

Annexes

- *Annexe 1 : Chronogramme des activités de l'Etude*
- *Annexe 2 : Cadre logique de l'Etude*
- *Annexe 3 : Fiche technique*
- *Annexe 4 : Guide d'entretien prestataires*
- *Annexe 5 : Guide d'entretien guichetiers*
- *Annexe 6 : Guide de l'enquêteur*

Annexe 1

- Chronogramme des activités de l'Etude

Chronogramme des activités du projet
Etape 1

Activités	mois (1)	mois (2)
<p>A1</p> <p>-Elaboration des outils méthodologiques</p> <p>-Mise en place des ressources humaines ;</p> <p>-Elaboration des outils méthodologiques pour l'expérience pilote:</p> <p style="padding-left: 20px;">Fiche technique</p> <p style="padding-left: 40px;">-Guide d'observation ;</p> <p style="padding-left: 40px;">-Guide d'entretien ;</p> <p>-Ebauche du questionnaire</p>		
<p>A2</p> <p>- Elaboration du questionnaire</p> <p>-Formation des enquêteurs au travail de terrain</p> <p>-Validation des outils méthodologiques par le prestataire</p>		

Chronogramme des Activités du projet
Etape 2

Activités	mois (1 ^{er} + 2 ^{ième})	mois (3 ^{ième} + 4 ^{ième})
A3- Activités de terrain -Observation in situ ; -Passation des entretiens ; -Ajustement des questionnaires ; -Passation des questionnaires.		
A4 - traitement des données de l'enquête -Dépouillement des questionnaires et grilles; -Analyse des résultats ; -Finalisation de l'Etude		

Annexe 2

-Cadre logique de l'Etude

<i>Question principale</i>	<i>Objectif de la question</i>	<i>Indicateurs principaux</i>	<i>Questions partielles</i>	<i>Indicateurs partiels</i>
<i>Question - 01- L'organisation des services d'Algérie/ poste, arrive-t-elle à couvrir les besoins des usagers des localités considérées ?</i>	-Déterminer si les moyens mis en œuvre, en équipement, formation et motivations diverses, ont contribué à réaliser les résultats escomptés	-changements perceptibles au niveau du comportement des usagers et du personnel : -conditions de travail confortables.	1) l'investissement opéré dans le secteur, est-il arrivé à réaliser les objectifs nouveaux dictés par la loi du marché ? 2)-La formation du personnel de l'entreprise est-elle conforme à la nouvelle conception de l'organisation et du fonctionnement des services ? 3)-Les moyens exigés pour les changements attendus, ont-ils été fournis par la tutelle à toutes les structures? 4)- Le statut du personnel a-t-il été amélioré ? 4)-Quels types de problèmes entravent-ils la nouvelle conception de l'organisation et du fonctionnement attendus, des structures de l'entreprise ?	- le nombre de bureaux de poste est suffisant pour couvrir les besoins des populations à travers les localités considérées; - les bureaux de poste sont munis d'équipement informatique dans les zones considérées par l'enquête ; - le personnel jouit de qualification pour les postes occupés ; -leur statut est confortable ; avantages d'ordre matériel. Outils méthodologiques : fiche technique et guide d'entretien prestataire.
<i>Question- 02- Les prestations de service offertes par Algérie/ poste, arrivent-elles à satisfaire tous les clients, par rapport à tous les services, dans toutes les structures considérées ?</i>	déterminer les réactions positives, négatives ou d'indifférence des usagers face aux prestations offertes par les services d'Algérie /Poste.	-Les usagers expriment leur satisfaction ou leur mécontentement face à la qualité des prestations offertes par le secteur	1) -les clients sont-ils informés du fonctionnement des services auxquels ils ont affaire ? 2)-les clients sont-ils satisfaits du service informations ? 3)- les clients sont-ils satisfaits du comportement des prestataires au niveau de : -l'accueil ? -des informations et conseils à prodiguer ? -du service de qualité à exécuter (compétence, efficacité, rapidité, fiabilité etc.) ? -des qualités humaines et sociables du préposé au service ? 4)-quels sont les services qui posent le plus de problèmes pour l'utilisateur ? 5)-quels services reçoivent le plus de demandes ? 6)-combien d'opérations postières réalisées pendant un temps déterminé ?	-Un service d'information existe dans le bureau de poste : nombre d'opérations traitées dans un service, un temps déterminé ; -Un service « réclamations et doléances » existe dans le bureau de poste :- nombre de réclamations reçues et traitées, durant un temps déterminé ; -nombre de doléances reçues et traitées, durant un temps déterminé ; -Nombre d'opérations postières réalisées par service durant un temps déterminé.

Quels services publics pour quels usages ?

<i>Question principale</i>	<i>Objectif de la question</i>	<i>Indicateurs principaux</i>	<i>Questions partielles</i>	<i>Indicateurs partiels</i>
<p>Question- 03-</p> <p><i>-Les pratiques des guichetiers sont-elles toujours conformes à l'exigence de respect de la réglementation de l'institution?</i></p>	<p>-Déterminer les pratiques des prestataires par rapport à la discipline qui régit un service public en général et l'institution en postière particulier.</p>	<p>comportement des guichetiers conforme à la discipline de l'institution. Les prestataires sont satisfaits ou non du comportement des usagers ; Ces derniers se conduisent conformément ou non à la discipline exigée par la structure</p>	<p>-Quelles sont les représentations des usagers face aux pratiques des prestataires ? -Les usagers arrivent-ils à régler leurs problèmes dans les conditions administratives connues ? -Sont-ils tolérants par rapport à une erreur commise par le guichetier ? -Sont-ils indifférents devant une entorse à la réglementation de l'institution, pratiquée par le prestataire ? - Comment se comportent-ils face à certains comportements du guichetier, dans les situations excessives d'énervement, de refus de répondre à une demande, de manque de respect au client ou de passe-droit par exemples ;</p>	<p>-les usagers sont satisfaits ou non de l'organisation du travail de la structure : -la procédure adoptée est intégrée par le guichetier ; -Le temps mis par le guichetier dans l'achèvement de l'opération est correct ou non selon la déclaration des usagers; - Indifférence, ou réaction de mécontentement des usagers face à une erreur du service ou une entorse au règlement;</p>
<p>Question- 04-</p> <p><i>-Les pratiques des usagers sont-elles toujours conformes à l'exigence des règles de la discipline d'un service public tel l'institution postière ? -Existe-t-il des pratiques de contournement des opérations postières ?</i></p>	<p>Déterminer les pratiques des usagers par rapport à l'exigence des règles de la discipline institutionnelle de type public.</p>	<p>-Comportement digne ou indigne de l'utilisateur face à des situations particulières :-respect ou non respect par le client, de la discipline imposée par l'institution ; -usage de moyens détournés pour régler des problèmes relevant des prestations offertes par Algérie/Poste.</p>	<p>-A quelles pratiques ont recours les usagers pour régler leur problème ? -Respectent-t-ils la discipline imposée coûte que coûte ? -Transgressent-ils la discipline exigée par des comportements indignes de non respect ... ? -Contournent-ils les opérations postières, notamment dans les cas d'envoi de mandats, de colis ou d'objets divers pour des raisons de sécurité, de gain de temps ou autres..?</p>	<p>-respect du temps d'attente ; -transgression de la discipline institutionnelle par : - un comportement irrespectueux à l'encontre du guichetier (insultes..) face au service jugé lent ; - un comportement irrespectueux à l'encontre des usagers en refusant d'attendre son tour de passage ; -paiement ou tentative de paiement du service en nature ; -contournement des opérations postières en usant de substituts (envoi de mandats, colis ou objets divers par moyens de transport divers).</p>

<i>Question principale</i>	<i>Objectif de la question</i>	<i>Indicateurs principaux</i>	<i>Questions partielles</i>	<i>Indicateurs partiels</i>
<p><u>Question -05-</u></p> <p><i>Les usagers sont-ils satisfaits ou non de la qualité des prestations offertes par Algérie/Télécom</i></p>	<p>Déterminer les réactions positives, Négatives ou d'indifférence des usagers face à la nature des prestations perçues par les usagers d'Algérie/Télécom.</p>	<p>Les usagers expriment leur satisfaction, leur mécontentement ou de l'indifférence aux prestations offertes par l'entreprise.</p> <p>Ils décrivent et qualifient la nature des services offerts par l'entreprise.</p>	<p>1) -les clients sont-ils informés du fonctionnement des services auxquels ils ont affaire ?</p> <p>2)-les clients sont-ils satisfaits du service informations ?</p> <p>3)-les clients sont-ils satisfaits du comportement des prestataires au niveau de :</p> <p>- l'accueil ?</p> <p>-des informations et conseils à prodiguer ?</p> <p>-du service de qualité à exécuter (compétence, efficacité, rapidité, fiabilité etc.) ?</p> <p>4)- Les clients sont-ils satisfaits du fonctionnement du service de téléphone ?</p> <p>5)-avec quel service l'utilisateur a le plus de contacts ?</p> <p>6)-combien d'opérations sont traitées durant un temps déterminé ?</p> <p>7) -La connexion à Internet est-elle régulière ?</p> <p>8)-Quels sont les problèmes liés au service Internet ?</p> <p>9)-Quels sont les problèmes posés en général par les services d'Algérie/Télécom ?</p>	<p>-Un service d'information existe ou n'existe pas dans la structure ;</p> <p>-Les clients sont satisfaits ou non des prestations d'Algérie/Télécom.</p> <p>-nombre de réclamations reçues et traitées, durant un temps déterminé (une semaine par ex);</p> <p>Les clients reçoivent leur facture de téléphone régulièrement par la poste ;</p> <p>-nombre de dérangements reçus dans le service, un temps déterminé;</p> <p>-nombre de demandes de lignes téléphoniques reçues et traitées, durant un temps déterminé ;</p> <p>-Nombre de demandes d'abonnements à Internet, reçues et traitées durant un temps déterminé.</p> <p>-Nombres de déconnexions enregistrées durant un temps déterminé.</p>

<p><u>Question -06-</u></p> <p><i>A quelles pratiques ont recours les usagers d'Algérie/Télécom dans les situations particulières de fonctionnement non conforme à la réglementation .</i></p>	<p>Détermine r les pratiques des usagers par rapport à certaines situations d'irrégularité dans le fonctionnement</p>	<p>-Réactions de satisfaction, d'indifférence ou de mécontentement face aux prestations offertes par Algérie/ Télécom.</p>	<p>-A quelles pratiques ont recours les usagers pour régler leur problème ?</p> <p>-Que font-ils lorsqu'ils ne reçoivent pas leur facture de téléphone ?</p> <p>-Quelles sont leurs réactions dans les situations de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - dérangements répétitifs ? - surfacturations ? - déconnexions ? - intervention trop lente ? 	<p>-Réaction positive d'écoute et de compréhension ;</p> <p>-Réaction négative, violente ;</p> <p>-Appel au privé pour régler un problème d'Algérie/Télécom.</p>
--	---	--	--	--

Annexe 3

-La fiche technique

**Projet d'Etude sur : Les représentations et pratiques des Usagers face
aux Prestations offerte par Algérie/poste et Algérie/ Télécom
Nombre d'opérations postières effectuées sur une période de vingt
(20) jours**

<i>Les services / jours</i>	<i>Nbre de Retraits électroniques</i>	<i>Retraits/versement Par chèque CCP</i>	<i>Vers/retraits CNEP PTT</i>	<i>Envois/réception de mandats</i>	<i>opérations western union</i>	<i>Lettres recommandées et express envoyées</i>	<i>Colis envoyés et réceptionnés</i>	<i>EMS envoyés</i>
<i>Jour 01</i>								
<i>Jour 02</i>								
<i>Jour 03</i>								
<i>Jour 04</i>								
<i>Jour 05</i>								
<i>Jour 06</i>								
<i>Jour 07</i>								
<i>Jour 08</i>								
<i>Jour 09</i>								
<i>Jour 10</i>								
<i>Jour 11</i>								
<i>Jour 12</i>								
<i>Jour 13</i>								
<i>Jour 14</i>								
<i>Jour 15</i>								
<i>Jour 16</i>								
<i>Jour 17</i>								
<i>Jour 18</i>								
<i>Jour 19</i>								
<i>Jour 20</i>								

Annexe 4

-Le guide d'entretien prestataires

19- Êtes-vous satisfait du rendement de vos services ?

20- Quel est le service qui rencontre le plus de difficultés avec la clientèle ?

21- pourquoi, à votre avis ?

.....

22- Vos clients sont-ils corrects, en général, avec les guichetiers?

23- quelle est la nature des rapports guichetiers / clients ?

18- Pouvez-vous citer quelques réponses apportées à certaines doléances exprimées ?.....

19- Êtes-vous satisfait du rendement de vos services ?

20- Quel est le service qui rencontre le plus de difficultés avec la clientèle ?

21- pourquoi, à votre avis ?
.....

22- Vos clients sont-ils corrects, en général, avec les guichetiers?

23- quelle est la nature des rapports guichetiers / clients ?

Annexe 5

-Le guide d'entretien guichetiers

Guide d'entretien/ guichetiers

Wilaya..... Commune.....la poste : (R.P, PP, PR)⁴⁹

N° du bureau de poste :..... Guichet :.....

I. Identification :

- Age.....Sexe :.....
- Niveau d'instruction.....
- Situation familiale.....
- Travail avant la poste :.....
- Date de recrutement à la poste :.....
- Le poste occupé lors de recrutement :.....
- Modalité de recrutement (demande,concours,autres....).....
- Formations avant le recrutement à la poste : (indiquer les dates, les lieux, la spécialité, les diplômes obtenus).....
- Selon vous, ses formations sont-elles utiles pour votre travail à la poste ?.....
- Formations après le recrutement à la poste : (indiquer les dates, les lieux, la spécialité, les diplômes obtenus).....
- Selon vous, ces formations ont-elles été utiles pour le poste que vous occupez?.....
- Citez les postes occupés depuis la date de recrutement :.....
(Mobilité entre les bureaux de poste et mobilité au niveau des services au sein du bureau de poste)

II. Représentations sur le poste de travail :

- A votre avis, le poste de guichetier convient plus pour les femmes ou pour les hommes ? pourquoi ?.....
- Pensez-vous être avantagé sur le plan salarial? Oui/ non,...pourquoi ?
- Vos primes sont-elles conséquentes par rapport aux charges affectées à votre poste de travail ? Oui/Non, pourquoi ?.....
- concernant la distribution des primes, êtes-vous pour une évaluation de travail individuelle ou plutôt pour une évaluation collective ?.....
- Comment se fait la promotion au sein de votre établissement ?

⁴⁹ R P : Recette Principale, P P : Petite Poste, P R : Poste Rurale

- Etes-vous satisfait des modalités de promotion au sein de votre établissement ? Pourquoi ?.....

III. Rapport guichetier/ poste :

- Quel statut juridique gère l'entreprise Algérie poste actuellement ?.....

- Pensez-vous qu'il y a eu un changement au niveau de votre poste depuis quatre ans ? Oui/non

- A quel niveau les choses ont changé à votre avis ?.....

IV. Rapport guichetier/organisation du travail :

- Etes-vous d'accord sur la répartition des tâches au niveau des guichets de votre bureau de poste ? Oui/ non pourquoi ?.....

- Etes-vous satisfait du niveau d'équipement de votre poste de travail ? Oui/non Pourquoi ?.....

- Si vous avez le choix, quel guichet préférez-vous ? pourquoi ?.....

- Si vous avez le choix, quel poste de travail préférez-vous, votre poste de guichetier ou un bureau à l'intérieur ? pourquoi ?.....

V. Guichetier / usagers :

- Les usagers se plaignent des services d'Algérie poste, pourquoi à votre avis? ...

- Les usagers respectent-ils le guichetier ? Oui/ nonPourquoi ?.....

- A votre avis, qu'est ce qu'un bon guichetier ?.....

- A votre avis, qu'est ce qu'un bon usager ?.....

-Avez-vous d'autres suggestions (d'autres difficultés à signaler, des solutions qui serviront à l'amélioration du service) ?.....

Annexe 06 : Guide de l'enquêteur

Indicateurs liés aux questions clefs et subsidiaires

<p>1^{ère} question principale -L'organisation des services d'Algérie/ Poste, est-elle arrivée à couvrir les besoins des usagers des localités considérées ?</p>	<p>Questions subsidiaires -L'investissement opéré dans le secteur, est-il arrivé à réaliser les objectifs nouveaux dictés par la loi du marché ? -La formation du personnel de l'entreprise est-elle conforme à la nouvelle conception de l'organisation et du fonctionnement des services ? -Les moyens exigés pour les changements attendus, ont-ils été fournis par la tutelle à toutes les structures ? -Quels types de problèmes entravent-ils la nouvelle conception de l'organisation et du fonctionnement attendus, des structures de l'entreprise ?</p>
<p>2^{ème} question principale -Les prestations de service offertes par Algérie/ poste, arrivent-elles à satisfaire tous les clients, par rapport à tous les services, dans toutes les structures considérées ?</p>	<p>Questions subsidiaires -Les clients sont-ils satisfaits du service informations ? -Les clients sont-ils satisfaits du comportement des prestataires au niveau de : l'accueil ? des informations et conseils à prodiguer ? du service de qualité à exécuter (compétence, efficacité, rapidité, fiabilité etc.) ? des qualités humaines et sociables du préposé au service ? - Quels sont les services qui posent le plus de problèmes à l'utilisateur ? -Avec quels services l'utilisateur a-t-il plus de rapports ?</p>
<p>3^{ème} question principale -Les pratiques des prestataires, sont-elles, toujours, conformes à l'exigence de respect de la réglementation de l'institution ?</p>	<p>Questions subsidiaires -Quelles sont les représentations des usagers face aux pratiques des prestataires ? -Les usagers arrivent-ils à régler leurs problèmes dans les conditions administratives connues ? -Sont-ils indifférents devant une entorse à la réglementation de l'institution, pratiquée par le prestataire ? -Comment se comportent-ils face à certains comportements du guichetier, dans les situations excessives d'énervement, de refus de répondre à une demande, de manque de respect au client ou de passe-droit par exemple</p>

<p>4^{ème} question principale</p> <p>-Les pratiques des usagers sont-elles toujours conformes à l'exigence des règles de la discipline d'un service public en général et de celle de l'institution postière en particulier ? – Existe-t-il des pratiques de contournement des opérations postières ?</p>	<p>Questions subsidiaires</p> <p>-A quelles pratiques ont recours les usagers pour régler leur problème ?</p> <p>-Respectent-t-ils la discipline imposée coûte que coûte ?</p> <p>-Transgressent-ils la discipline exigée, par des comportements indignes de non respect ... ?</p> <p>-Contournent-ils les opérations postières, notamment dans les cas d'envoi de mandats, de colis ou d'objets divers pour des raisons de sécurité, de gain de temps ou autres.. ?</p>
<p>5^{ème} question principale</p> <p>-Les usagers sont-ils satisfaits ou non de la qualité des prestations offertes par Algérie/Télécom ?</p>	<p>Questions subsidiaires</p> <p>- Les clients sont-ils informés du fonctionnement des services auxquels ils ont affaire ?</p> <p>- Les clients sont-ils satisfaits du service informations ?</p> <p>- Les clients sont-ils satisfaits du comportement des prestataires au niveau de : l'accueil ? des informations et conseils à prodiguer ? du service de qualité à exécuter (compétence, efficacité, rapidité, fiabilité etc.) ?</p> <p>- Les clients sont-ils satisfaits du fonctionnement du service de téléphone ?</p> <p>-Avec quel service l'utilisateur a le plus de contacts ?</p> <p>-Combien d'opérations sont traitées durant un temps déterminé ?</p> <p>- La connexion à Internet est-elle régulière ?</p> <p>-Quels sont les problèmes liés au service Internet ?</p> <p>Quels sont les problèmes posés en général par les services d'Algérie/ Télécom ?</p>
<p>6^{ème} question principale</p> <p>-A quelles pratiques ont recours les usagers d'Algérie/Télécom dans les situations particulières de fonctionnement non conforme à la réglementation ?</p>	<p>Questions subsidiaires</p> <p>-A quelles pratiques ont recours les usagers pour régler leur problème ?</p> <p>-Que font-ils lorsqu'ils ne reçoivent pas leur facture de téléphone ?</p> <p>-Quelles sont leurs réactions dans les situations de : dérangements répétitifs ? Surfacturations ? Déconnexions ? Intervention trop lente ?</p>