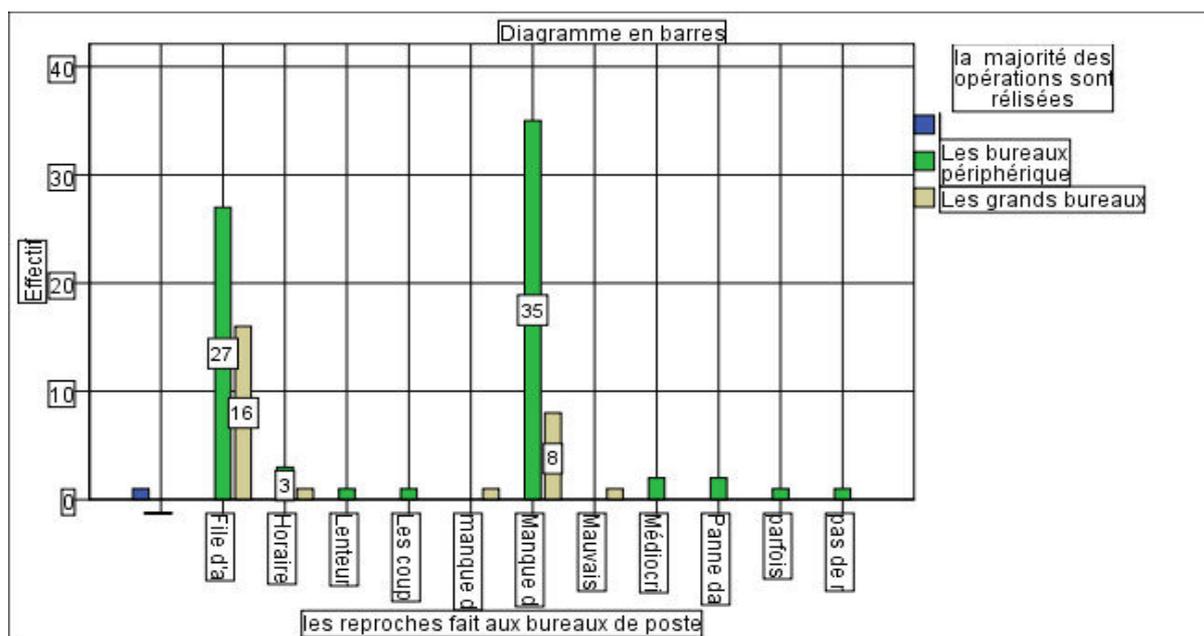


Source : fait à partir des données de l'annexe 04

Le diagramme montre que sur les 100 personnes interrogées, 73 personnes préfèrent les bureaux périphériques pour la réalisation de leurs opérations, contre 27 pour les grands bureaux.

2.7.1 Les reproches imputés pour chaque catégorie de bureau de Poste

Figure n° 07: reproches imputé pour les deux catégories de poste



Source : fait à partir de l'annexe numéro 05.

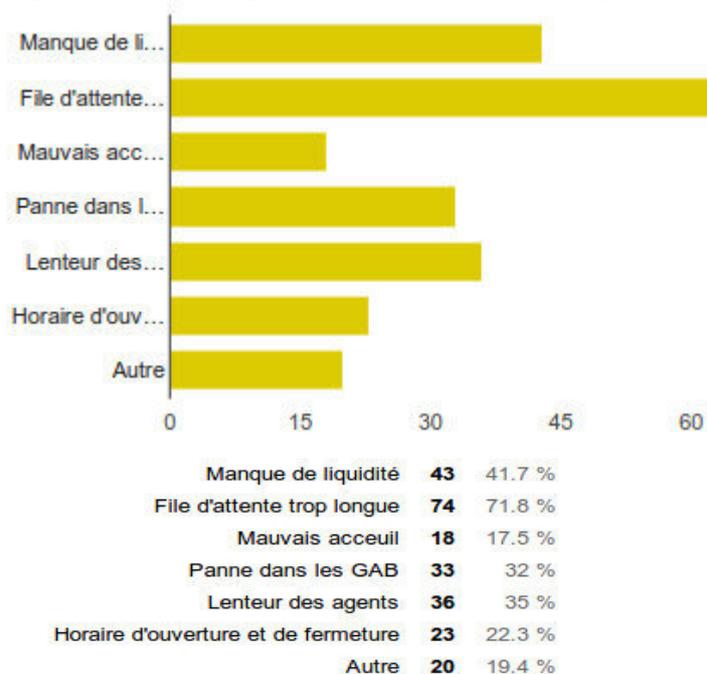
Sur les diagrammes on voit que, c'est dans les bureaux de petites tailles que les clients se plaignent le plus des files d'attentes et de manque de liquidité.

27 personnes et 35 autres se plaignent successivement des files d'attentes et de manque de liquidité dans les bureaux périphériques. Ceci peut être expliqué par le manque de guichets où les modalités d'approvisionnement des bureaux³ en fonds et valeurs.

Les files d'attentes sont le motif de 16 réclamations dans les grands bureaux, et ce, en raison de leurs horaires d'ouvertures ininterrompus de 8h à 18h en hiver et de 8h à 18h30 en été. Alors ils font généralement la destination des clients dubitatifs.

2.7.1 Discussion des reproches imputés aux bureaux de poste

Figure n° 08: les reproches et les effectifs assignés



Source: résultats de l'enquête sur Google forms.

De plus du manque de liquidité et les files d'attentes déjà cités, 36 personnes trouvent que les guichetiers sont plus au moins long dans l'exécution de leurs tâches, ceci est probablement dû à l'insuffisance de formateurs en logiciel Postal Desktop. A l'UPWB en dénombre seulement quatre formateurs pour toute la Wilaya.

Pour la remarque concernant le mauvais accueil dans BP, nous tenons à signaler que les guichetiers sont recrutés par le dispositif de l'emploi ANEM, sans formation préalable avant de rejoindre leurs postes.

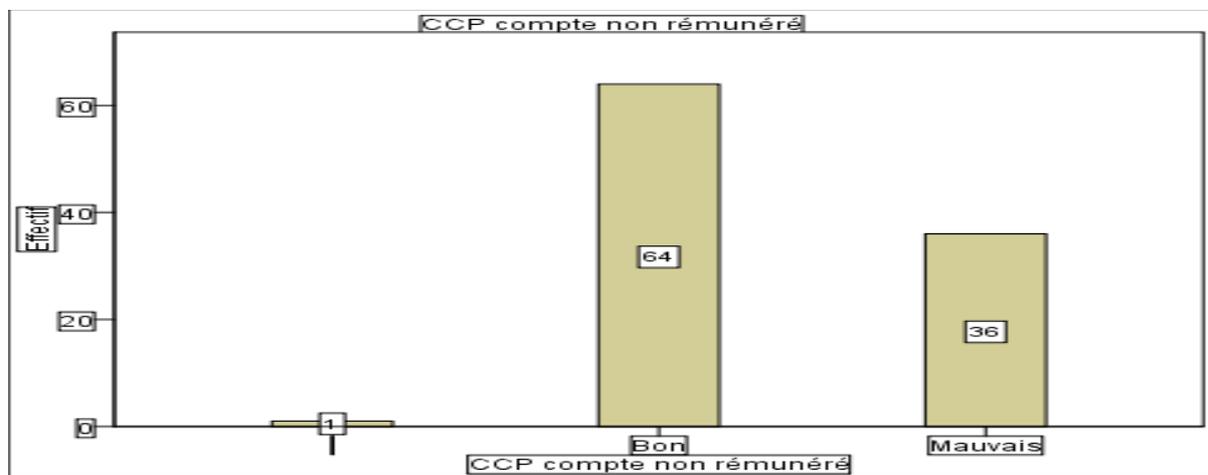
³La statistique 539 et le barème 1351, ce dernier est un document annuel qui a pour but de fixer l'alimentation maximum et minimum en fonds et valeurs pour chaque bureau de poste.

Pour les 33 remarques sur les pannes dans les GAB, ce problème dépasse la volonté des UPW, du fait que ces derniers sont gérés par le centre national GAB à Birtouta.

2.8 L'avenir de la banque postale.

2.8.1 L'avis des clients à propos de la banque postal et de l'intérêt

Figure n° 09: les effectifs des clients et leurs avis sur la nature du CCP



Source: fait à partir des données de l'annexe n°06.

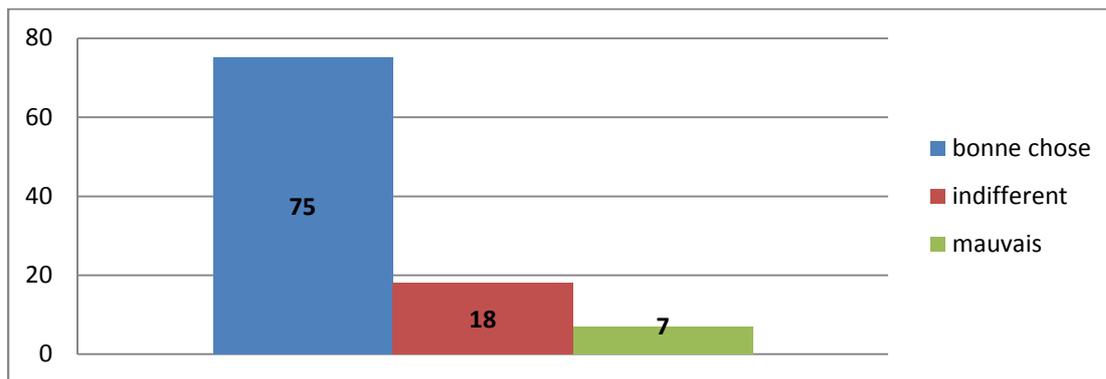
Sur les 100 personnes interrogées, 36 pensent que l'absence des intérêts pour les placements dans les CCP est un inconvénient, contrairement à 64 autres qui veulent garder la poste telle qu'elle est.

Ceci peut-être dû au caractère religieux qui prédomine dans notre société.

2.8.2 Le projet de la banque postale

Le titre a pour but de voir la vision des clients de la poste vis-à-vis le projet de la banque postale.

Figure n°10: les avis des clients pour la transformation de la poste en banque.



Source : fait à partir des données de l'annexe n° 07.

Parmi les personnes interrogées, 75 estiment que l'offre des produits bancaires par la poste sera une bonne transformation pour cette dernière. 18 sont indifférents et 7 personnes le conçoivent comme "mauvais".

N. VAZINAT⁴, voit dans la transformation de la poste française en banque postale, une démarche contradiction du fait de la non-coexistence des logiques du marché et de service public.

Conclusion au chapitre III

L'enquête de terrain réalisée a pour objet de mesurer le degré de recours des clients aux services basés sur les TIC, ainsi que la contribution de celles-ci à la résolution de certains problèmes qualifiés de récurrents dans les bureaux de poste.

Après d'un échantillon de 100 personnes, nous sommes parvenus à quelques conclusions. Celles-ci concernent le degré de bouleversement de leurs habitudes qui est occasionné par l'utilisation des TIC, ainsi que l'avenir du projet de l'ouverture d'une banque postale.

Au cours du traitement des réponses des personnes interrogées, nous avons remarqué que: les services de paiements offerts par le portail web de la poste sont peu connus par les clients, la détention des cartes monétiques et des codes de consultation n'est par encore généralisée dans les opérations d'avoires et de retraits.

⁴N. Vasinat, Poste entre service public et marché, laviesdesidees.fr

Malgré le projet IBP qui vient d'être achevé à la wilaya de Béjaia, 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), ainsi qu'au manque de formateurs en logiciel Postal Desktop.

Pour le grand projet qui est la banque postale, les clients le conçoivent comme un atout. Du fait que beaucoup de gens sont en relation avec des banques, ils se sont familiarisés avec les produits de nature bancaire.

Les effets d'annonce indiquent que la banque postale ne sera pas fondée sur les principes de la finance islamique, ce qui contraint la poste à créer des produits conformes aux principes d'une société dans laquelle prédomine le caractère religieux.

Conclusion générale

Comme dans tout autre travail de recherche, nous avons voulu par le nôtre participer au débat sur une des questions qui n'ont de cesse d'intéresser, à savoir l'avènement des TIC dans la vie de l'homme.

Dans cette perspective, et en considération de notre spécialité d'études qui concerne les finances, nous nous y sommes pris depuis le point de vue de la poste, plus particulièrement des services financiers de celle-ci.

Notre objectif a été de faire l'examen des divers changements engendrés dans ces services par l'utilisation des TIC. C'est ainsi que nous avons effectué une étude documentaire sur les différentes technologies intégrées par la poste dans le but de faciliter aux clients l'accès à ses services financiers.

Cela est en gros le contenu des deux premiers chapitres, lesquels ont tous deux tenté de rendre compte de manière plutôt théorique de l'utilisation des différents produits technologiques dans les services postaux. Cela a donc été l'occasion de mettre en relief les apports de tels produits ainsi que les facilitations qu'ils permettent.

Quant au troisième chapitre qui, lui, concerne le volet empirique de notre étude, nous y avons exposé la méthodologie adoptée ainsi que les résultats de notre enquête de terrain. En termes méthodologiques, c'est la méthode quantitative que nous avons adoptée, car étant la mieux adaptée au présent cas d'étude.

Pour les résultats, ils se trouvent exposés en quatre principaux points. Nous avons commencé par traiter des services financiers postaux offerts via Internet ainsi que la ligne de l'opérateur Mobilis. Là, nous avons constaté un usage limité des codes de consultation, et des paiements des factures.

Dans le second, il a été question de l'usage des cartes monétiques. A ce titre, nous sommes aperçus qu'il y a peu de clients qui détiennent des cartes de retrait, ce qui est explicable soit par le fait que les clients ne les ont pas demandées, soit que la poste a tardé à les leur offrir.

Conclusion gEnErale

Puis, nous nous sommes penchés sur les divers reproches qui sont faits à la poste, donc tout ce qui génère le sentiment d'insatisfaction chez le client. C'est le cas par exemple des files d'attente, du manque de liquidités, la lenteur des agents, mauvais accueil, etc.

En dernier lieu, nous avons soulevé avec nos interrogés la question du projet d'une banque postale, et ce dans le but d'avoir leurs avis à propos.

A l'achèvement de ce travail, nous avons pour perspectives la notice ci-dessous:

- Révision du barème d'approvisionnement des bureaux de Poste en fonds en valeurs.
- Des périodes de formation sur le logiciel Postal Desktop pour les nouveaux recrutés.
- Médiatisation des produits postaux.
- Accès gratuit au site eccp.dz
- Délivrance automatique des cartes monétique et des codes de consultation à tous les titulaires de CCP.

Liste des figures

Figure n°01: interface et protocole adapté.

Figure n°02: les périphériques intégrés dans le système IBP.

Figure n°03: les pourcentages des personnes qui ont accès à internet

Figure n°04: les effectifs des personnes au courant des paiements par internet.

Figure n°05: les effectifs des personnes au courant des services offerts aux détenteurs de ligne Mobilis.

Figure n°06: la possession des clients en carte monétique et leurs fréquences d'utilisation pour bureaux de poste.

Figure n°07: les effectifs d'utilisation des GAB et des guichets.

Figure n° 08: les reproches et les effectifs assignés.

Figure n° 09: les effectifs des clients et leurs avis sur la nature du CCP.

Liste des tableaux

Tableau n°01: La classification des bureaux poste à la Wilaya de Bejaia.

Tableau n°02: Tableau croisé sexe * âge.

Tableau n°03: Tableau croisé accès internet * possession de code de consultation.

Tableau n°05: les effectifs des personnes qui possèdent une carte monétique.

Tableau n° 01 : les effectifs des personnes ayant accès internet

		Effectifs	Pourcentage		
Valide	Non	14	14		
	Oui	86	86		
	Total	100	100,0		

Tableau n° 02 : La fréquence d'utilisation des cartes monétiques

Tableau croisé fréquence d'utilisation des bureaux de poste * possession de carte monétique

Effectif

		possession de carte monétique			Total
			Non	Oui	
fréquence d'utilisation des bureaux de poste		2	0	0	2
	Chaque jour.	0	0	1	1
	Chaque mois.	0	9	19	28
	Chaque semaine.	0	3	4	7
	Moins fréquemment.	0	43	21	64
Total		2	55	45	102

Tableau n° 03 : les effectifs relatifs à l'utilisation des GAB et des Guichets.

		Effectifs	Pourcentage		
Valide	GAB (Gui	50	50,0		
	Guichet	50	50,0		
	Total	100	100,0		

Tableau n° 04: les effectifs d'utilisation des bureaux.

	Effectifs	Pourcentage		
Valide	Les bureaux périphériques	73	73	
	Les grands bureaux	27	27	
	Total	100	100,0	

Tableau n° 05 : Les reproches imputés à chaque catégorie de bureau de Poste

Tableau croisé les reproches fait aux bureaux de poste * la majorité des opérations sont réalisées

Effectif

	la majorité des opérations sont réalisées			Total
		Les bureaux périphériques	Les grands bureaux	
	0	0	0	02
File d'a	0	27	16	43
Horaire	0	3	1	4
Lenteur	0	1	0	1
Les coup	0	1	0	1
les reproches faits aux bureaux de poste	0	0	1	1
manque d	0	35	8	43
Manque d	0	2	1	1
Mauvais	0	2	0	2
Panne da	0	1	0	1
parfois	0	1	0	1
pas de r	0	1	0	1
Total		73	27	100

Tableau n° 06: L'avis des clients sur le fait que CCP n'est rémunéré

	Effectifs	Pourcentage		
Valide	Bon	64	6	
	Mauvais	36	36	
	Total	102	100,0	

Tableau n° 07 : l'avis des clients sur les crédits de la Poste

	Effectifs	Pourcentage		
Valide	Bonne Chose	75	75	
	indifférent	18	18	
	Mauvais	7	7	
	Total	100	100,0	

Le sondage a pour but de mesurer l'utilisation et la satisfaction des usagers des services d'Algérie poste à la ville de Béjaia.

Merci de nous accorder de temps de répondre aux questions

*Obligatoire

Mieux vous connaître

1. 1) Vous êtes un(e) *

Une seule réponse possible.

- homme
- femme

2. 2) Quel âge avez-vous ? *

Une seule réponse possible.

- moins de 25
- Entre 25 et 60
- Entre 60 et 80
- 80 et plus

3. 3) Vous habitez à

veuillez indiquer le quartier si cela ne vous gêne pas

.....

Votre mode de vie

4. 4) Etes-vous motorisé? *

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

5. 5) Avez-vous un handicap? *

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

6. 6) Avez-vous accès à Internet ? *

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

Votre utilisation des services d'Algérie Poste

7. 7) Avez-vous un compte CCP? *

Une seule réponse possible.

- Oui
 Non

8. 8) Utilisez-vous les services de la poste à des fins *

Plusieurs réponses possibles.

- Personnelles
 Professionnelles

9. 9) Utilisez-vous le bureau de poste *

Une seule réponse possible.

- Chaque jour.
 Chaque semaine.
 Chaque mois.
 Moins fréquemment.

10. 10) La majorité de vos opérations sont réalisées dans *

Une seule réponse possible.

- Les grands bureaux ex: bureau situé à la rue de la liberté, place Gueydon
 Les bureaux périphériques

Votre utilisation des nouvelles technologies de la poste.

11. 11) Avez-vous une carte monétique? *

Une seule réponse possible.

- Oui
 Non

12. 12) Avez-vous un code de consultation du ccp par Internet? *

Une seule réponse possible.

- Oui
 Non

13. 13) Préférez-vous faire vos retraits par *

Une seule réponse possible.

- GAB (Guichet Automatique de billets).
 Guichet (terminal)

14. 14) Savez-vous que via Internet, vous pouvez **Plusieurs réponses possibles.*

- Payer vos factures téléphoniques
- Recharger votre compte ADSL
- Faire l'avoir de votre compte CCP
- Non pour toutes les opérations

15. 15) Savez-vous que via une ligne mobilis, vous pouvez **Plusieurs réponses possibles.*

- Recharger votre compte prépayé mobilis
- Faire l'avoir de votre compte CCP
- Non pour les deux

16. 16) Quel(s) reproche(s) faites-vous aux bureau de poste **Plusieurs réponses possibles.*

- Manque de liquidité
- File d'attente trop longue
- Mauvais accueil
- Panne dans les GAB
- Lenteur des agents
- Horaire d'ouverture et de fermeture
- Autre :

17. 17) Si Algérie poste offre la possibilité d'octroyer des crédits à ses clients, ceci pour vous est **Une seule réponse possible.*

- Génial
- Bonne Chose
- indifférent
- Mauvais

18. le CCP est un compte courant et non d'épargne (pas d'intérêt), ceci pour vous est **Une seule réponse possible.*

- Bon
- Mauvais

19. Avez-vous un compte bancaire? **Une seule réponse possible.*

- Oui
- Non

20. Si oui, lequel vous utilisez le plus *

Une seule réponse possible.

- Le CCP
- Le compte bancaire

21. Commentaires

Si vous avez des critiques, des commentaires ou des question, veuillez les inscrire en bas

.....
.....
.....

22. Si vous désirez recevoir les résultats de l'enquête, veuillez inscrire votre adresse e-mail

.....

Fourni par



Liste Bibliographique

Les mémoires

- F.Bekour, 1er colloque international sur L'insertion du Maroc dans l'économie de la connaissance : Défis, Enjeux et Perspectives. Quel nouveau modèle de croissance pour la prochaine décennie ?, Mars 2014.
- L. Farez Impact des services publics de la Poste et Télécommunications sur le développement territorial de la wilaya de Tizi-Ouzou; Mémoire de Master en Sciences Economiques Spécialité « Management Territorial et Ingénierie de Projets Option : Management des Services Publics Territoriaux 2013/2014.

Les articles

- Lecouturier Yves. Histoire de la poste : Sous la direction de Muriel Le Roux, Histoire de la Poste, de l'administration à l'entreprise. In: Annales de Normandie, 55^e année, n°1-2, 2005. pp. 189-192.
- (G.), Mairesse (J.) et Kocoglu (Y.), "La diffusion des technologies de l'information et de la communication en France : mesure et contribution à la croissance", in "L'économie de la nouvelle économie", rapport du Conseil d'analyse économique, n° 28, 2000.
- M.Gollac et all, Les métiers face aux technologies de l'information, Avril 2003, p10.
- Oger Benoît. Les mutations de La Poste de 1792 à 1990, entre ruptures et continuités. In: Flux, n°42, 2000. pp. 7-21. doi : 10.3406/flux.2000.1339

Les sites

- <http://legroupe.laposte.fr/decouverte/les-grandes-dates-cles>. Consulté le 01/05/2016.
- www.mptic.dz/fr/content/indicateurs-postaux consulté le 06/07/2016.
- http://www.poste.dz/anwi/a_propos.
- <http://www.poste.dz/page/philatelie.php>.
- N.Vasinat, Poste entre service public et marché, laviesdesidees.fr.

Autres sources

- Comité pour histoire de la poste p8.
- Le magazine promotionnel de l'Algérie, EIDjazairCom, n°95 du 16 mars 2016.
- Manuel d'utilisation Postal Desktop Solution d'Informatisation des Bureaux de Poste, Direction générale d'Algérie poste, direction projet informatisation des bureaux de poste,2010.
- Wiki taxi1.3.0.
- Algérie news, mercredi 04 Mai 2005.
- Documentation interne de l'entreprise-Béjaïa.

TABLE DES MATIERES

Les abréviations

Introduction générale	01
Chapitre I : approche historique et conceptuelle de la poste et des TICS.....	03
Introduction au chapitre I	03
Section 1 : Evolution historique et réglementaire de la poste	03
1.1 Histoire de la poste	03
1.2 Transition vers un service postal algérien.....	04
1.3 présentation d'Algérie poste.....	05
1.4 La composition d'Algérie poste	05
1.4.1 Avant 2012.....	05
1.4.2 Composition d'Algérie poste depuis 2012.....	06
1.5 Classification des bureaux de poste.....	07
1.6 Les missions d'Algérie Poste.....	08
2. Les différentes prestations d'Algérie poste.....	08
2.1 Les prestations financières.....	08
2.2 Les prestations postales.....	09
2.3 L'étendu des services financiers postaux.....	09
2.3.1 Le CCP (compte courant postale).....	09
2.3.1.1 Ouverture de compte CCP.....	09
2.3.1.2 Commande de chéquier.....	09
2.3.1.3 La CH 30.....	09
2.3.1.4 Changement d'intitulés.....	09
2.3.1.5 Consultation d'avoir	09

2.3.1.7 Paiement à vue.....	09
2.3.1.8 Versements accélérés (VAC).....	09
2.3.1.9 virements de compte à compte	10
2.3.1.10 Télé compensation du chèque de paiement	10
2.3.1.11 Imputation des salaires	10
2.3.1.12 Recouvrement des effets de commerce par les bureaux de poste	10
2.3.2 La CNEP.....	10
2.3.2.1 Ouverture de compte.....	10
2.3.2.2 Versements ultérieurs.....	10
2.3.2.3 Remboursement partiel à vue.....	10
2.3.2.4 Remboursement ordinaire partiel.....	10
2.3.2.5 Remboursements sans préavis.....	11
2.3.2.6 Remboursements intégraux ordinaires.....	11
2.3.2.7 Remboursements intégraux après décès.....	11
2.3.2.8 Traitement des réclamations en temps réel.....	11
2.3.2.9 Etablissement d'attestation d'intérêts.....	11
2.3.2.10 Règlement des intérêts annuels.....	11
2.3.3 Le mandat	11
2.3.3.1 Les mandats ordinaires.....	11
2.3.3.2. Transfert électronique de fond.....	11
2.3.3.2.1. Dans le régime intérieur.....	11
2.3.3.2.2. Dans le régime international IFS/IMO (International Financial System/International Money Order)	11

2.3.3.3. Western union	12
2.3.4. Autres encaissements	12
2.3.4.1 Ministère des finances.....	12
2.3.4.2 Algérie télécom.....	12
2.3.4.3 ATM Mobilis.....	12
2.3.4.3.1)Sim.....	12
2.3.4.3.2) Recharges.....	12
2.3.4.4) Mobilink.....	12
2.3.4.5) Saad Net.....	12
2.3.4.6) Anwar Net.....	12
2.3.4.7) Icosnet.....	12
2.3.4.8) Saada TV.....	13
2.3.4.9)EepadTisp.....	13
2.3.4.10) Les pages Maghreb.....	13
2.3.4.4 Direction commerciale.....	13
2.3.4.4.1) Algérie télécom.....	13
2.3.4.4.2) Sonelgaz.....	13
2.3.4.4.3 Mobilis.....	13
2.3.5 Remboursement des mensualités.....	13
2.3.5.1 Cetelem Algérie.....	13
2.3.5.2 Banque Al Baraka.....	13
2.3.5.3 Société Générale Algérie.....	13
2.3.5.4 GAM Assurance.....	13

2.3.5.5 EEPAD.....	13
2.3.6 Le marketing direct.....	14
2.3.6.1 Le publipostage	14
2.3.6.2 Le mailing non adressé.....	14
Section 2: évolution des TIC dans Algérie poste	14
2.1 Définition des TIC.....	14
2.2 L'enjeu des TIC dans les entreprises	15
2.3 L'évolution des tic au sein d'Algérie poste	15
2.3.1 Les différents interfaces et protocoles.....	16
2.3.1.1 Définition de l'interface.....	16
2.3.1.2 Définition du protocole.....	16
2.3.2 Le WIN DFC (2003 à 2007)	16
2.3.3 L'application Challenger (2007 à 2009).....	17
2.3.4 L'application Postal Desktop	17
2.3.4.1 Définition de Desktop	17
2.3.4.2 Postal desktop (de 2009 à nos jours)	18
2.3.5 Objectifs d'intégration du réseau IP	19
2.3.5.1 Infrastructure du réseau.....	19
2.3.6 Le projet de l'informatisation des bureaux de poste (IBP)	19
2.3.6.1) Le front office.....	20
2.3.6.2) Le back office	20
2.2.6.3 Les objectifs du projet IBP.....	20

Conclusion du chapitre 01.....	21
Chapitre II: L'utilisation des TIC dans Algérie poste.....	23
Introduction au chapitre II.....	23
Section 1: activité financière postale antérieure et contemporaine	24
1. L'activité postale traditionnelle	24
2. La diversification dans l'ère des TIC.....	24
2.1 Consultation hors guichet, du compte ccp.....	24
2.2 E-paiement (paiement des factures via internet).....	25
2.3) Le service ANWI.....	25
2.4) demande de carnet de chèque.....	26
2.5) charger un extrait et relevé de compte.....	26
2.6) Téléchargement de l'imprimé SFP1.....	26
2.7) La Monétique.....	26
2.7.1) Le GAB (Guichet Automatique Bancaire).....	27
2.7.2) TPE (Terminal de Paiement Electronique).....	27
2.7.3) La carte magnétique.....	28
2.7.3.1) Carte de retrait.....	28
2.7.3.2) Carte CIB.....	28
2.7.4) Racimo.....	29
2.7.5) Les compteuses de billets.....	30
2.7.6) Storme.....	30
2.7.7) Mobiposte.....	30
2.7.8) Les bornes	30

2.7.8.1) les bornes Proinfo 1000.....	30
2.7.8.2) Les bornes Multimédias	30
Section 2 : Organisation des bureaux de poste dans l'ère des TIC.....	31
1. La gestion des bureaux avec IBP.....	31
1.1 Gestion des agents.....	31
1.2 Gestion du coffre.....	32
1.3 Gestion du portefeuille	33
1.4 Le contrôle	34
1.5 La comptabilité	34
2) Les perspectives et défis d'Algérie poste.....	35
2.1 Les projets en cours de réalisation.....	36
2.1.1e e-CNEP.....	36
2.1.2 Notification par SMS.....	36
2.1.3 Rechargement et règlement de comptes prépayés	36
2.1.4La vente de recharges téléphoniques.....	36
2.1.5 Autres prestations avec l'opérateurDjezzy.....	36
2.2 Perspectives et objectifs.....	37
2.2.1 La banque postale.....	37
2.2) Les différents modèle de banques postales.....	37
2.2.2.1) Une banque postale indépendante.....	38
2.2.2.2) Le modèle dit «distributeur».....	38
2.2.2.3 Le modèle de banque postal dit «dépendante».....	38
Conclusion du chapitre II.....	39

Chapitre III : étude empirique sur le recours des clients aux services basés sur TIC, à Algérie poste.....	40
Section 1:les bureaux et les technologies disponibles à la Wilaya de Bejaia.....	41
1.1 Les bureaux de Poste de la Wilaya de Béjaia.....	41
1.2 Les équipements utilisés dans les bureaux de Poste à la wilaya de Béjaia.....	43
Section 2: analyse et interprétation des données.....	43
2.1 Présentation de la méthodologie de l'enquête.....	43
2.2 Population et déroulement de l'enquête.....	43
2.2.1 Population.....	43
2.2.2 Méthodologie de l'enquête.....	44
2.3 Outil de l'enquête.....	44
2.4 Problèmes et difficultés rencontrés.....	45
2.5 Analyse et interprétation des résultats de l'enquête.....	45
2.5.1 De l'outil d'analyse.....	45
2.5.2 Caractéristiques de la population enquêtée.....	46
2.5.2.1 Les tranches d'âges des personnes recensées.....	46
2.5.2.2 Accès à internet.....	47
2.6 Utilisation des services d'Algérie Poste hors guichet.....	47
2.6.1) Possession de code de consultation du CCP par internet.....	47
2.6.2) Le paiement des factures par Internet.....	48
2.6.3 Services offerts par une ligne Mobilis.....	49
2.7 Possession et utilisation des cartes monétiques.....	49
2.7.1 La fréquence d'utilisation des cartes monétiques.....	50

2.7.2 Les retraits d'argents.....	51
2.8 La taille des bureaux préférés et les reproches imputés.....	51
2.8.1 Discussion des reproches imputés aux bureaux de poste.....	53
2.9 L'avenir de la banque postale.....	54
2.9.1 L'avis des clients à propos de la banque postale et de l'intérêt.....	54
2.9.2 Le projet de la banque postale.....	54
Conclusion au chapitre III.....	55
Conclusion générale.....	56
Liste des figures	
Liste des tableaux	
Bibliographie	
Annexes	
Table des matières	

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.

Il se veut dans les deux premiers chapitres, par une étude théorique, un aperçu sur la gamme des services financiers de la poste, ainsi que l'évolution des technologie utilisées comme support d'offre à ceux-ci, de plus des projets qu'elle envisage concrétiser dans l'avenir. Le troisième et dernier chapitre, est une étude empirique, faite en aval, à propos du recours des clients de la Poste aux TIC mises à leur disposition, pour accéder à ses services financiers.

ملخص

هذه المذكرة توضح لنا المناورات المختلفة التي توظف في مجال الخدمات الحالية للبريد و ذلك بعد انفصالها

عند الاتصالات بموجب القانون رقم 03/2000 الصادر في 05 أوت سنة 2000

يتجلى الفصلين الأولين من خلال الدراسة النظرية في إعطاء لمحة عامة عن مجموعة الخدمات الحالية للبريد مع تقييم التطور التكنولوجي الشامل كأساس في تلك الخدمات، ضف إلى ذلك المشاريع التي تسعى إلى تحقيقها في المستقبل في دراسة تجريبية فعلت بالخصب تتعلق بالطعون المقدمة من طرف زبائن البريد أما في ما يخص الفصل الثالث و الأخير تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات المتوفرة على مستواهم من اجل الوصول إلى خدماتها الحالية

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 5 august 2000.

The two first chapters, with a theoretical study, an overview of the range of financial services to the post and the evolution of technologies used as carriers to offer these, more projects that it plans materializ in the future.

The third chapter in an emperical study, carried downstream, about the used of postal customers the ICT at their provision for access to its financial services.