DEREGLEMENTATION DES TELECOMMUNICATIONS EN ALGERIE : EVALUATION DE L'IMPACT QUALITATIF BASEE SUR LA PERCEPTION DES UTILISATEURS

KHERBACHI Hamid

Professeur, Université de Béjaia

GANI Nassima

Maitre assistante A, université de Béjaia

RESUME

Fondé sur une enquête nationale, ce papier vise à appréhender les effets de la déréglementation des télécommunications en Algérie notamment la téléphonie mobile et internet. Comment les utilisateurs des différents segments perçoivent t'ils la qualité des services de télécommunications offerts ? Et quels sont les progrès qui restent à accomplir ?

Mots clés : Algérie, déréglementation, enquête en ligne, perception des individus, qualité des services, secteur des télécommunications

Introduction

L'organisation des secteurs de services publics de réseau a été remise en cause par un mouvement de libéralisation pour l'établissement des régimes concurrentiels plus ou moins généralisés. Ce mouvement a touché plusieurs secteurs dont les télécommunications, communément désigné sous le vocable « déréglementation » qui se définit comme un processus de changement des dispositifs institutionnels et réglementaires appliqués antérieurement aux monopoles de services publics. Cette expression qui est souvent traduite par le mot «dérégulation[1] » qui désigne l'ensemble du processus économique, juridique, et industriel qui a mené au démantèlement d'AT&T (American Téléphone and Telegraph) aux Etats unis[2]. En effet, les expériences de déréglementation aux USA et en Grande Bretagne ont abouti à une forme de l'action de l'Etat qu'à son retrait total[3]. C'est pour cela qu'on parle souvent de ré-réglementation[4] des secteurs libéralisés, preuve que l'ouverture des marchés ne signifie nullement la disparition de l'autorité publique[5]. Dans l'état actuel des choses, la déréglementation bat son plein surtout dans les pays développés dont les expériences ont commencé déjà à donner des résultats plus ou moins satisfaisants en termes d'efficacité économique, de variation de l'offre, amélioration de la qualité, etc.

C'est dans ce mouvement que l'Algérie a entamé à la fin des années 1990, et suivant les orientations multilatérales, une réforme en profondeur consacrée par la loi n°2000-03 du 05 août 2000. Cette réforme institutionnelle et réglementaire a été attisée par l'évolution rapide des

techniques de télécommunications et la structure de la demande des services. Ceux-ci ont pu mettre fin aux conditions monopolistiques naturelles pour permettre à de nombreux exploitants de fournir d'une manière profitable les services aux consommateurs. Cette libéralisation a développé la concurrence dans le secteur, la baisse des tarifs et l'amélioration de la qualité.

Le secteur des télécommunications en Algérie s'est ainsi considérablement métamorphosé. Il passe d'une situation où l'Etat détenait le monopole à celle où plusieurs opérateurs (publics et privés) se positionnent et où chacun tente de s'imposer. Plus d'une décennie depuis le lancement de la réforme des télécommunications, il est primordial de dresser un bilan. L'ARPT (L'Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications) publie depuis des années des rapports annuels d'activité où les grandes évolutions du secteur sont présentées. A travers ces rapports et les statistiques publiées par d'autres organismes comme l'UIT (L'Union internationale des Télécommunications), il apparaît nettement que les effets de l'ouverture des télécommunications sont significatifs et positifs sur le plan quantitatif. Cela apparait à travers l'augmentation des taux de pénétration de l'internet et de la téléphonie mobile, l'amélioration de la couverture réseau, la hausse des investissements et des créations d'emplois dans ce secteur.

Ce papier propose une analyse des effets de l'ouverture de ce secteur en s'intéressant particulièrement aux aspects qualitatifs, autrement dit, à la qualité des services proposés, et ce à travers une approche subjective, basée sur la perception des individus. Celle-ci a pu être appréhendée à travers une enquête sur les effets de la déréglementation des télécommunications en Algérie.

Dans un premier temps, on dressera un aperçu sur le processus de déréglementation appliqué dans les industries de réseau, un processus suivi par plusieurs pays dont l'Algérie. On s'intéressera à l'un des secteurs ouverts à la concurrence à savoir les télécommunications. On passera ensuite à la réforme institutionnelle et réglementaire engagée du secteur des télécommunications en Algérie. Un bref rappel des effets de la déréglementation sur le plan quantitatif sera ensuite proposé. Nous allons exposer notre enquête en précisant les sources statistiques utilisées et le processus de leur production (le questionnaire, l'échantillonnage, le déroulement de l'enquête). Enfin il sera question de l'impact qualitatif de l'ouverture du secteur qui sera mesuré à travers les jugements des utilisateurs à propos de la qualité des services en général, la qualité du réseau et sa régularité, la tarification, la transparence et la qualité de l'information sur le marché en question.

1. La remise en cause du monopole des services industriels de réseaux

Les privatisations et les libéralisations ainsi que l'affaiblissement des services publics constituent une évolution importante ces dernières décennies[6].En Algérie et dans d'autres pays du monde, ces services sont ouverts à la concurrence et font l'objet d'une gestion privée[7].En effet, les structures monopolisées des services industriels de réseau sont remises en cause par le processus de déréglementation au nom d'impératifs de concurrence et d'efficacité. L'intervention publique à travers un monopole a bien montré ses limites. La libéralisation des secteurs s'avère nécessaire et fait appel à la régulation pour l'instauration à terme d'un marché concurrentiel.

2. La régulation dans les industries de réseaux

Sous l'impact des innovations technologiques, de la baisse des coûts, l'explosion de la concurrence ainsi que la mondialisation des réseaux, des politiques de déréglementations ont été amorcées d'abord aux Etats-Unis, puis en Grande-Bretagne et au Japon (début années 80) pour ensuite s'étendre aux autres gouvernements libéraux européens et élargies par la suite au reste du monde (années 90) dont les pays africains. Ces derniers ont été contraints de suivre une politique multilatérale[8] visant une libéralisation mondiale du secteur des services qui constitue la justification de la déréglementation introduite par l'accord de l'OMC (l'Organisation Mondiale du Commerce) sur les télécommunications de base signé en 1997 (le quatrième protocole annexé à l'AGCS[9]). Cet accord vise à fournir un cadre réglementaire favorable aux investissements privés nationaux et étrangers nécessaires à l'implantation des infrastructures spécifiques aux NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication) dans un environnement stable avec des garanties d'application ex-ante dont la mise en œuvre revient à un organe doté d'une autonomie décisionnelle: l'Autorité nationale de régulation des télécommunications. En effet, une société de l'information ne peut se développer que dans le contexte d'une régulation indépendante du marché des NTIC où le segment des services de télécommunications (ainsi que les services informatiques) est le plus actif (contrairement à l'offre équipementière).

3. La déréglementation des télécommunications en Algérie

La promulgation de l'ordonnance N°75/89 du 30/12/1975 portant code des P&T avait pour objectif d'encadrer et de contrôler l'activité du secteur en question, en confiant son monopole à l'administration des PTT (art 1). L'activité des télécommunications était strictement encadrée par l'Etat qui contrôle le développement du réseau national. Celui-ci était à la fois propriétaire, gérant et exploitant des services des postes et des télécommunications garant de la politique nationale.

A la lumière des développements récents des industries de réseau, et pour diversifier l'économie algérienne axée sur l'industrie pétrolière. Le gouvernement algérien a jugé nécessaire de doter son économie d'un secteur des TIC dynamique et moderne.Il a adopté le 25 juillet 2000 une déclaration de politique sectorielle en adoptant une reforme consacrée par la loi 2000/03 du 05 aout 2000 tant au plan juridique qu'institutionnel, avec un cadre législatif et réglementaire efficient et transparent, favorisant la concurrence et l'investissement privé national et étranger afin de promouvoir le développement des réseaux et services, de fournir des services de qualité à un coût raisonnable plus accessible à l'ensemble de la population sur tout le territoire, et mettre au standard international son secteur public des télécommunications.

La conduite du processus de réforme institutionnelle est passée par la séparation des postes et des télécommunications (une entreprise de Postes[10] et une entreprise de Télécommunication[11]) , la distinction entre infrastructures et services de télécommunications, l'ouverture du capital de l'opérateur historique Algérie Telecom (AT) au secteur privé dans la perspective d'une privatisation, l'introduction et l'ouverture progressive de tous les segments à la concurrence, la création d'une autorité de régulation de la poste et des télécommunications (ARPT) qui doit veiller au bon fonctionnement du marché et de la concurrence ainsi que la préservation de l'intérêt général des usagers, et enfin la mise en place d'un département ministériel chargé notamment de la définition de la politique sectorielle. Il s'agit d'ouvrir le marché à la concurrence, de promouvoir la participation de l'investissement privé, et de préserver le développement du service universel sur l'ensemble du territoire. On assista à l'entrée de nouveaux acteurs dans les services de la téléphonie et de l'internet. Pour la téléphonie fixe, le gouvernement Algérien a eu la volonté d'ouvrir aux opérateurs privés l'accès aux infrastructures publiques pour mettre fin au monopole de l'opérateur public. Ce segment reste en deçà des taux enregistrés dans les autres pays et affiche un retard considérable ; ce taux est passé de 3 ,1% en 1990 à 6,10% en 2002 (contre 55% dans les pays de l'UE) et atteint à peine les 8,73% en 2012, considéré comme l'un des plus faibles en Afrique et dans le monde Arabe[12]. L'ouverture à la concurrence a été entamée en décembre 2004 par l'octroi d'une licence pour l'exploitation du réseau téléphonique fixe interurbain, international et de boucle locale a été attribuée à un consortium égyptien Orascom Egypt Telecom, déjà implanté et détenteur d'une licence GSM, d'une valeur de 65 millions de dollars. Ce duopole a été de très courte durée puisque l'opérateur a déposé son bilan en 2009 mettant fin à la concurrence du fixe. Cette situation ne déroge pas à ce que l'on peut constater ailleurs dans le monde où l'ouverture du fixe à la concurrence, y compris au sein des pays industrialisés est encore très faible.

L'autre segment le plus dynamique du marché est celui de la téléphonie mobile qui a substitué l'utilisation de la téléphonie fixe comme dans la

plupart des pays développés[13]. Les communications mobiles sont considérées comme étant les marchés les plus concurrentiels, d'ailleurs plus de 80% du marché mondial a été ouvert en 2003. Le marché des télécommunications continue jusqu'à aujourd'hui à enregistrer une très forte croissance axée sur le segment de la téléphonie avec un chiffre d'affaire de 456, 2 milliards de dinars qui représentent presque 4% du PIB. Aussi, le nombre de clients des opérateurs fixes et mobiles a atteint les 40,817millions en 2012 et dépasse largement celui du Maroc et de la Tunisie, et devient ainsi l'un des rares pays arabes et africains à compter trois opérateurs sur le marché de la téléphonie mobile de norme GSM avec plus de 37 millions d'abonnés, soit un taux de 99,28%.

Concernant le segment de l'internet, les données d'Internet World Stats font ressortir un taux d'utilisateurs de 1,26% d'internautes par rapport au reste du monde vers la fin de l'année 2001. Ce taux est seulement passé à 7% en 2011. L'Union Internationale des Télécommunications UIT estime pour 2012, un nombre d'utilisateurs de 5,2 millions correspondant à 14% contre 86,6% aux Etats-Unis et 58,1% en France. Depuis la réforme, le secteur des télécommunications a enregistré des évolutions quantitatives considérables. D'après les statistiques des rapports publiés de l'ARPT, de l'UIT, il apparait que les effets de l'ouverturedes télécommunications sont significatifs et positifs sur le plan quantitatif. Ils sont apparents à travers l'augmentation des taux de pénétration de l'internet et de la téléphonie mobile. Il est donc nécessaire de se demander si cette évolution quantitative est accompagnée par une bonne qualité pour le plus grand bien du consommateur. La présente enquête a pour ambition d'évaluer la perception de la qualité des services des télécommunications auprès de la population algérienne.

4. Enquête et collecte de données

Dans le cadre de l'ouverture des services de télécommunications à la concurrence. Nous avons mené une étude qui s'est appuyé sur une enquête auprès de 1000 individus. Elle porte sur la perception des utilisateurs algériens de la qualité des services offerts.

1.1 Echantillonnage

La base de l'échantillon est constituée par la population algérienne résidente en Algérie, âgée de 15 ans et plus[14]. En 2008, cette tranche s'élevait à 24492987 individus. La taille de l'échantillon est fixée à 1000 individus soit un taux de sondage de 1/24492. L'échantillon ciblé concerne l'ensemble des 48 wilayas que compte le pays.

La méthode d'échantillonnage est basée principalement sur « un tirage aléatoire ». Les individus sont invités, sans choix de profil, à répondre au questionnaire via les réseaux sociaux, le mailing, le bouche à oreille…..

L'enquête en ligne a été complétée par une enquête sur le terrain « en face à face » afin de permettre de toucher des individus exclus de fait par une enquête en ligne. En effet, les premières analyses des profils des répondants ont fait ressortir des biais d'échantillonnage considérables puisque des populations non utilisatrices d'internet sont sous représentées voire complètement absentes. Il s'agit essentiellement des personnes âgées et habitants des zones rurales, et des ouvriers. Une telle démarche nous a permis d'améliorer la représentativité de notre échantillon[15].

1.2 Le questionnaire

Nous avons procédé à la formulation d'un questionnaire. La sélection des questions était un peu délicate vu la rapide évolution des TIC car certaines d'entre elles sur quelques outils risquaient d'être déjà désuètes. Il compte 81 questions réparties sur trois grands volets : Le profil de l'individu, la téléphonie Mobile, et internet.

- Le volet profil renseigne les caractéristiques sociodémographiques des individus tels que : le sexe, le milieu d'habitat, le niveau d'instruction et la catégorie socioprofessionnelle. L'intérêt de ce volet est de pouvoir détecter d'éventuelles différences.
- Le volet téléphonie mobile concerne l'utilisation ou non de ce service, l'intensité de l'utilisation, la qualité du service et ses effets perçus par les individus.
- Le volet Internet est similaire à celui de la téléphonie puisqu'il s'intéresse aux mêmes éléments relatifs au service, son utilisation et ses effets.

Le questionnaire, finalisé a été testé sur un échantillon de 20 personne. Le test nous a permis d'opérer quelques modifications notamment dans la formulation des questions et des modalités proposées. La version finale du questionnaire a ainsi été mise en ligne sur le site : www.enquetes.algeriads.com et de fait l'enquête a été lancée.

1.3 Déroulement de l'enquête

L'enquête a été menée essentiellement sur internet qui offre la possibilité de lancer des enquêtes en ligne, réputées très efficaces et à moindre coût. Plusieurs scripts sont mis en œuvre afin de mettre en place des sondages ou des enquêtes en ligne.

Le script LimeSurvey est le plus abouti de ces scripts et constitue un outil très adapté aux enquêtes que nous souhaitons mener. Il permet la création de questionnaires, la mise en ligne de celui-ci. Une fois le questionnaire mis en ligne, les individus sont invités à répondre par l'envoi du lien internet du questionnaire.

L'apport considérable de LimeSurvey est le fait qu'il permette à l'administrateur de récupérer une base de données sous divers formats (xls, spss, sas..) pour une analyse statistique poussée. Il permet aussi d'effectuer des analyses descriptives directement sur le serveur et d'en exporter les résultats, à un temps t ou à la fin de l'enquête.

Une fois l'enquête en ligne, nous avons lancé des invitations via les réseaux sociaux, le mailing et la publicité afin d'inviter les individus à répondre.

1.4 Profil de l'échantillon

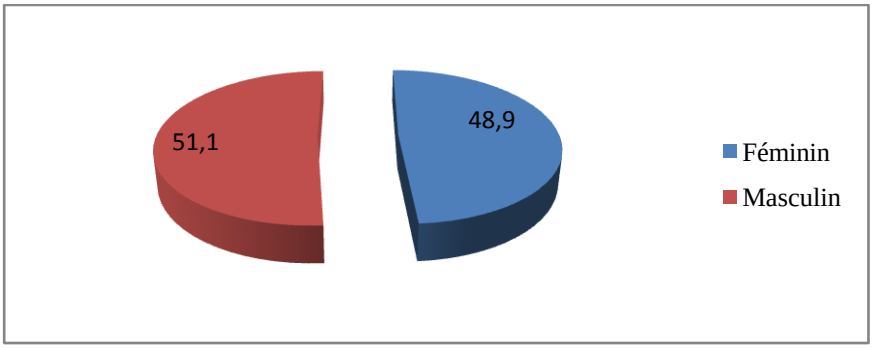
Après une année de mise en ligne, et des sondages en face à face effectués essentiellement dans la wilaya de Béjaia, 1000 questionnaires ont pu être remplis. Une fois la base de données extraite du script limesurvey, une deuxième étape a été entamée et consistait à l'épuration de cette base.

Au terme de cette deuxième étape, 103 questionnaires n'ont pas été retenus pour diverses raisons (essentiellement pour des raisons d'incohérences des réponses, d'un nombre important de questions sans réponses..). Ainsi, 897 questionnaires et donc enregistrements ont été validés pour constituer la base de données sur laquelle notre analyse va s'appuyer.

Avant d'entamer l'analyse des résultats de l'enquête, dans cette section, nous allons exposer brièvement quelques données relatives aux profils des participants à l'enquête et ce, selon divers critères. L'objectif est, sans aller jusqu'à une analyse approfondie de la représentativité de l'échantillon, de mettre en avant la présence de divers profils sociodémographiques dans ce dernier et avec des effectifs statistiquement significatifs pour tirer des conclusions valables scientifiquement.

Concernant la structure de l'échantillon selon le sexe, la figure suivante nous montre que les utilisateurs ayant participé à l'enquête sont équitablement partagé, on retrouve le même taux de participation pour les femmes et pour les hommes. En effet, 897 personnes (436 femmes et 456 hommes) ont répondu à notre enquête. Cette structure est parfaitement conforme à celle observée au niveau national[16] (50% d'hommes et 50% de femmes).

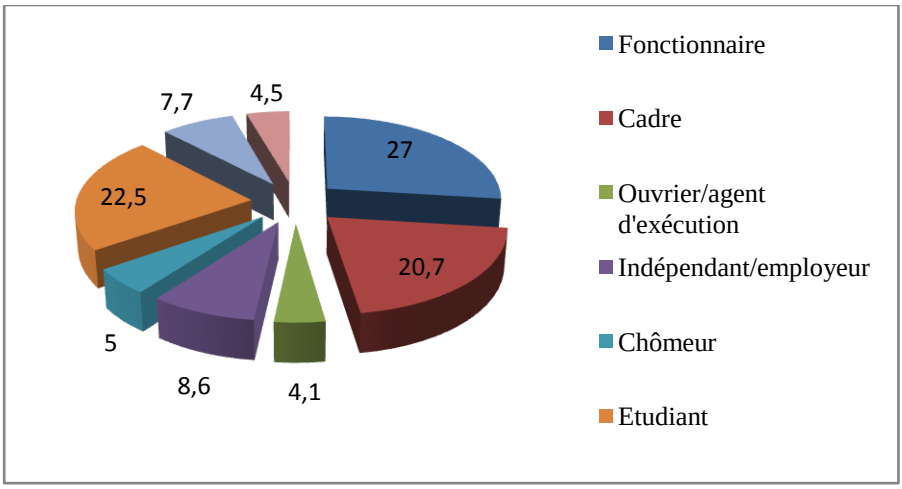
Figure n°1 : Genre des répondants



Source : l'auteur, à partir de la base de données de l'enquête sur les télécommunications en Algérie, 2012

Contrairement à ce que nous pouvons prévoir, compte tenu du mode d'administration du questionnaire via internet, la structure de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle présentée dans la figure suivante est assez équilibrée. En effet, même si nous remarquons une légère prédominance des catégories des fonctionnaires, cadres et étudiants (70, 3%), celles des femmes au foyer, ouvriers et chômeurs sont présentes avec des effectifs assez significatifs. Nous soulignons par ailleurs, la part intéressante des indépendants/employeurs qui avoisine les 10%.

Figure n°2 : Structure de l'échantillon selon la catégorie socioprofessionnelle (%)

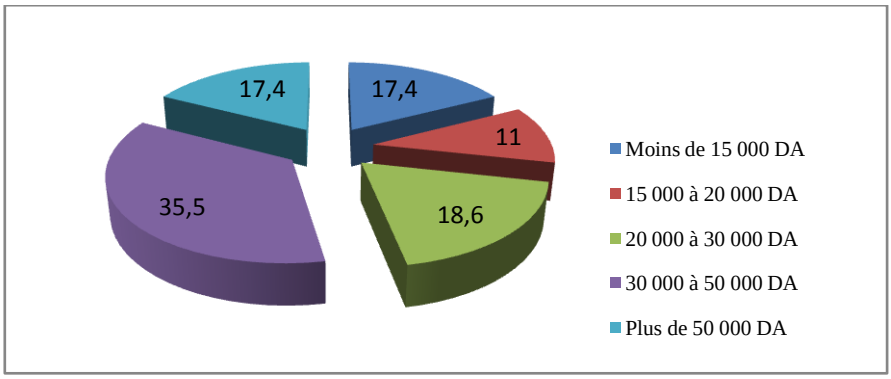


Source : l'auteur, à partir de la base de données de l'enquête sur les télécommunications en Algérie, 2012

La structure des individus participant à l'enquête selon le revenu, semble relativement équilibrée étant donné que les différentes tranches de revenus

sont significativement représentées. La tranche des 30 000 à 50 000 DA sort du lot avec une part de 27,2% de l'emble des sondés. Soulignons le taux important des non-réponses qui s'élève à 23,3% des sondés. Cela montre la réticence des individus à dévoiler leur revenus, même lorsque l'enquête est en ligne et anonyme et lorsque les revenus sont présentés sous forme de tranches.

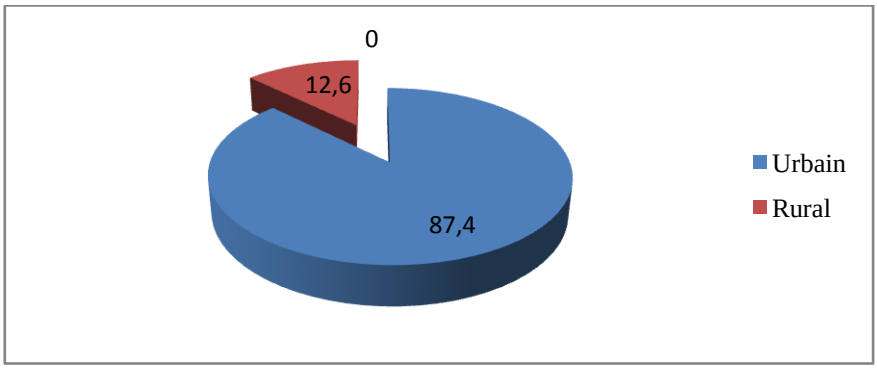
Figure n° 3 : Structure de l'échantillon selon les tranches de revenu (%)



Source : l'auteur, à partir de la base de données de l'enquête sur les télécommunications en Algérie, 2012

Si nous nous intéressons à la structure des répondants selon le milieu de résidence, nous constatons que les participants à l'enquête sont, majoritairement, résidents dans le milieu urbain (87% urbain contre 12% rural). Comparées aux statistiques nationales, nous constatons un écart acceptable puisque la part de la population résidant le milieu rural est de 26% en 2012[17]. Cet écart peut s'expliquer par le fait que l'enquête s'est faite essentiellement en ligne.

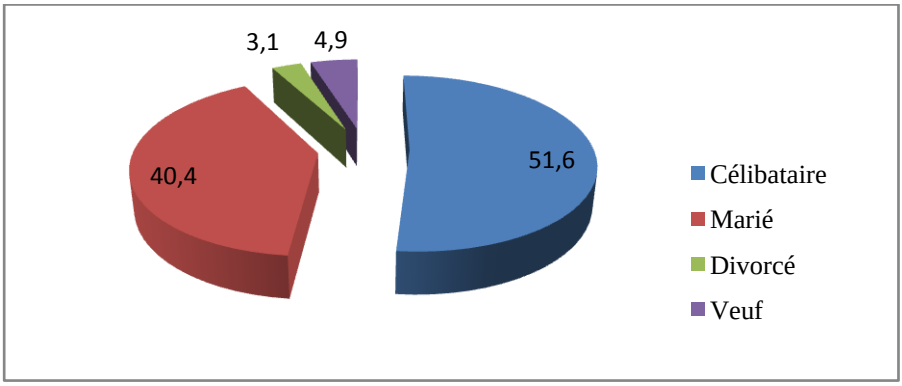
Figure n°4 : Structure de l'échantillon selon le milieu d'habitat



Source : l'auteur, à partir de la base de données de l'enquête sur les télécommunications en Algérie, 2012

Concernant la situation matrimoniale des participants à l'enquête en ligne, plus de la moitié des sondés est célibataire, suivi par 40% de personnes mariées. Les chiffres du RGPH de 2008 sont très proches. En effet, la part des célibataires et des mariés dans la population âgée de 15 ans et plus est respectivement de 46% et 48 %[18]. Les catégories (« divorcé »/ « veufs ») sont naturellement très minoritaires dans notre échantillon.

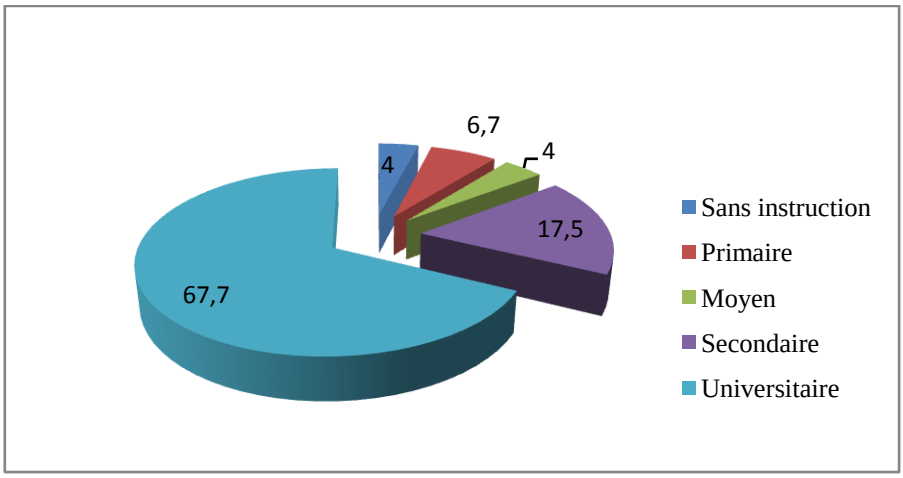
Figure n°5 : Structure de l'échantillon selon le statut matrimonial (%)



Source : l'auteur, à partir de la base de données de l'enquête sur les télécommunications en Algérie, 2012

Concernant le niveau d'instruction, le graphique montre que la majorité des répondants ont un niveau universitaire (67%), suivi par le niveau secondaire avec un taux de 17,4%. On remarque que les pourcentages les plus faibles concernent le primaire et le secondaire. Ici nous soulignons un important écart avec les statistiques nationales puisqu'il y a manifestement une surreprésentation du niveau universitaire. Cette structure est due au mode d'administration du questionnaire (via internet) qui de fait s'adresse et touche plus facilement les catégories les plus instruites de la société (des catégories très consommatrice d'internet et des nouvelles technologies en général). Cependant, nous signalons que la part des autres paliers n'est pas négligeable et que leurs effectifs nous permettent de mener à bien notre analyse.

Figure n° 6 : Structure de l'échantillon selon le niveau d'instruction



Source : l'auteur, à partir de la base de données de l'enquête sur les télécommunications en Algérie, 2012

Concernant la répartition géographique des répondants, nous observons que notre enquête a pu attirer plusieurs utilisateurs répartis dans plusieurs wilayas du territoire, soit 22 wilayas sur les 48 que compte le pays. Néanmoins les répondants sont majoritaires dans les wilayas suivantes : Bejaïa, Alger (centre) et Oran (à l'ouest) comme le montre la carte géographique de l'Algérie donnée en annexe N°3.[19]

La concentration des répondants dans quelques wilayas s'explique par la campagne de communication agressive menée dans ces wilayas qui sont proches géographiquement et où notre réseau est assez développé. Nous pouvons, par ailleurs, nous réjouir du nombre important des wilayas touchées par notre enquête et qui donne à cette dernière une véritable dimension nationale. Ainsi la mise en ligne de l'enquête nous a permis de toucher des régions que nous n'aurions pas pu cibler compte tenu de nos moyens financiers, humains et logistiques.

2. Déréglementation et évolutions quantitatives du marché des télécommunications en Algérie

La première évolution notable dans le marché des télécommunications apparait dans la hausse considérable de l'accès des individus aux différents services. Les graphiques suivants illustrent bien cette évolution[20].

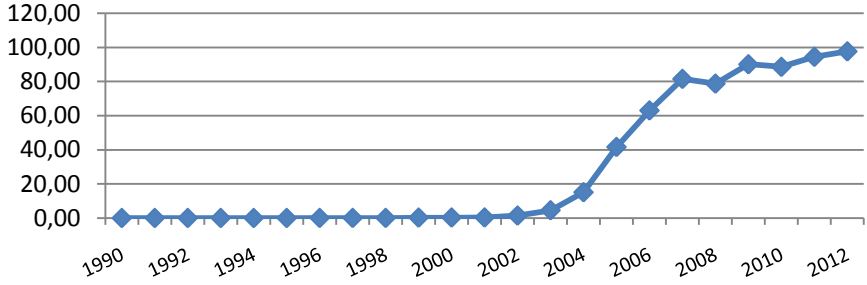
2.1 Evolution de la pénétration de la téléphonie mobile et internet

Une première lecture du graphique fait ressortir un impact positif global de l'ouverture de la téléphonie mobile. Cette ouverture ne s'accorde pas exactement avec la croissance de la télédensité. On remarque que la libéralisation du secteur effectuée grâce à la réforme de 2000 n'a pas eu d'effet immédiat. La télédensite a stagné à moins de 1% jusqu'au début de

l'année 2002 malgré l'ouverture à la concurrence pour ensuite augmenter modérément jusqu'à l'arrivée du deuxième opérateur OTA. La croissance de la télédensité a été significative à partir de l'année 2004 qui coïncide avec l'introduction d'un nouvel entrant WTA.

Contrairement aux autres pays du monde, l'opérateur historique AT n'a eu aucun avantage par rapport au nouvel entrant. Initialement, le marché en duopole temporaire s'est développé grâce à l'arrivée de l'opérateur privé qui n'a pas eu de grandes difficultés à s'accaparer du marché (plus de 70% en 2004). L'opérateur historique n'a pas pu développé le marché avant l'arrivée des nouveaux concurrents qui n'ont pas trouvé de difficultés pour avoir une place sur ce marché. Toutes ces données démontrent la fulgurante ascension du marché mobile algérien. En effet, le taux de pénétration de la téléphonie mobile se rapproche des 100% (99,73%) en 2012, alors qu'il n'atteignait pas 1% en 2001. Une évolution impressionnante qui s'est enclenché dès lors que l'ouverture du secteur a été effective.

Figure N° 5: Taux de pénétration de la téléphonie mobile (%)

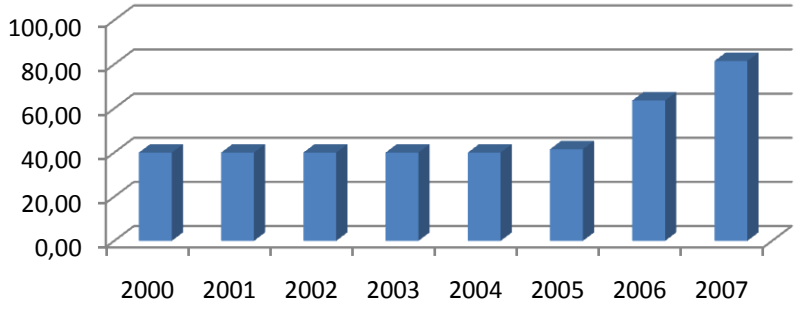


Source : l'auteur, à partir des données de l'ARPT

La reussite de la téléphonie mobile en Algerie est due à une cocurrence dynamique aussi bien technologique que commerciale. Celle-ci a conduit à baisser les prix de fourniture des services et à couvrir les réseaux aussi bien en terme de population que de territoire.Cette évolution s'est accompagnée d'une augmentation, aussi considérable, du taux de couverture du réseau mobile suite aux investissements nécessaires pour toucher l'ensemble du territoire et donc de la population algérienne. Les trois opérateurs attributaires de licences d'établissement et d'exploitation d'un réseau public de télécommunication cellulaires de norme GSM et de services de telecommunications au public, sont tenus, conformement à leur cahier de charges à des obligations de qualité de services et d'extention territoriale de leurs reseaux. Ceci vise à ameliorer l'accés des populations aux différents services. Ce taux de couverture est passé de 40% en 2001 à 90% en 2008, soit un taux de croissance de la couverture réseau supérieur à 100% comme le montre la figure suivante. Les obligations de couverture sont considérées

comme satisfaisante car au moins 90% des axes routiers et autoroutiers sont couverts[21].

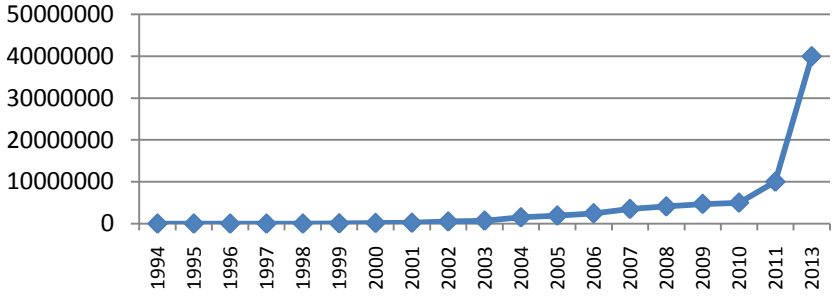
Figure N° 6: Couverture réseau mobile (% de la population)



Source : l'auteur, à partir des données de l'ARPT

Avec un degré moindre mais tout autant impressionnant, le segment de l'internet a connu une nette évolution. Cela apparait à travers la croissance continue du nombre d'internautes.Cet essor important du réseau mondial qui est l'internet a commencé depuis la fin des années 90 dû essentiellement à la baisse relative des prix des micro-ordinateurs et à la généralisation de leur utilisation. Le nombre d'utilisateurs est passé de 50 000 en 2000 à 6 404 264 en 2013, soit un taux de pénétration de 16%[22].

Figure N°7: Evolution du nombre d'utilisateurs d'internet



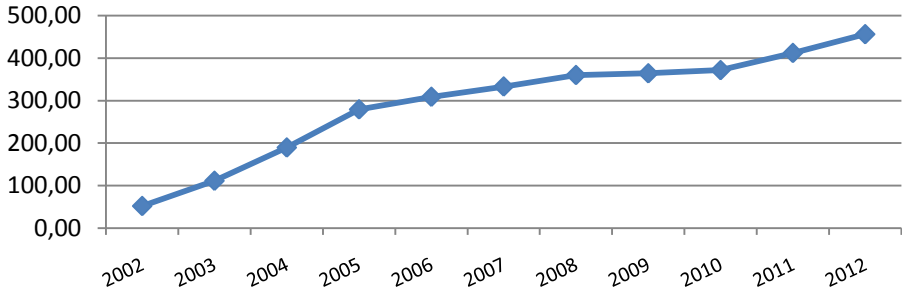
Source : l'auteur, à partir des données de l'ARPT

2.2 Performances économiques

Depuis l'ouverture du secteur des télécommunications, les résultats économiques de ce dernier ont connu une nette amélioration. La participation du secteur au produit intérieur brut PIB est de 4%.

Le chiffre d'affaires des trois opérateurs et donc celui du secteur en général a connu une très bonne progression depuis le début des années 2000 comme le montre parfaitement la figure suivante. Ce chiffre est passé de 51,6 MDAen 2002 à 456, 27MDA en 2012.

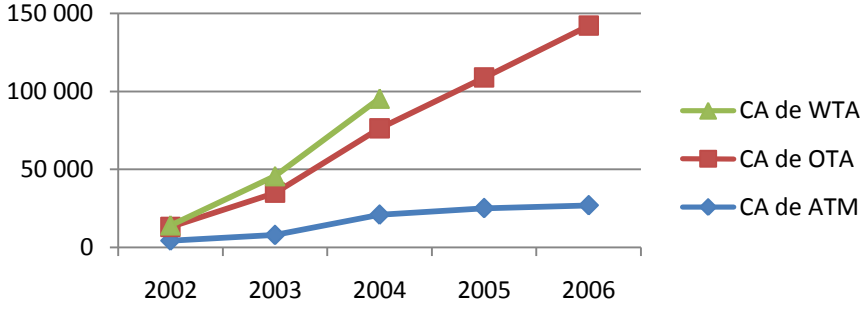
Figure N° 8: CA secteur des télécommunications (en milliards de DA



Source : l'auteur, à partir des données de l'ARPT

La téléphonie mobile reste le segment le plus porteur du marché des télécommunications. En 2012, il représente 60,19% des revenus génères par le secteur. Les opérateurs enregistrent une évolution appréciable de leur chiffre d'affaire en dépassant largement le chiffre d'affaire de l'opérateur historique ATM comme l'indique la figure suivante.

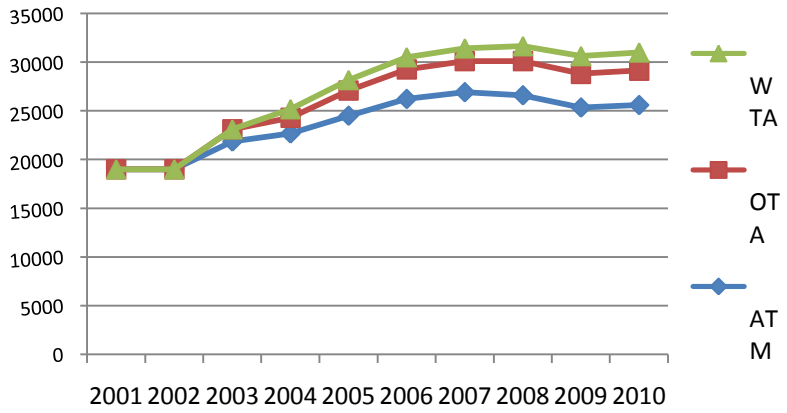
Figure N° 9: Evolution du CA des trois opérateurs (en millions de DA)



Source : l'auteur, à partir des données de l'ARPT

Le secteur des télécommunications a connu de très fortes créations d'emplois pendant les années 2000 avec l'apparition des nouveaux opérateurs privés. Comme tout secteur émergent, le secteur des télécommunications a en effet enregistré des créations d'emploi qui se compte en milliers.D'après les données de l'ARPT entre 2003 et 2010, le secteur a connu une création d'emplois qui s'élève à 5824 postes. Pour la même période, OTA, a elle seule, vu ses effectifs passés de 1253 à 3540 employés, soit une croissance de l'effectif de presque 200% (soit un coefficient multiplicateur avoisinant 3).

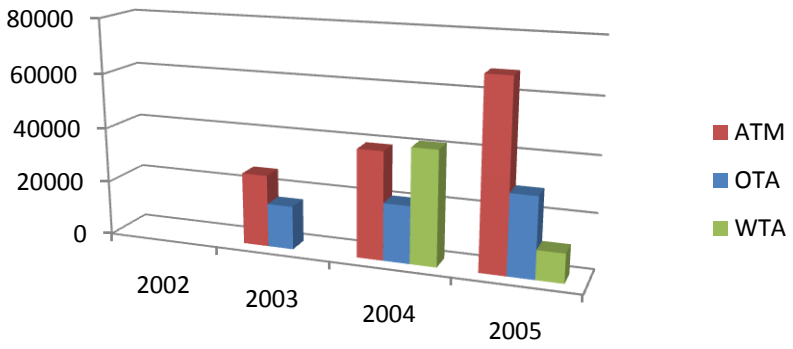
Figure N° 10: Evolution du nombre d'employés des trois opérateurs



Source : l'auteur, à partir des données de l'ARPT

Une autre grandeur, et pas des moindres, a elle aussi connu une nette augmentation : c'est l'investissement. Hormis l'opérateur WTA les opérateurs de téléphonie mobile ont vu leurs investissements presque doublés en l'espace de trois années (entre 2003 et 2005). Entre ces deux années l'investissement est passé de 26220 à 68000 mds DA pour ATM et de 15802 à 29000 mds DA pour OTA.

Figure N° 11: Evolution des investissements des trois opérateurs (mds DA)



Source : L'auteur, à partir des données de l'ARPT

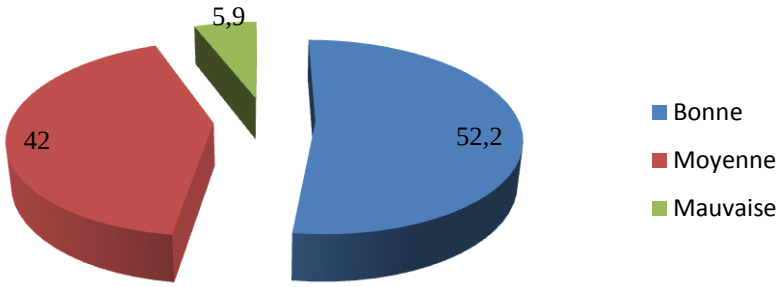
3. Perception des individus sur le marché des télécommunications : qualité des services, information et tarifs

Si la déréglementation et la libéralisation des télécommunications ont eu des effets très positifs et remarquables sur le plan quantitatif, il est nécessaire et légitime de se demander si la qualité du service est acceptable. En effet, l'ouverture d'un service public à la concurrence peut conduire à des pratiques douteuses voire frauduleuses de la part des opérateurs au détriment des utilisateurs. Dans ce qui suit, nous allons tenter d'appréhender cette question en se basant sur la perception des utilisateurs.

3.1 Qualité des services des télécommunications

Le premier élément auquel il faudrait s'intéresser est la qualité des services offerts proprement dit. Il s'agit tout simplement de vérifier si, en général, les utilisateurs sont satisfaits du service offert. Les deux graphiques suivants illustrent le degré de satisfaction générale des utilisateurs vis-à-vis du service de la téléphonie mobile et celui de l'internet.

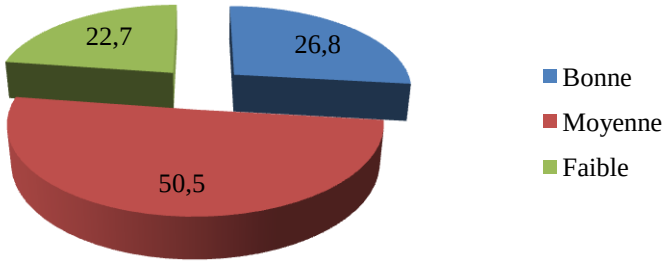
Figure N° 12: La qualité de service de votre opérateur (%)



Source : l'auteur, à partir de la base de données de l'enquête sur les télécommunications en Algérie, 2012

Globalement, les utilisateurs sont relativement satisfaits de la qualité du service des opérateurs téléphoniques, puisque plus de 90% d'entre eux estiment que le service de leur opérateur au moins moyen. Presque 9% seulement de ces derniers affirment que le service est mauvais.

Figure N° 13: Comment estimez-vous la qualité de votre connexion internet ? (%)



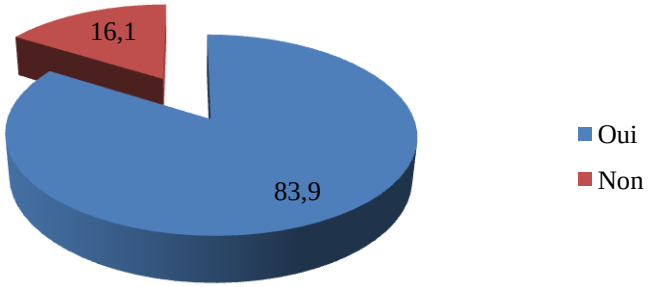
Source : l'auteur, à partir de la base de données de l'enquête sur les télécommunications en Algérie, 2012

La moitié des répondants estime que la qualité de l'internet est moyenne alors que l'autre moitié est partagée entre ceux qui estiment la qualité de ce service bonne et ceux qui pensent le contraire. En effet, celle qui trouve que la qualité de la connexion est bonne représente 26.8% des répondants et

dépasse légèrement celle qui lacontredit(22,7%). Ces résultats démontrent que la connexion est assez bonne dans l'ensemble.

Afin de mieux comprendre le jugement des utilisateurs, nous allons nous intéresser, dans ce qui suit à des aspects précis du service tels que : la disponibilité du réseau, la continuité du service, et son coût

Figure N° 14: Satisfaction par rapport à la disponibilité du réseau (%)

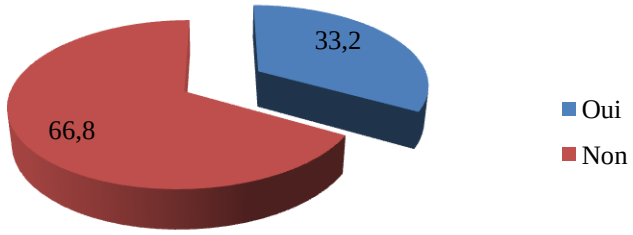


Source : l'auteur, à partir de la base de données de l'enquête sur les télécommunications en Algérie, 2012

La majorité des répondants sont satisfait de leur réseau téléphonique, ce qui montre la bonne qualité offerte par leurs opérateurs. Un pourcentage de 16% d'insatisfaits est, en effet, faible compte tenu qu'il n y a aucun pays où certaines zones, ou régions ne connaissent pas une couverture réseau perturbée. Notons par ailleurs, que le secteur des télécommunications en Algérie peut être considéré comme étant encore jeune et que des investissements futurs vont encore améliorer le couverture réseau, soit par l'installation d'antennes ou par la mise en place d'autres technologies de réseau pour des zones très reculées.

Un autre aspect de la qualité des services, concerne la continuité et la régularité des services offerts par les opérateurs. Le graphique suivant donne la part des utilisateurs ayant déjà connu au moins un incident technique avec leur opérateur.

Figure N° 15: Avez-vous enregistré des problèmes techniques avec votre opérateur ? (%)

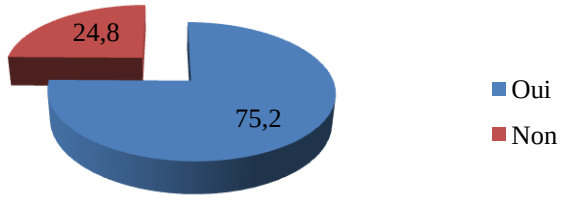


Source : l'auteur, à partir de la base de données de l'enquête sur les télécommunications en Algérie, 2012

Un tiers des utilisateurs affirment qu'ils ont déjà rencontré un problème technique provenant de l'opérateur. Un chiffre qui est certes important, mais qui peut être relativisé par la complexité pour un opérateur de téléphonie ou d'internet d'assurer pendant des années un service sans le moindre problème technique. Ceci est d'autant plus vrai qu'en Algérie, l'état du réseau n'est pas encore au point et que les investissements dans les infrastructures réseaux sont toujours en cours. Les résultats de notre enquête montrent que 9,2% des utilisateurs ont, au moins changé une fois d'opérateur téléphonique à cause d'un problème technique. Toutefois, nous devons souligner que dans l'état actuel des choses des progrès peuvent être effectués par les opérateurs pour réduire ces incidents. Enfin, soulignons qu'il serait intéressant d'approfondir l'analyse de cet aspect en s'intéressant à la fréquence des incidents et à leur durée[23].

3.2 Structure du marché des télécommunications

Figure N° 16: y a -t-il concurrence entre les opérateurs téléphoniques ? (%)



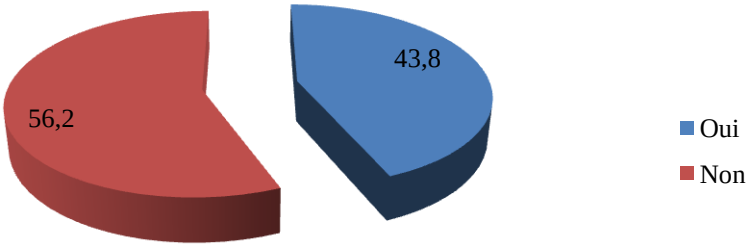
Source : l'auteur, à partir de la base de données de l'enquête sur les télécommunications en Algérie, 2012

La majeure partie des utilisateurs sont conscients de la concurrence qui règne entre les différents opérateurs sur le marché algérien. Cela peut signifier qu'ils s'intéressent aux offres que proposent les concurrents de leur opérateur. Par ailleurs, affirmer qu'il existe une concurrence peut signifier que les utilisateurs observent et ressentent une certaine compétition entre les opérateurs qui peut se manifester à travers des offres ou des promotions qui les tentent et qui peuvent les pousser à changer d'opérateur. Cette hypothèse semble plausible d'après les résultats de notre enquête puisque lorsque nous demandons aux utilisateurs combien de fois ils ont changé d'opérateur de téléphonie mobile par exemple, 66 % d'entre eux ont changé au moins une fois d'opérateur.

3.3 Information des consommateurs sur le marché

L'information des utilisateurs et des consommateurs sur un marché qui tend à devenir concurrentiel est capitale. Mieux elle est diffusée, plus le consommateur se trouve capable de faire des choix qui lui sont adaptés (par rapport à son budget et par rapport à ses besoins). Il est ainsi important de vérifier dans quelle mesure les utilisateurs des services des télécommunications détiennent l'information relative aux offres de ce marché.

Figure N° 17: Connaissez-vous les différentes offres des opérateurs internet ? (%)

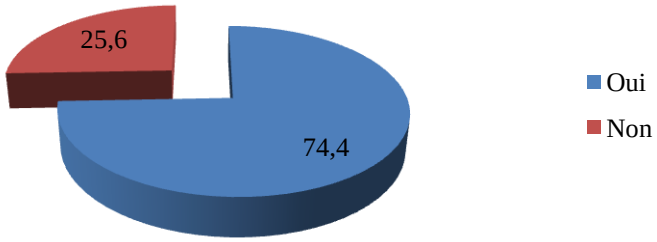


Source : l'auteur, à partir de la base de données de l'enquête sur les télécommunications en Algérie, 2012

D'abord concernant les offres proposées par les opérateurs, ces derniers semblent satisfaire moyennement leur clientèle en les informant sur les différentes modalités proposées. Même si plus de la moitié des sondés affirme connaitre les différentes offres, il y a quand même 43,8% de ces derniers qui affirment manquer d'informations dans ce sens. Cette catégorie d'utilisateurs risquent ainsi de souscrire à des offres qui ne sont pas adaptées à leur besoins et qui peuvent leur revenir cher par rapport à certaines offres existantes mais inconnues à ces derniers.

Si l'on s'intéresse à la qualité de l'information concernant les offres souscrites, autrement dit, aux différentes clauses contenues, nous constatons que la situation est encore meilleure puisque ¾ des utilisateurs affirment apprécier la qualité de l'information contenue dans les contrats. Cela prouve que les opérateurs jouent le jeu et qu'ils essayent d'assurer la transparence des contrats, évitant ainsi les risques de conflits et de tromperie.

Figure N° 18: Appréciez-vous la qualité de l'information et des clauses de votre contrat ? (%)



Source : l'auteur, à partir de la base de données de l'enquête sur les télécommunications en Algérie, 2012

Il reste cependant à savoir si cette situation qui parait favorable aux consommateurs, n'est pas surreprésentée du fait qu'une bonne partie des sondés ont un niveau d'instruction assez élevé, les rendant très regardant au sujet des offres et des contrats qu'ils signent.

3.4 Les tarifs des services de télécommunication

Figure N° 19: Le coût unitaire de la communication ?

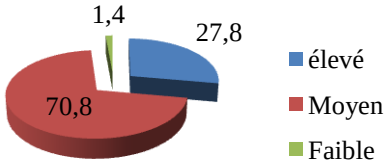
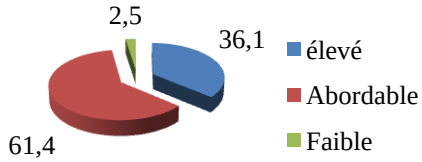


Figure N° 20: Comment trouvez-vous le coût du service internet ?



Source : l'auteur, à partir de la base de données de l'enquête sur les télécommunications en Algérie, 2012

Une grande partie des utilisateurs (70,8%) trouvent le coût unitaire de leur communication relativement moyen. Un quart d'entre eux le trouve élevé et moins de 2% seulement le trouve faible. Cette structure est quasiment identique pour le coût de la connexion internet puisque 2,5% seulement le trouve faible et la grande partie (61,4%) estime qu'il est moyen.

De ces statistiques nous pouvons affirmer que le coût de la téléphonie mobile et de l'internet n'est pas négligeable dans le budget des individus même si les données nationales montrent une certaine baisse des tarifs. Au fur et à mesure que les investissements d'infrastructures seront amortis les tarifs seront certainement de plus en plus faibles. Ce phénomène a été observé ces dernières années dans bon nombre de pays développés.

Un élément peut nous conduire à relativiser ces résultats et correspond au fait que les consommateurs, ayant connu des tarifs beaucoup plus élevés dans le passé, ont tendance à juger le coût des services non pas en termes absolu mais relativement au coût qu'ils ont connu dans le passé.

Conclusion

Tout au long de ce papier, nous avons tenté de contribuer à l'analyse des effets qualitatifs de la déréglementation du secteur des télécommunications en Algérie, en adoptant une approche participative basée sur la perception et l'appréciation des utilisateurs des services qu'ils utilisent.

Pour ce faire nous nous sommes appuyés sur les résultats d'une enquête nationale en ligne ayant ciblé 1000 individus et ayant permis la collecte de 897 réponses validées.

Depuis l'ouverture du secteur des télécommunications, des évolutions considérables ont été enregistrées. L'accès à l'internet et à la téléphonie mobile des individus, la couverture réseau, les tarifs, les investissements des opérateurs, les créations d'emplois et de richesses ont tous connu un véritable boom. Les statistiques nationales tendent à démontrer ce mouvement et nous oblige à reconnaitre les bienfaits de cette ouverture au secteur privé des services des télécommunications.

L'analyse de la perception des individus de la qualité des services des télécommunications nous a permis de dégager quelques résultats intéressants. Pour chaque élément abordé, la perception négative est minoritaire chez les utilisateurs. La situation n'est pas aussi grave que ce que nous pouvons préjuger. Certes des progrès restent à faire dans les différents domaines abordés. Les exigences du développement du marché requièrent l'apport de nouvelles technologies afin d'introduire de nouveaux services visant à améliorer la qualité et le coût. La question du rôle de l'ARPT[24] dans la régulation du marché des télécommunications est plus que jamais d'actualité car c'est à elle qu'incombe la responsabilité de réguler le marché. Cette autorité doit se doter d'un véritable pouvoir de sanction vis-à-vis des

opérateurs qui est limité par la loi 2000[25]. La privatisation de l'opérateur historique tarde à arriver car il peut garantir aux nouveaux entrants la transparence, l'objectivité et la non-discrimination. L'Etat ne peut être simultanément juge et partie[26].Le problème de la non consultation du MPTIC (Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication) des avis émis par l'autorité de régulation dans la légiférationdes textes concernant le secteur[27]. La mise en place d'un système judiciaire efficace et indépendant. Aussi, la phase de régulation actuelle est qualifiée comme étant une phase de transition vers un réel marché concurrentiel. Ceci dit, la régulation ex ante et la surveillance ex post sont tous deux complémentaires[28] afin de promouvoir la concurrence d'une part, et assurer la solidarité d'autre part. Tous ces éléments présentent un gage pour assurer des services de qualité, des tarifs adaptés et une protection de l'utilisateur dans un secteur soumis désormais aux lois du marché.

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages

– Bancel-Charensol Laurence, « La déréglementation des télécommunications dans les grands pays industriels, ENSPTT-Economica, 1996, 350 p.

– Brahimi Abdelhamid, « L'économie algérienne », OPU, 1991.

– Carreau D, JuillardP, « Droit International Economique »,4éme édition, LGDJ, 1998.

– Chevalier. J, « L'Etat postmoderne », 2éme édition, LGDJ, 2004, p58.

– Cohen (E.), « de la réglementation à la régulation : histoire d'un concept » ; in problèmes économiques, n° 2680, sept 2000.

– CROCQ Isabelle,« Régulation et réglementation dans les télécommunications », Ed. Economica, Paris, 2004.

– CROZET. V, « Analyse économique de l'État », Armand Colin, Cursus, Économie, 2e édition, 1997.

– Currien. N, « économie des réseaux », éd. La découverte « Repères », Paris, 2005.

– Dahmani Ahmed, « L'Algérie à l'épreuve : Economie politique des réformes 1980-1997 », Casbah Editions, Alger, 1999.

– Du Marais (B.), « Droit public de la régulation économique », éd. Dalloz et PNESP, Paris, 2004.

– Duguit Léon, « Les transformations du droit public », Armand Colin, Paris, 1913, p51.

– LISSOUCK L., « La régulation des services publics en réseaux : réflexions sur la recherche d'un équilibre entre l'ouverture à la concurrence et l'exigence de service public », RRJ, n°2, 2005, pp. 840-865.

– Zouaimia R, « Les autorités administratives indépendantes et la régulation économique en Algérie », éd Houma, Alger, 2005.

– Zouaimia R, « La délégation de service public au profit de personnes privées », éd. Belkeise, Alger, 2010.

Théses.

– Amar Gormit, « Le processus de déréglementation dans les industries de réseau », mémoire de magister, université Mouloud Mammeri, Tizi-Ouzou, 2000.

– Berri Noreddine, « Les nouveaux modes de régulation en matière de télécommunications », thèse de doctorat en sciences filière : Droit, Université Mouloud Mammeri, Tizi-ouzou, 2014.

Articles

– Barreau J et Moulini A, « La déréglementation américaine des télécommunications et l'Europe : les exemples français et britanniques » ; Revue d'économie industrielle, année 1987, vol 39, n°1, P170-179.

– Benmessaoudkhadidja, « Du management public au management privé, quels enseignement pour l'économie algérienne», voir site http : *medeu.org/documents/MED3/ BENMESSAOUD .pdf.*

– Carreau (D.), Juillard (P.), « Droit International Economique », 4éme édition, LGDJ, Paris, 1998.

– Cohen (E.), « de la réglementation à la régulation : histoire d'un concept » ; in problèmes économiques, n° 2680, 20 sept 2000

– Currien (N), Gensollen (M), « De la théorie des structures industrielles à l'économie des réseaux de télécommunications », Revue économique n°2, mars 1987.

– Champaud (C.), « Régulation et droit économique », RIDE, n°1, 2002, p32.

– Encaoua (D) et Koebel (P), « Réglementation et déréglementation des télécommunications : leçons anglo-saxonnes et perspectives d'évolution en France » Revue économique, 1987, Volume 38, Numéro 2, 1987. p. 475 – 520

– Gazier (F.) et Connac (Y.), « Etude sur les autorités administratives indépendantes », EDCE,

1983-1984, n°35.

– Genoud (C.), « Libéralisation et régulation des industries de réseau : diversité dans la convergence ? », Revue internationale de politique comparée, vol 11, n°2, 2004, pp. 187-204.

– J.J. Laffontet J. Tirole, « A theory of incentives in procurement and regulation », Cambridge, MIT Press, 1993.

– Le Masne (P.), « Privatisations et affaiblissement des services publics : nouvelle régulation et conséquences sociales », in Mondialisation et régulation sociale, C. EUZEBY et alii éditeurs, t. 1, p. 421-434,L'Harmattan, 2003.

– Lissouk (L.), « La régulation des services publics en réseaux : réflexions sur la recherche d'un équilibre entre l'ouverture à la concurrence et l'exigence de service public », RRJ, n°2, 2005, pp. 840-865.

– Majone. G, « Deregulation or re-regulation? Regulatory reform in Europe and the Unites States, Pinter, London, 1990.

– Mezouaghi M, « Libéralisation des services de télécommunications au Maghreb : transition institutionnelle et performances ».Agence française de développement, Paris, 2005.

– Mohammad A.M. (2002), «Benchmarking regulators: making telecom regulators more effective in the Middl East » Viewpoint World Bank, http://www.worldbank.org/viewpoint/

– Olivier Boyland, Guiseppe Nicoletti : « le secteur des télécommunications : Réglementation, structure du marché et performance, Revue économique de l'OCDE n°32, 2001.

– Penard T et Thirion N, « La régulation dans les télécommunications : une approche croisée de l'économie et du droit », in Nicolas Thirion (s/ dir) Libéralisation, privatisations, régulation : aspects juridiques et économiques des régulations sectorielles, éd. Larcier, Bruxelles, 2005 pp. 85-108.

Documents

– UIT, Tendances des reformes dans les télécommunications 2002, une régulation efficace, Rapport de l'UIT, 2002, www.iut.org

– BM, « Fondations pour le développement des technologies de l'information et de la communication en Algérie, Rapport n°25841, Avril2003, www.worldbank.org.

– Mohammad (AM.), «Benchmarking regulators: making telecom regulators more effective in the Middle East *», 2002*, Viewpoint World Bank, http://www.worldbank.org/viewpoint/

– Rapport de la Banque mondiale, « Réforme du secteur des télécommunications en Algérie : développements, succès et défis », réalisé par Pierre Guislain, 9 décembre 2002 http://www.mptic.dz/fr/docs/SITIC/GUISLAIN.pdf.

– Rapports d'activité de l'ARPT de 2001 à 2012 consultable sur le site de l'ARPT, www.arpt.dz/

– Observatoire du mobile 2013 consultable au site de l'ARPT,www.arpt.dz/

Textes législatifs

– Ordonnance 75-89 du 30 décembre 1975 portant code des postes et des télécommunications, JORA n°29 du 09-04-1976 (abrogée).

– Loi n° 88-01 du 12 janvier 1988 portant loi d'orientation sur les entreprises publiques économiques, JORA n°2 du 13 janvier 1988.

– Loi n°89-12 du 5 juillet 1989 relative aux prix, JORA n° 29 du 19-07-1989 (abrogée).

– la loi n°2000-03 du 05 aout 2000 fixant les règles générales relative à la poste et aux télécommunications, journal officiel de la république Algérienne (JORA) n° 48 du 06 aout 2000., modifiée et complétée par loi n° 06-24 du 26 décembre 2006 portant loi de finances pour 2007, JORA n° 85 du 27 décembre 2006.

– la loi 88-01 du 12 janvier 1988 portant loi d'orientation des entreprises publiques économiques, JORA n°2 du 13 janvier 1988.

– Ordonnance n° 95-06 du 25-01-95 relative à la concurrence, JORA n° 09 du 22-02-1995 (abrogée).

– Ordonnance n°95-22 du 26 août 1995 relative à la privatisation des entreprises publiques (JORA n°48 du 03 septembre 1995, p 3 à p9), modifiée par l'ordonnance 97-12 du 19 mars 1997.

– Ordonnance 03-03 du 19 juillet 2003 relative à la concurrence, JORA n°43 du 20 juillet 2003, modifiée et complétée par la loi n°08-12 du 25 juin 2008, JORA n°36 du 2juillet 2008, modifiée et complétée par loi n°10-05 du 15 aout 2010, JORA n° 46 du 18 août 2010.

Webographie

http://www.cellular-new.com/coverage, plusieurs visites de 2007 à 2012.
http://www.ibctelecoms.com.gsmafrica/, visité en 07 /2008, 12 et 09/ 2011.

http://www.internetworldstats.com/stats1.htm, plusieurs visites de 2008 à 2014.

www.iut.org, plusieurs visites de 2007 à 2014.
www.worldbank.org, plusieurs visites de 2009 à 2014.
UIT, http://www.itu.int/, plusieurs visites de 2007 à 2014.
OCDE, http://www.ocde.org, plusieurs visites de 2008 à 2011.
O.N.S, http://www.ons.dz, plusieurs visites de 02/ 2007 à 11/2014.

Notes

[1] Dans la réalité, on n'assiste pas à une dérégulation qui sous entend la suppression de la régulation mais à une réforme de la régulation. Voir G. Majone, « Deregulation or re-regulation? Regulatory reform in Europe and the Unites States, Pinter, London, 1990.

[2] En août 1982, les tribunaux américains ont décidé du démembrement d'AT&T pour introduire la concurrence en commençant par le segment des liaisons longue distance et des réseaux de données.

[3]David Encaoua; Philippe Koebel « Réglementation et déréglementation des télécommunications : leçons anglo-saxonnes et perspectives d'évolution en France »Revue économique, 1987, Volume 38, Numéro 2, 1987. p. 475 - 52

[4] Laurence Bancel-Charensol, « La déréglementation des télécommunications dans les grands pays industriels, ENSPTT-Economica, 1996, 350 p.

[5] Christopher Genoud « Libéralisation et régulation des industries de réseau : diversité dans la convergence ? », Revue internationale de politique comparée, vol 11, n°2, 2004, pp. 187-204.

[6]Pierre le Masne, « Privatisations et affaiblissement des services publics : nouvelle régulation et conséquences sociales », in Mondialisation et régulation sociale, C. EUZEBY et alii éditeurs, t. 1, p. 421-434, L'Harmattan, 2003.

[7]Benmessaoudkhadidja, « Du management public au management privé, quels enseignement pour l'économie algérienne », voir site http : *med-eu.org/documents/MED3/BENMESSAOUD.pdf.*

[8] Carreau Dominique, Juillard Patrick. « Droit International Economique »,4éme édition, LGDJ, Paris, 1998.

[9] Le sigle AGCS (Accord général sur le commerce et les services) s'écrit en langue anglaise GATS (General Agreement on Trade and Services) .Cet annexe nommé 1B découle parmi d'autres de l'acte final de Marrakech le 15 avril 1994 portant création de l'OMC(appelé dans le passé GATT), qui élargit le droit international du commerce, du domaine des marchandises à celui des services.

[10]Établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC)

[11] Société par actions (SPA).

[12] Données de l'UIT, www.itu.int/ , plusieurs visites de 2005 à 2012.

[13] La pénétration de la téléphonie fixe dans la plupart des pays développés a baissé depuis l'an 2000. Voir site statistiques mondiales, http://www.statistiques-mondiales.com .

[14] Nous avons fait ce choix car nous avons estimé que la majorité des questions ne concernent pas les individus de moins de 15 ans. D'ailleurs, la part de cette tranche d'individus ayant un portable ou une connexion internet est très faible

[15] Nous soulignons ici qu'au-delà de nos efforts pour obtenir des réponses auprès de certaines catégories de la population (personnes âgées, non instruites..), nous n'avons pas pu obtenir un échantillon parfaitement représentatif.

[16]www.ons.dz, dernière consultation le 2 septembre 2014

[49]www.banquemonndiale.org dernière consultation le 4 septembre 2014

[18]www.ons.dz, dernière consultation le 2 septembre 2014

[19] En rouge, les wilayas touchées. La part très importante des répondants détenue par la wilaya de Bejaïa est dû au fait que la communication autour de l'enquête a été plus facile à faire étant donné que la présente thèse est préparée à l'université de Bejaia.

[20] Nous allons utiliser, essentiellement, dans cette section les données de L'ARPT.
[21] Voir rapport d'activité ARPT 2008 sur l'évaluation de la qualité des services.
[22] Données IWS avec une population algérienne estimée au 31/12 /2013 à 38 813 722.
Voir http://www.internetworldstats.com/stats1.hts
[23] Malheureusement nous n'avons pas prévu des questions permettant de répondre à ces interrogations dans notre enquête.
[24] Le rôle de l'ARPT doit garantir non seulement l'accès équitable au marché et l'établissement de règles loyales entre les différents opérateurs, mais aussi à concilier la concurrence avec les missions de service public.
[25]Nourreddine Berri, « Les nouveaux modes de régulation en matière de télécommunications », thèse de doctorat en sciences filière : Droit, Université Mouloud Mammeri, Tizi-ouzou, 2014.
[26] L. Lissouk, « La régulation des services publics en réseaux : réflexions sur la recherche d'un équilibre entre l'ouverture à la concurrence et l'exigence de service public », RRJ, n°2, 2005, pp. 840-865.
[27] La présidente de l'ARPT Derdouri Zohra a exprimé son regret de ne pas être consulté dans le projet de la nouvelle loi. Voir www.forum.com/Projet-de-loi-sur-les-tic-Le-rapport-accablant-de-L'ARPT . Celle -ci est devenue par la suite elle-même la ministre du MPTIC et des TIC quinze jours après.