

2011: 2012



Rapport d'activités

Office des postes et télécommunications de la Polynésie française





RAPPORT D'ACTIVITÉS **2011-2012** DU GROUPE OPT

**OFFICE DES POSTES
ET TÉLÉCOMMUNICATIONS**
DE LA POLYNÉSIE
FRANÇAISE
ET SES
CINQ FILIALES SPÉCIALISÉES

Tikiphone pour la téléphonie mobile

Mana pour l'accès Internet

Tahiti Nui Télécom pour les télécommunications extérieures

Tahiti Nui Satellite pour les services de télévision

ISS pour les services et produits informatiques

SOMMAIRE



SOMMAIRE	4	• Les réseaux de télécommunications 2011 - 2012	20
LES ORGANES DE L'ENTREPRISE	6	<i>Les services de téléphonie fixe</i>	25
LES FAITS MARQUANTS	8	<i>Les services de téléphonie mobile</i>	29
• Les faits marquants en 2011.....	10	<i>Les services télécom aux entreprises</i>	32
• Les faits marquants en 2012.....	12	<i>Les services d'accès Internet</i>	34
LES MÉTIERS DE L'ENTREPRISE	14	• Les services financiers 2011 - 2012	36
• Les services postaux 2011 - 2012.....	16	• Les services de distribution et ventes 2011 - 2012	39
		• La philatélie polynésienne 2011 - 2012	42



NOS RESSOURCES 44

- Les ressources humaines 46
- Les ressources Informatiques 47
- La communication de l'Office 48
- La gestion des bâtiments de l'Office 49

LES SEPT PÔLES D'ACTIVITÉS ET LES FILIALES 50

- Le Pôle des services postaux 52
- Le Pôle de téléphonie fixe 52
- Le Pôle des services sur réseaux de télécommunications 52
- Le Pôle des infrastructures de télécommunications 53
- Le Pôle des services financiers 53
- Le Pôle de distribution - ventes 53

- Le Pôle des informatique et traitement de l'information 53
- La Direction générale 53

LES CINQ FILIALES DE L'OPT 54

- La société Tikiphone 54
- La société Mana 54
- La société Tahiti Nui Telecom (TNT) 55
- La société Tahiti Nui Satellite (TNS) 55
- La société ISS, services et produits informatiques 55

LES COMPTES DE L'ENTREPRISE 56

- Les comptes de l'OPT en 2011 58
- Les comptes de l'OPT en 2012 62

LES ORGANES DE L'ENTREPRISE

LES ORGANES DE L'ENTREPRISE

L'Office des postes et télécommunications (Opt) de la Polynésie française est un EPIC (établissement public polynésien à caractère industriel et commercial).

Il a été créé par délibération de l'Assemblée polynésienne à la date du 8 mars 1985, modifiée depuis.

Le siège de l'Office des postes et télécommunications de la Polynésie française est situé à Papeete, Tahiti.

LE CODE POLYNÉSIE DES POSTES ET TÉLÉCOMMUNICATIONS

L'Office est chargé du service public dans les domaines de la poste et des télécommunications en Polynésie française.

Il est soumis aux obligations édictées par le code polynésien des postes et télécommunications ainsi qu'aux cahiers des charges approuvés en conseil des ministres.

GROUPE OPT

L'Office a créé cinq filiales contrôlées en totalité sous la forme de sociétés par actions simplifiées : Tahiti Nui Telecom pour les communications internationales, Tikiphone pour la téléphonie mobile, Mana pour l'accès Internet, Tahiti Nui Satellite pour la télévision par satellite et ISS pour les services et produits informatiques.

Il gère des sociétés civiles créées pour ses acquisitions immobilières.

L'ADMINISTRATION DE L'OFFICE

L'établissement est administré par un conseil d'administration de neuf membres :

- une personnalité qualifiée nommée en qualité de Président du conseil d'administration par arrêté du Président du gouvernement ;
- le Ministre chargé des postes et télécommunications, Vice-président du Conseil d'administration ;
- quatre ministres désignés par arrêté pris en conseil des ministres, membres ;
- deux représentants à l'Assemblée de la Polynésie française désignés par cette Assemblée, membres ;
- un représentant titulaire du personnel ou son représentant, membre.

Le directeur général est nommé par un arrêté pris en conseil des ministres.



L'Hôtel des Postes
du côté du parc
Bougainville

LES FAITS MARQUANTS POUR L'ENTREPRISE EN 2011-2012



AVEC INTELSAT 18, UNE NOUVELLE ÈRE DÉBUTE

L'Office a changé de satellite et noué de nouveaux rapports, plus rentables, avec la société propriétaire Intelsat. L'Office a réservé pour 15 ans sur Intelsat 18, lancé début octobre, des capacités en bande KU. Elles sont partagées entre un tiers pour le réseau haut débit dans les îles non desservies par le câble Honotua et deux tiers pour les signaux du bouquet de chaînes de télévision Tahiti Nui Satellite. Ces capacités ont été payées d'avance, à prix réduit, et non plus par des loyers mensuels. L'économie réalisée s'élève à 6,5 milliards F sur la période.



La mise en service d'Intelsat 18 va permettre des économies substantielles

2011

Services de télécommunications

Point de présence Opt international. Un multiplexeur activé en novembre 2011 à Los Angeles permet des raccordements jusqu'à 10 Gbit/s avec des fournisseurs Internet et des interconnexions avec des opérateurs mondiaux pour l'acheminement du trafic téléphonique ou de données d'entreprises.

Fibres optiques. Premiers raccordements tests à domicile lancés au début de l'année dans deux zones résidentielles du grand Papeete.

Horloge de synchronisation. L'Opt s'est doté courant 2011 de sa propre base de synchronisation pour l'ensemble de son réseau de télécommunications terrestre, hertzien et satellite, hors réseau IP.

Entreprises. Lancement en début d'année du service de réseaux privés «PROLAN Nomade» accessibles aux terminaux mobiles et connectables via ManaSpot. Une nouvelle offre de deuxième génération apportera davantage de sécurité en cours d'année. Arrêt au 1^{er} avril du service de liaisons louées analogiques assuré depuis une quinzaine d'années.

Annuaire 2011. La livraison de janvier présente trois innovations : un rappel alphabétique en bord de page pour faciliter les recherches, l'apparition de l'anglais dans l'index et les titres du répertoire professionnel et la répartition de ses restaurants par île et par commune.

Services financiers

Informatisation avec la métropole. L'Office désormais équipé d'un progiciel bancaire et La Banque Postale ont adopté en juin une procédure d'échange de fichiers informatiques pour tous les flux de virements et prélèvements à destination et en provenance de la métropole. Elle réduit les risques d'erreurs de saisie et surtout les délais ramenés de six semaines à une semaine au plus.

Télé compensation locale. Début en octobre de la compensation dématérialisée par voie électronique avec les trois banques de la place et l'Institut d'émission outre-mer pour tous les moyens de paiement.

Services postaux

Dématérialisation. Premiers tests en mai de courrier dématérialisé selon une technologie envisagée en partenariat avec une filiale du groupe La Poste.

Distribution et ventes

Agences. Réaménagements d'ampleur et rénovations pour les agences de Fangatau, Napuka, Makemo et Hao aux Tuamotu Est et Mataiva aux Tuamotu Ouest.

Catalogue. Diffusion en boîtes postales courant décembre d'un premier catalogue de seize pages «NiuNiuMag» consacré aux produits disponibles en agences Opt, dont toute une gamme étudiée de terminaux mobiles.

Regroupement. Le chef du pôle de services postaux est nommé début janvier chef du pôle distribution ventes par intérim et conserve ses fonctions, prélude au regroupement de ces deux activités dans la future organisation.

Ecologie. Le pôle s'est équipé en début d'année de deux scooters électriques, l'un pour la distribution à Papeete et le second pour le centre de tri.

Etat-Major

Direction. Moana Tatarata est nommé directeur général par intérim de l'Office pour compter du 20 avril et conserve ses fonctions de président du conseil d'administration.

Service comptable. Le service a commencé en novembre à déménager de l'immeuble Terema à Pirae vers l'immeuble Shangrila à Papeete. Ses locaux libérés seront occupés après rénovation par le centre d'appels.

Sport

Jeux du Pacifique. Une dizaine d'athlètes de l'Office a été sélectionnée pour les Jeux du Pacifique en août à Nouméa. A eux seuls, ils vont rapporter sept médailles d'or et une médaille de bronze à la délégation polynésienne avec des réussites spectaculaires en va'a et en basket.



L'agence de Makemo aux Tuamotu entièrement rénovée

Le service comptable déménage dans l'immeuble Shangrila à Papeete



LA RÉFORME DE L'OPT EN MARCHÉ

L'arrivée imminente de la concurrence dans les domaines de prédilection du groupe et la constante évolution technologique imposent à l'OPT une redistribution inévitable de ses stratégies et une concentration inéluctable de ses moyens.

Un comité de pilotage est créé en début d'année 2012 pour mener à bien la réforme du groupe initiée sous l'égide de Moana Tatarata. Ce comité va s'appuyer sur les réflexions menées par trois pilotes de projets dans les domaines d'activité fondamentaux du groupe : les services de télécommunications, les services postaux et les services financiers. Approuvée le 15 mai par le conseil d'administration, la réorganisation de l'Office s'appuie sur une nouvelle distribution des rôles.

L'Opt répartit l'ensemble de ses métiers en trois directions déléguées : Télécommunications, Poste polynésienne et Services financiers, sous le contrôle d'une Direction générale également réorganisée. Elle regroupe trois directions dites «transversales» : un secrétariat général, une direction financière et une direction des ressources humaines. Le rôle et les missions de la Direction générale restent inchangés. Elle est chargée de la direction administrative, commerciale et technique de l'Office.

Direction générale

Un nouveau DG en janvier. Moana Tatarata, nommé président de l'Office en mai 2011, décède brutalement le 11 janvier 2012 à l'âge de 47 ans. Benjamin Teihotu est nommé directeur général quelques jours plus tard. Titulaire d'une maîtrise AES et d'une maîtrise de droit privé, Benjamin est entré à l'OPT en 1994 pour gérer les affaires juridiques au sein du groupe. Il prend la tête des Services financiers dès 2003. En septembre 2012, il sera confirmé au poste de Directeur général.

Un nouveau PCA en octobre. Christopher Paiman est nommé le 10 octobre président du Conseil d'administration. Dès sa prise de fonction, il se consacre à la supervision de la réorganisation de l'Office et s'attelle à la gestion de la concurrence naissante, son cheval de bataille, qui selon lui sera «le défi prioritaire du groupe pour les années à venir».

Les services de télécommunications

Regroupement des forces. Le domaine des Télé- communications voit cette année ses compétences et ses responsabilités évoluer. Il regroupe désormais trois entités majeures : téléphonie fixe, services sur réseaux et infrastructures télécom et comprend 4 départements : Marketing et commercial, Etudes et développement, Opérations réseaux et Gestion. Le département Marketing et commercial reprend les services commerciaux de télécom jusqu'alors séparés des services techniques. L'agence professionnelle et le Centre d'appels du pôle Distribution ventes lui sont rattachés. Le département Gestion regroupe quant à lui les ressources humaines et le contrôle budgétaire.

Téléphonie fixe. Un autocommutateur de nouvelle génération est mis en service en mai à Hotuarea pour améliorer les capacités de téléphonie fixe. Il permettra de doubler les capacités de traitement des appels sur le réseau fixe, mais pourra aussi gérer les services IP. Ce nouvel outil, le HC4, ouvre ainsi de nouvelles possibilités dans les services utilisant les protocoles Internet. Les 47 000 lignes de Tahiti et Moorea bénéficient désormais d'un confort d'utilisation jusque là inégalé. La migration sur le nouvel autocommutateur HC4 pour les ISLV et les archipels éloignés s'effectue au cours du dernier trimestre 2012 et sera opérationnel sur toute la Polynésie début 2013.

2012

Le haut-débit dans toutes les îles éloignées.

Grâce au nouveau satellite Intelsat 18 mis en service en octobre dernier, ce sont désormais une cinquantaine d'îles et atolls éloignés de Polynésie qui bénéficient d'une palette complète d'offres de l'OPT. Grâce à l'implantation d'unités VSAT HD, ces mini-stations terriennes qui captent le signal d'Intelsat 18, nos archipels bénéficient pleinement de la téléphonie fixe et mobile, mais aussi de l'accès Internet et de la télévision par satellite proposée par TNS.

Hereheretue sera le dernier atoll à être relié à ce gigantesque réseau.

Nouveaux terminaux de téléphonie fixe.

En octobre, deux nouveaux terminaux de téléphonie fixe sont proposés à la vente dans les agences afin d'élargir une gamme de produits à destination d'une clientèle de plus en plus exigeante.

Le succès est au rendez-vous.

Nouvelle facture pour le téléphone fixe.

La facture du téléphone fixe change de «look» en décembre pour devenir plus claire et plus complète, afin d'améliorer ce service pour des clients de plus en plus soucieux de transparence.

Les services postaux

Courrier. En avril, la revalorisation de certains tarifs financiers et postaux entraîne une légère augmentation du prix d'affranchissement de la lettre ordinaire qui passe à 75 F.

L'agence de Rikitea braquée... Au mois de mars, un fait divers peu anodin sous nos latitudes s'est produit aux Gambier. L'agence OPT de Rikitea a fait l'objet d'un braquage en bonne et due forme... Le malandrin et son butin d'environ 4 millions F n'ont pas été retrouvés.

Regroupement des services. En mai, avec la mise en place du nouvel organigramme de l'Office, la future direction déléguée de la Poste polynésienne regroupe désormais les services postaux traditionnels ainsi que le réseau des agences. Eclatée en trois départements, Marketing et commercial, Production et Gestion, cette nouvelle direction anime également le réseau des agences.

Pirae inaugure un nouveau style d'agence. Afin de rendre le service à la clientèle plus performant, l'agence de Pirae a fait peau neuve en novembre après cinq mois de travaux.

Couleurs douces, mobilier bureautique adapté et personnel aux petits soins sont au programme pour améliorer l'accueil. Au cours des mois à venir, ce site pilote devrait engendrer la réhabilitation d'autres agences selon un concept qui aura fait ses preuves.

Lancement de
la ManaBox
en mai 2012



Internet

ManaBox. En mettant en service sa gamme ManaBox en mai 2012, la filiale Mana propose à ses clients un doublement des débits pour un tarif inchangé. Les 5 500 utilisateurs qui vont opter pour cette solution pourront désormais se connecter dans de meilleures conditions à la "toile", et cela sans augmentation de prix.

Les services financiers

Réorganisation interne. En mai, avec la mise en place du nouvel organigramme, les Services financiers ont pour objectif de conforter leurs objectifs initiaux, tout en ayant pour mission de les faire évoluer. La création d'une Banque postale polynésienne reste l'objectif à court terme. On compte désormais deux nouveaux départements au sein de la nouvelle structure : Opérations et Gestion. Les Opérations regroupent la production des services (chèques postaux, monétiques,...) et les relations avec la clientèle (marketing, animation,...).

Sport

Beach soccer. Teva Zaveroni, du centre Support client, est entraîneur-joueur de l'équipe de beach-soccer de Polynésie française, les *Tiki Toa*.

Les relations qu'il a développées avec l'équipe nationale suisse lui permettront de proposer à son coach Angelo Schirinzi, d'entraîner l'équipe polynésienne pour la Coupe du monde organisée à Tahiti l'an prochain.

Le complexe de Pirae fait peau neuve. Fermé en mars 2009 pour des raisons de sécurité, le complexe de sport et de loisirs de l'OPT bénéficie d'une réhabilitation attendue par l'ensemble des agents. Dans un premier temps, ce sont le ponton du bord de mer, les bureaux et les sanitaires, les courts de tennis et le hangar à pirogues qui feront l'objet d'une réfection salubre.

LES MÉTÍERS DE L'ENTREPRISE

LES SERVICES POSTAUX

LES RÉSEAUX DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

Les services de téléphonies fixe et mobile

Les services télécom aux entreprises

Les services d'accès à l'internet

LES SERVICES FINANCIERS

LES SERVICES DE DISTRIBUTION - VENTES

LA PHILATÉLIE



MODERNITÉ ET PERFORMANCE

Créé en 2003, le Pôle des Services Postaux a pour mission de commercialiser des produits et des services postaux dans des domaines nombreux et variés : timbres-poste, produits pré-timbrés, emballages postaux, Chronopost, publicités dans les boîtes postales, ainsi que tous les services d'affranchissement, la gestion des boîtes postales, la collecte du courrier et bien entendu la philatélie en Polynésie française.

Le pôle des Services postaux gère deux centres distincts : le Centre de Traitement du Courrier implanté sur deux sites (Faa'a Aéroport et Motu Uta) et le centre philatélique de Mahina. Ses 71 agents sont répartis au CTC de Faa'a (29 agents), au CTC de Papeete (18 agents) et au centre philatélique de Mahina (4 agents). A l'Hôtel des Postes, l'état-major du pôle compte 19 agents, sans oublier l'agent du Centre d'approvisionnement et de prestations logistiques à Arue.

2011

De nombreuses actions ont été menées en 2012 selon plusieurs axes :

Modernité : expérimentation du courrier dématérialisé et lancement en 2012 d'un accès aux codes postaux polynésiens sur les smartphones.

Performance : Mise en place des nouvelles gammes postales de prêts à poster et de carnets de timbres.

Service : Modules de boîtes postales externes en zones saturées, prospection et soutien commercial des petites et moyennes entreprises de Tahiti et des Iles sous le Vent.

Responsabilité : soutien des produits postaux aux grandes causes civiques et sociales, promotion de la culture et de la biodiversité polynésiennes, passage aux véhicules électriques pour déjà deux scooters.

Colis toujours en hausse

Les colis restent un des rares trafics postaux affichés à la hausse en 2011, du moins pour les arrivées depuis l'extérieur. Les réceptions, accrues de moitié en 2009 et encore d'un cinquième en 2010 augmentent à nouveau de 10% en 2011 avec près de 100 000 unités. Ce phénomène est lié aux commandes de colis en ligne, à des transferts de flux du courrier vers les colis et au courrier militaire traité par l'Opt pour le compte des forces armées. Les expéditions, en revanche, basculent à leur tour vers des chiffres en baisse de moitié pour 2 000 unités.

Courrier toujours en baisse

L'Office a traité moins de 29 millions d'objets en 2011, en baisse de 5% sur 2010. Cette tendance se confirme année après année. Le courrier domestique a géré 9,3 millions d'objets, le courrier extérieur 17,5 millions d'objets reçus et 1,9 million d'objets expédiés.

A Tahiti la baisse est marquée pour 9,3 millions de lettres et cartes postales (-3,5%). En revanche, le courrier aérien entre les îles est en hausse de 4,5% pour 121 tonnes transportées.

Les échanges avec l'extérieur avaient repris en 2010, ils sont de nouveau à la baisse en 2011 : objets expédiés - 23%, reçus - 15,5%.



L'agence de Tikehau aux Tuamotu vient d'être rénovée

Suivi informatisé

L'installation en agences du logiciel de gestion informatisée du courrier (IPS : International Postal Service) s'est achevée en 2011. Il avait été mis en œuvre au centre de tri en 2008, puis déployé en 2009 dans la Société et en 2010 aux Marquises, aux Australes et dans les principales îles des Tuamotu Gambier.

Cet outil permet le suivi du courrier et de proposer des «services plus» à la clientèle.

Courrier express

Le courrier express est un marché à forte valeur ajoutée. L'Office est le correspondant de Chronopost France qui lui assure 90% de ses volumes et de son chiffre d'affaires. C'est aussi un marché concurrentiel et fluctuant.

Le nombre d'objets traités à l'arrivée est passé de 38 000 en 2010 à 34 000 en 2011. La baisse du pouvoir d'achat local pénalise à la fois les commandes et ce mode d'acheminement coûteux au profit de la poste traditionnelle.

A l'inverse, les expéditions express ont progressé de 17% en 2011 pour atteindre 2 700 envois. Elles viennent renforcer la part de marché privilégiée de l'Office sur les services express à force d'animations commerciales ciblées et de challenges entre agences pour capter des clients.

Nouvelles technologies

Les études techniques et commerciales pour assurer une offre de courrier «dématérialisé» ont été bouclées en 2011. Elles s'appuient sur un accord passé en 2010 avec une filiale du groupe La Poste. La gamme de services liés aux nouvelles technologies sur Internet prévoit E-factures et acheminements électroniques, y compris pour les lettres recommandées. Un test d'impression sur place des factures téléphoniques a été réalisé avec succès dans une agence de Moorea.



Nicolas Weinmann, chef des Services postaux, avec le formateur de La Poste durant la phase de lancement de Maileva

Services aux entreprises

Le parc de machines à affranchir Opt est utilisé par 100 entreprises et 58 services publics à la fin de l'année 2011. Des offres de services en enveloppes «prêtes à poster» et personnalisées sont proposées aux clients les plus importants. Elles les dispensent d'investissements lourds en machines à affranchir et les libèrent de tâches répétitives : fabrication d'enveloppes avec logo, stockage, distribution...



Courrier express : Chronopost a traité 34 000 objets en 2011

Bureaux européens

Un accord de coopération passé en 2010 avec le groupe La Poste permet à l'Office de créer des bureaux «extra territoriaux» pour se développer sur les marchés européens.

Une étude a été lancée en 2011 pour l'ouverture d'un bureau en Angleterre afin de desservir l'Europe anglophone. Il viendra compléter les services de trafics publicitaires déjà assurés en France par celui de Gonesse, près de l'aéroport international de Roissy Charles De Gaulle.

MAÎTRISER LES CHARGES

En 2012, les charges du pôle sont en retrait de 2 % par rapport à 2011. Le chiffre d'affaires est en diminution de 2,4% et le résultat net de l'activité postale est en baisse de 2,9 % par rapport à l'exercice précédent. Des efforts permanents ont été réalisés tout au long de l'année pour maîtriser les charges, notamment celles du personnel (2 postes sur 4 départs volontaires n'ont pas été remplacés).

► Bilan des Services Postaux

	Chiffre d'affaires	Charges	Résultat
• 2008	1714,7	879,4	835,3
• 2009	1770,7	883,9	886,8
• 2010	1845,2	917,6	927,6
• 2011	1803,8	944,6	859,2
• 2012	1760,5	926,3	834,2

en millions F

En 2012, les charges sont en retrait de 2% par rapport à 2011, le chiffre d'affaires en diminution de 2,4%. Le résultat net de l'activité postale est en baisse de 2,9% par rapport à 2011.



Distribution
du courrier dans
un quartier de Papeete

Performance et innovation de rigueur

Au cours de l'exercice 2012, le pôle des Services postaux a conduit ses actions en fonction des nécessités exigées par le recul de l'activité. Ainsi, les notions de performance et d'innovation ont été au cœur des services proposés à la clientèle.

Performance : Développement d'organisations commerciales au sein des agences de Tahiti et des îles, salons divers, sans oublier une nouvelle gamme de «prêt à poster» et de carnets de timbres.

Innovation : Fiabilisation de l'I.P.S Tracking (application de suivi postal), développement des services de dématérialisation du courrier (Mailleva, en collaboration avec Digiposte), qui sera opérationnel en 2013.

La **fidélisation** de la clientèle est également au centre des préoccupations du pôle. De nombreuses actions ont été menées en interne (procédures, contrôles...) mais aussi vis-à-vis de la clientèle des agences, avec un effort tout particulier fourni auprès des entreprises et des professionnels.

La baisse du trafic du courrier se poursuit

Près de 27,5 millions d'objets ont été traités en 2012, soit 8,9 millions de lettres et cartes postales pour le trafic domestique, 17 millions d'objets pour le courrier international à l'import et 1,5 million d'objets à l'export.

Le tonnage de courrier traité à la réception en 2012 est en régression de 8% par rapport à 2011 (193,5 tonnes contre 211 tonnes). A l'expédition par contre, 2012 affiche une augmentation de l'ordre de 9% environ (72,5 tonnes contre 66,6 tonnes).

Le courrier aérien entre les îles polynésiennes reste stable (baisse de 1%), soit 119 tonnes transportées par Air Tahiti en 2012.

Le trafic maritime intérieur du courrier a progressé de 5,3% en volume par rapport à 2011, une progression encourageante due notamment aux envois de colis. Le trafic du courrier international reste stable néanmoins en 2012.

► Courrier à la réception traité en 2012

	2010	2011	2012	Ecart
• Réception	249,68	210,75	193,42	-8,22%
• Expédition	86,35	66,61	75,52	+8,88%

Hausse importante pour les colis à l'international

Le trafic des colis postaux vers la Polynésie engendre une hausse importante de l'ordre de 29% en 2012 (139 000 colis contre 99 000 en 2011), grâce notamment à l'augmentation des commandes passées sur Internet.

A l'export, le trafic des colis croît de près de 57% (4 772 contre 2 066 colis en 2011) engendré par la vague de départ des forces armées françaises en Polynésie.

► Colis postaux internationaux

<i>en nombre</i>	2010	2011	2012	Ecart
• Réception	90 135	99 088	139 288	+28,8%
• Expédition	3 986	2 066	4 772	+56,7%

► Courriers recommandés internationaux

<i>en nombre</i>	2010	2011	2012	Ecart
• Réception	51 778	52 969	52 730	-0,01%
• Expédition	66 417	64 597	70 751	+8,69%

Chronopost

Le service de courrier express Chronopost reste toujours un marché à forte valeur ajoutée bien que l'année 2012 ait accusé un recul de 42% du volume traité. La raison essentielle de cette chute réside dans la réduction de la franchise postale à 10 000 F contre 30 000 F les années précédentes. Cette mesure gouvernementale, renforcée par une crise économique persistante, a engendré cette baisse spectaculaire du trafic Chronopost.

Ainsi, en 2012, ce sont 16 000 acheminements seulement qui ont été traités à l'import contre 28 000 l'année précédente. Au départ de la Polynésie, 1 574 envois ont été traités contre 1 644 en 2011, soit une baisse limitée à 4,25%.

► Colis Chronopost France

<i>en nombre</i>	2011	2012	Ecart
• Réception	28 031	16 302	-41,8%
• Expédition	1 644	1 574	-4,2%

Nouvelles technologies

En 2012, les dernières installations du logiciel international de gestion du courrier (IPS) ont été réinstallées dans les îles lointaines. Des équipes de formation ont sillonné les archipels pour assurer la meilleure exploitation du système.

Ce «suivi» électronique du courrier doit permettre de proposer des services encore plus complets à la clientèle en liaison avec les technologies numériques («tracking»).

Avec l'augmentation des commandes sur internet, le trafic des colis à l'arrivée à Tahiti est en augmentation de 29%.



Services aux entreprises

En 2012, ce sont 86 entreprises et 55 services publics qui ont opté pour la mise en place dans leurs locaux de machines à affranchir. Parallèlement, des campagnes ont été menées pour faire migrer les clients importants vers des solutions de «prêts à poster», plus pratiques et personnalisés à l'identité de leurs entreprises.

Investissement

Pour l'année 2012, les principales opérations d'investissement menées par le Pôle des Services postaux ont concerné :

- la migration de la gestion des factures télécom ainsi que la gestion des boîtes postales vers Toa Fare, à hauteur de 11 millions F.
 - l'achat de trois nouvelles machines à affranchir, à hauteur de 8,9 millions F.
 - l'achat de trois véhicules de service pour le Centre de traitement du courrier, soit 7,8 millions F.
- Au total, l'ensemble de ces opérations s'est monté à 32,9 millions F pour 2012.



Les véhicules de l'OPT à la sortie du centre de tri de Faa'a

LES RÉSEAUX DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

2011

*Le pôle **Production des infrastructures de télécommunications** sera restructuré en 2013 et dépendra de la Direction déléguée des Télécommunications.*

Ses missions, essentiellement techniques, consistent à exploiter et à assurer la maintenance des réseaux de télécommunications en Polynésie française.

*Le **Centre d'exploitation téléphonique** est chargé de l'installation, l'exploitation et la maintenance des équipements constituant les cœurs de chaîne des réseaux de la téléphonie fixe et mobile, ainsi que des réseaux de données (Transpac, ADSL, PROLAN...).*

*La **Cellule Supervision** est chargée du bon fonctionnement des réseaux et des équipements de télécommunication et de la qualité de service. Elle assure le suivi des interventions de dépannage et gère la communication interne relative à la signalisation des défauts et à la relève des dérangements des réseaux.*

*Le **Centre Support Client** est chargé d'assurer les missions parallèles, gestion du SAV, des publiphones, des réseaux de câblage, etc..., tout en assurant la coordination avec les autres pôles.*

*Le **Centre des Transmissions** assure l'installation et l'exploitation des transmissions terrestres (câbles, fibre optique), hertziennes et spatiales (antennes via satellites). Il gère aussi les équipements d'énergie et d'environnement technique Télécom.*

*Le **Centre de Construction des Lignes** est chargé de la conception et la production des réseaux de lignes dont il assure l'exploitation et la maintenance.*

*La **direction du pôle** est chargée d'assurer la coordination de ses cinq établissements, tout en gérant les crédits budgétaires et les ressources humaines.*

Réseau local

Les télécommunications combinent différents réseaux en Polynésie. A Tahiti, une boucle en fibre optique autour de l'île collecte le trafic des liaisons sur paires de cuivre des abonnés.

Dans l'archipel de la Société, un câble sous-marin domestique relie depuis septembre 2010 Tahiti, Moorea et les Iles sous le Vent, hors Maupiti qui est raccordée à Bora Bora via une liaison hertzienne. Cette artère en fibre optique est sécurisée par une infrastructure hertzienne qui dessert ces mêmes îles.

Dans les trois autres archipels des Marquises, Tuamotu Gambier et Australes, le réseau domestique «Polysat» assure des liaisons par satellite avec 54 stations terriennes fin 2011 et 12 programmées pour 2012. Ces stations sont raccordées progressivement au réseau de desserte haut débit par Vsat (Very Small Aperture Antenna) afin d'améliorer la couverture d'accès Internet par Adsl.

Réseau international

Le câble sous-marin en fibres optiques Honotua relie Tahiti et Hawaï avec une capacité maximale de transmission de 64 x 10 Gbit/s. Il assure depuis sa mise en service fin 2010 la quasi-totalité des télécommunications extérieures du pays.

La capacité retenue pour la mise en service des liaisons internationales est de 10 Gbit/s, utilisée pour moitié. L'exploitation fin 2010 se répartit entre Internet via Hawaï (seize liaisons) et Internet via Los Angeles (quatorze liaisons) ; télévision pour TNTV (une liaison) ; Tahiti Nui Télécom, la filiale de télécommunications internationales, téléphonie et liaisons louées (une liaison).

Une nouvelle liaison a été mise en service courant 2011 pour le nouveau fournisseur d'accès à internet Viti. L'architecture du réseau de transport des signaux de télévision pour l'opérateur audiovisuel TNTV a évolué durant l'année. Des capacités de secours restent disponibles sur satellites, jusqu'à 30% de celles assurées sur le câble.





Le câble Honotua bénéficie désormais d'une sécurisation par satellite grâce à une liaison permanente mise en place entre le site de Papenoo à Tahiti et les États-Unis

Honotua commercialisé

La mise en exploitation commerciale du câble sous-marin Honotua a été l'événement marquant de l'année 2011 dans le domaine des télécommunications. Elle marque une étape majeure de l'histoire de l'Opt dans la modernisation et l'intégration des nouvelles technologies. Une liaison internationale a été louée au nouveau fournisseur d'accès à internet Viti. L'architecture du réseau de transport des signaux de télévision a évolué pour répondre aux besoins de l'opérateur audiovisuel TNTV.

Câble sous-marin et haut débit Internet

Conformité américaine

L'installation d'équipements de multiplexage (ADR 10 000) à Los Angeles pour l'interconnexion avec les fournisseurs de services américains s'est déroulée fin décembre 2011. Ces équipements permettent à Hawaiian Telcom de superviser à distance les équipements et les liaisons sur ce site. C'était une des obligations fixées par l'autorité en charge, la Federal Communication Commission. L'interconnexion avec les fournisseurs de services américains devait faire l'objet d'un appel d'offre en juin 2012.

Sécurisation satellite

La sécurisation du câble est assurée par satellite. Des capacités permanentes ont été achetées. Une capacité à la demande sera aménagée à court terme en cas de forte augmentation de trafic. Une liaison permanente a été mise en place entre le site de Papenoo et le téléport de SES World Skies, relai de l'Opt sur le territoire américain.

Haut débit dans les îles

Ce lien permanent en fibres optiques avec les îles Hawaï et le reste du monde a conduit l'Office à faire migrer dès 2010 son réseau local vers le haut débit. L'accès Adsl pour accéder à Internet a été étendu dans un premier temps aux sites de plus fortes concentrations de population en Polynésie. Puis, une desserte de toutes les îles en haut débit par satellite a été mise en place.

Nouvel autocommutateur à Papeete

Un autocommutateur HC4 de nouvelle génération va reprendre le trafic téléphonique fixe de la quasi-totalité de la Polynésie en remplacement de l'autocommutateur principal de Papeete. Le coût de cet équipement de la marque Alcatel-Lucent s'élève à 330 millions F.

Les travaux ont pu démarrer en novembre 2011 pour une mise en service prévue au 2^{ème} trimestre 2012.

Serveurs ADSL 3^{ème} génération

Des serveurs ADSL de 3^e génération viennent remplacer ceux de 2006. D'une capacité de traitement de 20 Gbit/s, contre 2 Gbit/s pour les précédents, ils assurent l'acheminement du trafic Internet collecté sur l'ensemble des accès ADSL de Polynésie vers le cœur du réseau Internet de l'Opt.

Leur remplacement était rendu nécessaire par l'augmentation des débits liée à l'ouverture du câble Honotua.

Collecte du trafic IP

Un réseau spécialisé achemine depuis 2006 le trafic Internet de l'ensemble des accès ADSL, les flux du réseau PROLAN, les liaisons louées à très haut débit, de 10 à 100 Mbit/s, et les autres services de technologie Internet Protocol.

La capacité de ce réseau a été portée de 10 à 20 Gbit/s en septembre 2011. L'ouverture technique et commerciale du câble sous-marin Honotua, le lancement des offres illimitées sur Internet rendaient indispensable cette opération. Cette nouvelle capacité permet de faire face à l'augmentation du trafic généré par les différents opérateurs et véhiculé par le réseau très haut débit de l'Opt.

Sécurisation des réseaux

Des évolutions technologiques et matérielles sont nécessaires pour pallier les défaillances liées aux événements climatiques dans la commutation et la transmission. Certaines sont réalisables à court terme, d'autres à plus long terme.

Déjà un certain nombre d'actions a pu être réalisé.

Raccordements. Les équipements obsolètes de raccordements d'abonnés ont été remplacés pour assurer la continuité de service. Un stock de maintenance de cartes électroniques de commutation, transmissions et réseaux de données a été constitué : 85 cartes d'abonnés ont été rajoutées pour la production, 44 cartes ont été remplacées dans le cadre d'opération de maintenance courante.

Stations terriennes. Neuf stations terriennes ont reçu de nouveaux modems :

Aux Australes, Rurutu, Tubuai, Rimatara, Raivavae. Aux Tuamotu, Anaa, Tikehau, Takapoto, Mataiva et Rangiroa.

Onduleurs. Des onduleurs multi-tensions ont équipé 25 sites pour permettre le raccordement d'équipements informatiques spécifiques.

Haut débit dans les archipels isolés

L'Opt dispose depuis novembre 2011 d'une capacité de 216 MHz en bande KU sur le nouveau satellite Intelsat 18. Elle permet d'augmenter d'importance les capacités de raccordement Internet des archipels non desservis par Honotua. Le réseau domestique Polysat établi en bande C pourra basculer en bande KU.

Dans le même temps, des efforts importants sont mis en œuvre pour augmenter les débits des îles.



Les dernières îles isolées des Tuamotu seront équipées de stations VSAT durant l'année 2012

Les principales agglomérations des Marquises, Australes et Tuamotu se voient dotées d'infrastructures à haute capacité par le couplage de plusieurs terminaux VSAT en lieu et place de leur configuration mono terminal.

Le Festival des Marquises en décembre 2011 a démontré les performances du réseau VSAT tant pour les accès Internet que pour le réseau 3G+ de l'opérateur mobile Tikiphone.

Le programme de déploiement de la technologie VSAT dans les sites isolés a été initié en 2010 pour un nombre total de 66 îles à équiper. Fin 2011, ce sont 54 sites qui auront été équipés. La poursuite du programme sur les 12 derniers sites se fera en 2012.

Réseau Métaswitch

La mise en œuvre d'un réseau Métaswitch et la mise au point de services sur audiocode sont lancées. Ce sont 66 îles équipées d'antennes installées depuis 2010 qui bénéficieront de cette solution à l'échéance 2012.

Ce projet devrait donner l'impulsion suffisante pour répondre efficacement aux attentes des archipels éloignés.

A ce jour, les îles équipées en VSAT HD pour l'accès au réseau de téléphonie fixe sont Makemo, Tikehau, Takaroa, Rikitea, Rimatara, Raivavae, Rapa.

Pour l'accès au réseau Internet, Tiputa et Avatoru (Rangiroa), Hakahau (Ua Pou), Atuona (Hiva Oa), Vaipae (Ua Huka), Mataura (Tubuai), Fakarava, Makemo, Manihi, Rikitea, Tikehau, Takapoto, Rapa, Takaroa, Raivavae, Arutua, Rimatara, Anaa, Hikueru, Tatakoto.

Solutions hertziennes

Des petites unités de transmission hertzienne comme le «WiMAX» ou tout autre type d'équipement peuvent répondre à des demandes spécifiques de clients professionnels. Elles offrent toute souplesse de raccordement et d'accès au très haut débit à des coûts raisonnables.

Des tests sont en cours sur l'atoll de Ahe. Ils diront si le projet doit être déployé à court ou moyen terme avec des offres commerciales adaptées. Le WiMAX est une technologie sans fil pour la transmission de données à haut débit. Elle permet de surfer sur Internet en haut débit, de téléphoner sur IP ou encore d'interconnecter des réseaux d'entreprises. Le WiMAX utilise des ondes radio similaires à celles utilisées pour la téléphonie mobile.

RÉORGANISATION PROGRAMMÉE DES TÉLÉCOM

Dans le cadre de la future réorganisation du groupe OPT programmée pour l'an prochain, la nouvelle direction des télécommunications devrait voir le jour, englobant plusieurs pôles actuels. Des études de marché sont en cours pour mener à bien cette restructuration afin que toutes les forces concernant les télécommunications soient réunies. Ainsi, téléphonie fixe, infrastructures télécom et ingénierie des réseaux devraient être regroupées sous une même bannière. Les services marketing et les services commerciaux reliés aux pôles concernés, jusqu'à présent séparés des services techniques, ainsi que l'agence professionnelle et le centre d'appel seront également englobés dans la nouvelle entité.

Les premiers tests de FTTH ont été réalisés fin 2012 et se sont avérés concluants



2012

Toutes les îles polynésiennes en haut débit grâce à Intelsat 18

Lancé le 7 octobre 2011, le satellite Intelsat 18 permet de couvrir en bandes KU tous les archipels polynésiens. En juin 2012, Hereheretue est la dernière des îles de la Polynésie française à bénéficier du raccordement au réseau haut débit. Les 50 atolls et îles des archipels éloignés sont désormais tous connectés en haut débit grâce aux stations au sol VSAT HD. Ces petites unités dont la parabole est dirigée vers le satellite, autorisent les liaisons téléphoniques (fixe et mobile), l'accès internet haut débit et la télévision par satellite. La bande KU d'Intelsat 18 utilisée pour la connexion est 40% plus efficace que les anciennes générations, malgré quelques perturbations en cas de fortes pluies. En outre, elle permet des débits cinq fois plus importants, pour un coût moindre.

L'archipel de la Société (IDV, ISLV) quant à lui, est lui connecté au monde grâce au câble Honotua et à sa fibre optique.

Du "cuivre" à la fibre optique...

En début d'année, les premiers tests de FTTH (Fiber to the home, la fibre optique à domicile) ont été menés avec succès. Une première tranche de 2 000 foyers doit être connectée au courant de l'année. Le remplacement du "cuivre" par la fibre optique, malgré un coût élevé de déploiement, va permettre au groupe de réaliser d'importants bénéfices au cours des années à venir.

Nettement plus fiable et plus économe en énergie, la fibre bénéficie d'une durée de vie très supérieure (30 ans) et sa maintenance est plus aisée. Elle permet surtout, et c'est là le plus important, un plus grand confort d'utilisation et une rapidité de connexion au moins décuplée pour la clientèle.



Modernisation du réseau téléphonique avec le nouveau commutateur HC4.

La mise en service du nouveau commutateur HC4 installé à Faa'a a mobilisé l'ensemble des ressources de la cellule GEFM tout au long de l'année. L'installation du matériel et les essais se sont déroulés à la fin du premier trimestre 2012. Le 14 mai, ce sont les abonnés de Moorea qui ont bénéficié en premier, des améliorations du HC4, soit 3 800 lignes. Les 42 000 lignes de Tahiti sont devenues opérationnelles sur le nouveau commutateur au cours de la semaine suivante. Au cours du troisième trimestre, les abonnés de Hao et de Fakarava ont été connectés au HC4, suivis par ceux de Rangiroa, et enfin Taiohae et Atuona, aux Marquises.

Nouveau contrat avec Intelsat



La nouvelle station VSAT HD de Apataki

Le contrat des anciennes capacités en bande C de Intelsat arrivant à échéance, les trafics vers les îles ont migré sur la bande KU de Intelsat 18, opérationnel depuis fin 2011 dans le Pacifique sud, et sur la bande C du satellite NSS9. Grâce à la mise en place du réseau VSAT HD à travers les îles éloignées, la migration a pu se faire sans souci majeur au cours du second semestre. Les archipels éloignés disposent aujourd'hui de liaisons hauts-débits permettant l'accès à Internet et à la téléphonie.

Migration des liaisons fibre optique SDH

Initié en 2010, ce projet a été réalisé en 2012. Les opérations de remplacement d'équipement SDH ont été effectuées par les équipes techniques du PPIT CTR. Ces nouveaux équipements ont remplacé les anciennes générations devenues obsolètes.

Mise en service de nouvelles "pizza box" sur le réseau ADSL

La cellule GERD a connu une année pleine avec l'installation et la mise en service de 39 nouvelles "pizza box" (22 aux Tuamotu, 10 aux Marquises, 1 aux Australes, 4 aux ISLV et 1 aux Îles du Vent) pour le réseau d'accès internet en ADSL.

Les "pizza Box" sont des commutateurs réseau pour l'internet, dont la forme, large, plate et carrée font penser à des boîtes de pizzas.

Les autres chantiers du Centre d'exploitation téléphonique

- 14 MSAN (MultiService Access Node) et 1 ISAM (Intelligent Services Access Manager) ont été installés sur Tahiti pour élever les débits de l'ADSL sur les réseaux IP.
- Mise en service d'une interconnexion Equinix avec Los Angeles pour sécuriser Honotua.
- Mise en place d'un réseau de mini PE sur une boucle de 10G, pour faciliter le raccordement des équipements ISAM et MSAN, déployer le réseau mobile NODE B, et offrir des accès hauts débits PROLAN aux entreprises,
- Construction du réseau d'interconnexion IP des 2 cœurs de réseau Mobile de Tikiphone (NGN).
- Construction du réseau d'interconnexion du HC4 avec tous les équipements de téléphonie fixe.
- Mise en place du POP (Transpac) pour agréger tous les liens "Transpac" entre la Polynésie et l'extérieur.

Les activités de la Cellule Supervision

Au cours de l'année 2012, la cellule a géré 885 "tickets" (problèmes divers) qui ont tous été résolus. Ils concernent l'OPT (112 tickets), Tikiphone (569 tickets), Mana (195 tickets) et Viti (9 tickets).

Les grands chantiers en 2012 ont concerné :

- Extension de la collecte d'alarmes : sept nouveaux sites ont été installés dans les archipels éloignés pour surveiller les équipements à distance, prévenir les pannes et signaler avec précision les défauts.
- Développement de l'hyperviseur Timos. Ce projet d'ingénierie permettra à l'OPT de se doter d'un outil capable de quantifier un projet dans sa globalité : investissement, fonctionnement, production immobilisée, délais, etc. Le module a été installé fin 2012 pour être actif en 2013.

Les chantiers du Centre des transmissions radio

- Sécurisation des réseaux et des services, avec la création de l'URAD du Prince Hinoi et l'extension de l'URAD de Pirae.
- Sécurisation des ateliers d'énergies.
- Sécurisation et remplacement des équipements obsolètes (anémomètres).
- Remplacement des équipements de transmission SDH LUCENT par des modèles SDH SAGEM-COM.
- Fin du déploiement des VSAT HD dans les îles éloignées. Les derniers sites équipés en 2012 sont 12 douze atolls des Tuamotu (Pukarua, Raraka, Raroia, Reao, Taenga, Takume, Toau, Vahitahi, Vairaatea, Tematangi, Hereheretue) ainsi que Rapa aux Australes.

MISSION DE SERVICE PUBLIC AVANT TOUT

L'activité de téléphonie fixe de l'Office est en constante baisse depuis plusieurs années du fait de la généralisation de la téléphonie mobile qui supplante, dans le monde entier d'ailleurs, cette activité désormais quasi-obsolette.

Or, la téléphonie fixe relève du service public, et à ce titre contraint l'opérateur, en l'occurrence l'OPT, à des obligations de fourniture de services strictes et complexes.

Les charges opérationnelles inhérentes à la délivrance du service de téléphonie fixe sont particulièrement coûteuses, notamment en Polynésie française du fait de l'étendue de notre territoire. La rationalisation des moyens mis en œuvre dans ce domaine par le groupe est donc primordiale.

La restructuration complète du service, tant sur le plan humain que technique a débuté courant 2012, mais ne sera vraiment opérationnelle qu'au cours des années à venir.

Les missions confiées à ce service consistent à commercialiser les produits de téléphonie fixe, à créer de nouvelles offres et des services novateurs dans le domaine, à assurer la parution de l'annuaire téléphonique, dans le cadre du service public.

Pour accomplir ces tâches, le service de téléphonie fixe se subdivise en quatre domaines : commercial, production, marketing et gestion.

2011

Les missions du pôle

Quatre entités se partagent les domaines d'activité du pôle :

Commercial. Gère la facturation des produits et services de téléphonie fixe, la formation dans les agences, la gestion des clients "grands comptes", la conception et l'édition de l'annuaire annuel.

Production. Soutien technique du pôle qui assure la qualité et les performances techniques des produits et services proposés. Il étudie aussi les nouveaux produits et services à développer.

Marketing. Etude des besoins des clients, conception des nouveaux produits, gestion des campagnes de promotion.

Gestion. En charge du budget du pôle, gère le personnel et la logistique, analyse les résultats pour anticiper l'avenir.



Le maintien des publiphones, notamment dans les îles comme ici à Tahaa, fait partie de la mission de service public



Pôle des services Réseaux

► Résultats 2010 - 2012

millions F	2010	2011	2012	Ecart
• Chiffres d'aff.	4 941	5 571	4 968	-10,8%
• Charges	3 557	2 492	2 576	+3,4%

Les résultats en progression du pôle en 2012 sont imputables à :

- une baisse des reversements de quote-parts à Tahiti Nui Télécom à l'international (33 millions F),
- des économies réalisées en terme de location de satellite, grâce notamment à la mise en service du câble Honotua (168 millions F pour le réseau Polysat, et 274 millions F pour le transport des bouquets TNS).

Les nouveaux publiphones ont été installés dans les îles les plus éloignées comme ici à Puka Puka

Vers des offres groupées

La téléphonie sur poste fixe est en déclin, un constat flagrant pour la plupart des opérateurs historiques des pays développés. Dans le même temps, elle relève du service public et contraint l'Opt à des obligations strictes de qualité de service. En Polynésie, les charges opérationnelles sont très lourdes compte tenu de son étendue géographique.

Le pôle spécialisé de l'Office s'est engagé en 2011 dans des travaux de lancement d'offres groupées. Ces packages devraient associer tous les métiers de la communication que l'Opt maîtrise en matière de téléphonie, d'Internet et en services informatiques. Ils proposeront à la clientèle de nouvelles possibilités avec un confort d'utilisation inégalé pour rivaliser avec la concurrence naissante.

Recettes en recul de 13%

Les recettes du trafic téléphonique sur poste fixe s'étiolent chaque année. Elles sont passées de 4,6 milliards F en 2008 à 2,9 milliards F en 2011, une perte de moitié en quatre ans. Tous les trafics sont en baisse par rapport à 2010 d'environ 13%.

Cette baisse est imputable partout dans le monde à la concurrence du mobile et d'Internet, riches de toutes leurs évolutions technologiques. Ce phénomène aura encore été accéléré localement au dernier trimestre 2011 par la commercialisation de la «Manabox» de la filiale Mana, associant la téléphonie et l'Internet.

Forfaits de communications stabilisés

Les forfaits mensuels de communications lancés selon plusieurs gammes en 2008 ont atteint leurs limites. Ils modulent le coût des appels selon l'ampleur du forfait choisi. Près de 8 000 abonnés avaient été séduits fin 2009, les recettes se sont stabilisées à 680 millions F en 2010 et 650 millions F en 2011.

Abonnements maintenus

Le parc d'abonnés aux lignes de téléphone fixe se maintient. Il s'est stabilisé en 2008, et il reste à niveau depuis. Il compte plus de 54 500 lignes analogiques et plus de 3 000 lignes numériques.

Recettes Internet diminuées

Les recettes liées au trafic sur Internet se sont tassées sous l'effet des offres «No Limit». Ces offres se traduisent à l'usage par des baisses tarifaires. Elles perdent 140 millions F sur un chiffre de produits cumulés de 3 milliards F.

Nouveaux Publiphones

Les publiphones participent pleinement à la mission de service public. Commande avait été passée en 2009 de 600 terminaux publics robustes et simplifiés, toujours accessibles aux cartes prépayées. Le solde de 300 terminaux livrés en 2011 a été déployé.

DES CHARGES EN AUGMENTATION MALGRÉ DES EFFECTIFS STABLES

Selon la politique prônée par le groupe, des efforts sensibles ont été observés au cours de l'année pour restreindre les charges de personnel. Ainsi en 2012, ce sont 33 agents qui œuvrent au Pôle de téléphonie fixe, soit 23 au service commercial, 4 au marketing, 4 à la gestion et 2 à l'état-major.

Deux départs anticipés ont été enregistrés au cours de l'année dont un ne sera pas remplacé. Pourtant, les primes versées aux partants volontaires et la création d'un nouveau poste à la cellule marketing ont grevé le budget.



Les produits du pôle en chute

Les produits de la téléphonie fixe sont en recul de 8% par rapport à l'année précédente (- 427 millions F) du fait notamment de la baisse importante du trafic (- 249 millions F) qui se révèle inéluctable et qui s'est même accélérée durant l'année à la suite de la mise sur le marché des nouvelles offres ManaBox. Les tarifs attrayants de la ManaBox ont drainé un grand nombre de clients qui profitent désormais de ses avantages (gratuité des communications entre utilisateurs de ManaBox).

La concurrence du téléphone mobile et des nouveaux services disponibles sur internet ont également été préjudiciables pour la téléphonie fixe avec la généralisation des offres de VoIP, des réseaux sociaux et de l'utilisation des mails, tant sur le plan local qu'à l'international.

Néanmoins, le parc d'abonnés reste globalement stable, aux alentours de 54 000 lignes.

Dans le domaine des télécartes, la chute s'établit autour de 20%, à hauteur de - 13 millions F. Là encore, les offres similaires du téléphone mobile, bien que plus coûteuses, offrent des avantages plus séduisants à la clientèle.

Enfin, consécutives à une année 2011 particulièrement délicate sur ce plan, les reprises de provision sur les créances douteuses ont engendré en 2012 un recul de 19%, soit une perte de - 145 millions F.

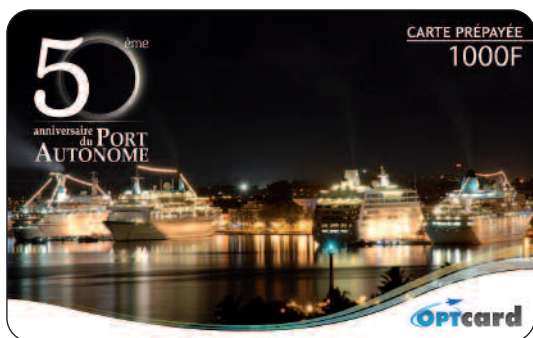
Les forfaits Internet permettent de limiter la casse

L'année 2012 enregistre un léger mieux avec + 1% de progression globale du chiffre d'affaires. La commercialisation des nouveaux packages Manaphone ont engendré une vague de migration soutenue des abonnés vers ces nouvelles offres "No Limit", à hauteur de +170 millions F.

Parallèlement, le pôle a enregistré un net recul des abonnements (-109 millions F) consécutif à la migration de l'offre "LL Internet" à destination des entreprises (offre "Prolan Internet").

L'internet prépayé est lui aussi en baisse de 17% (-7 millions F), un chiffre étroitement lié à l'abandon de ces produits au profit des nouvelles offres de Tikiphone : la 3G éclipse lentement mais sûrement un grand nombre de jeunes clients, auparavant adeptes du ManaSpot prépayé.

2012



Les télécartes ont accusé une chute des ventes de l'ordre de 20% en 2012

UNE RÉUSSITE EXEMPLAIRE A CONFIRMER

La filiale de l'OPT Tikiphone a été créée en 1994 en partenariat avec Alcatel pour commercialiser sous sa marque Vini des produits et services de téléphonie mobile. A l'origine, le réseau Vini était dimensionné pour 5 000 clients. Au cours de la décennie qui suit, le réseau GSM va s'étendre progressivement aux Iles de la Société, puis aux archipels éloignés.

En rachetant les parts d'Alcatel en 1997 (51%), l'OPT devient propriétaire à 100% de Tikiphone. Les évolutions technologiques interviennent avec le lancement de la technologie EDGE en 2006, puis en 2009, de la 3G+ sur l'île de Tahiti.

L'année 2011 verra le lancement de l'internet mobile prépayé et la création de Vini Distribution SAS.

2011

Appels illimités

Tikiphone lance pour l'année 2011 une nouvelle offre d'appels illimités le soir et le week-end, de Vini à Vini. Elle sera proposée à 500 F par mois et s'adresse aux abonnés des forfaits de la gamme Vini-Metua, allant d'une heure à seize heures de communication par mois.

Ces nouveaux forfaits autorisent des appels gratuits le soir et le week-end pour une durée équivalente à celle du forfait souscrit. Le «soir» s'entend de 20 heures à 6 heures le lendemain matin et le «week-end» du vendredi soir 20 heures au lundi matin 6 heures.

Seconde boutique Vini

Tikiphone débute l'année 2011 avec l'ouverture d'une nouvelle boutique Vini à Papeete. Elle s'installe dans l'espace libéré au Fare Tony par une autre filiale du groupe Opt, Tahiti Nui Satellite. Cette deuxième boutique de téléphonie mobile amorce pour Vini la mise en place de son propre réseau de vente.

La première boutique installée au Pont de l'Est en 2010, au rez-de-chaussée de l'immeuble Aina Pare, est d'ores et déjà victime de son succès. Elle est passée en un an, de 200 à 400 clients par jour, malgré la difficulté de parking dans ce quartier de la ville.

Le nouvel espace du Fare Tony dispose d'une superficie équivalente, soit 200 m², et son implantation stratégique au cœur de la ville devrait réserver un accès optimum au public grâce notamment à de meilleures options de stationnement dans un voisinage proche.

Une équipe de dix conseillers est à la disposition des clients. L'espace commercial est dédié aux équipements multimédia et au service après-vente.

Formation à la vente et au conseil

Une formation aux services Vini débute en avril pour l'ensemble des agents concernés par la téléphonie mobile. Le contenu de cette formation porte sur les relations commerciales et le conventionnement passé entre l'Opt et sa filiale Tikiphone, les abonnements particuliers *Fetii* et *Metua*, les services associés, l'Internet mobile (service et abonnement), la gestion des changements de forfaits d'abonnement, les migrations et les résiliations.



Nouveau concept de boutique Tikiphone pour entamer 2011

COUVERTURE TOTALE DU RÉSEAU AVEC 227 600 ABONNÉS

Le réseau Vini s'étend désormais au 31 décembre 2012 sur la quasi totalité des îles polynésiennes. Les rares îles non reliées au réseau seront connectées dès le début de l'année prochaine.

A la fin de l'année, Tikiphone fort de ses 232 agents, compte désormais 227 600 clients, soit un taux de pénétration exceptionnel de 83% auprès de la population qui dispose en 2012 d'un portable en Polynésie. Son chiffre d'affaires pour 2012 se monte à 9,400 milliards F.



Ouverture d'une nouvelle boutique Vini à Mahina

Le réseau des boutiques Vini s'étoffe de mois en mois pour proposer à la clientèle ses produits spécifiques. Après l'ouverture des boutiques Vini de Taravao, le 30 novembre 2011, de Arue le 6 décembre 2011 et de Punaauia le 16 décembre 2011, une sixième boutique vient compléter le réseau de la marque à Mahina, dans la galerie marchande du centre commercial Champion en ce début d'année 2012.



La formation au cœur de la stratégie de Tikiphone



La formation au cœur de la stratégie de Tikiphone

Implantés dans des zones commerciales stratégiques, ces nouveaux magasins sont aménagés selon les normes des premières boutiques du Pont de l'Est et du Fare Tony qui ont fait leurs preuves au cours des années passées.

Dédiées aux produits de la téléphonie mobile et aux services inhérents, les nouvelles boutiques sont conçues pour délivrer aux clients un parcours initiatique, agrémentés d'un "show room" réservé aux équipements multimédias avec possibilité de tester les produits.



Vini, sponsor du programme de sauvegarde du Monarque de Tahiti

Tikiphone s'investit depuis de longues années dans le mécénat. Ses actions s'exercent dans quatre domaines, l'enfance, l'environnement, la culture et le sport. Par le biais de son réseau Vini, Tikiphone a participé tout au long de cette année à la sauvegarde de la faune des îles. L'emblème de Vini étant un oiseau, la société s'est rapprochée de l'association Manu qui œuvre pour la protection des espèces menacées en Polynésie comme le Monarque de Tahiti. La population de ce volatile endémique de nos îles diminue d'année en année, il s'agit de l'un des 30 oiseaux les plus menacés au monde... Tikiphone a proposé à l'association une aide financière pour financer son programme annuel de protection du Monarque de Tahiti.

Tikiphone annonce un projet pilote 4G avant la fin de l'année

La filiale de l'OPT vient d'acquiescer de nouveaux matériels (Ready LTE) qui lui permettront d'élaborer un projet pilote sur le grand Papeete pour tester la 4G avant la fin de l'année. Néanmoins, conscient des problèmes technologiques à résoudre, Tikiphone annonce que la 4G ne sera pas opérationnelle avant 2014 en Polynésie.

Tikiphone, créateur d'emplois

Conscient de son impact auprès des jeunes, Tikiphone a voulu renvoyer l'ascenseur à la génération montante en créant des postes CDI pour 20 jeunes Polynésiens. Les candidats retenus ont été formés pour afficher une qualité de service irréprochable et accompagner les clients des boutiques dans l'univers des technologies mobiles et du multimédia. Un partenariat avec le lycée Aorai doit permettre aux élèves de BTS "Négociation relation client" de mettre en pratique leurs connaissances dans les boutiques Vini ou dans le cadre des foires commerciales auxquelles Tikiphone participe durant l'année.

Les campagnes publicitaires de Tikiphone en 2012

• Mai 2012 : Campagne SMS - APL MOI.

Un nouveau service qui permet aux clients en forfait "bloqué" de continuer à communiquer lorsque leur crédit est épuisé.

• Octobre 2012 : Bonus sur recharges.

Vini propose à ses clients 20, 30 ou 40% de crédit supplémentaire pour communiquer plus, pour le même prix.

• Novembre 2012 :

Offre découverte Internet Mobile.

Campagne promotionnelle pour l'internet mobile avec des offres avantageuses.

• Décembre 2012 : Vini Feti'i.

Campagne sur le forfait Feti'i, soit 50% de crédit supplémentaire durant l'année pour appeler ses proches.

► Bilan 2011 - 2012 des services de téléphonie mobile

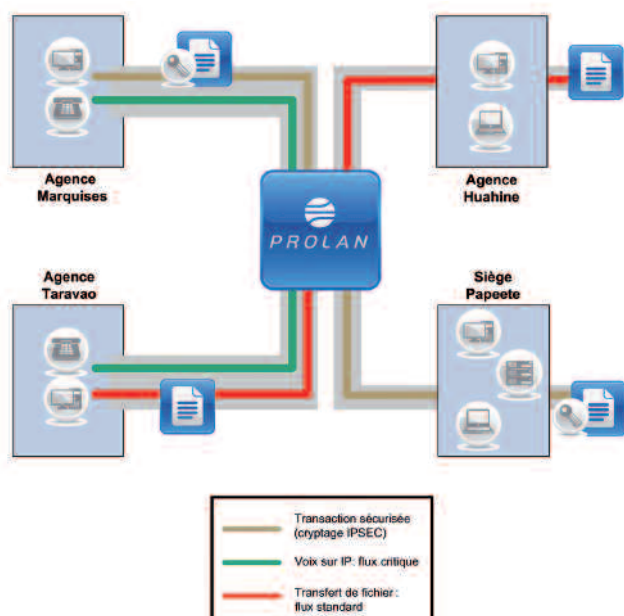
en millions F	2011	2012
• Produits d'exploitation	9 600	9 701
• Charges d'exploitation	8 241	8 483
• Résultat financier	-172	-52
• Résultat net	167	849



Offre promotionnelle disponible dans les boutiques Vini

LES LIAISONS LOUÉES NUMÉRIQUES PROLAN

Le service «PROLAN», commercialisé depuis 2004 et totalement remanié en 2009, est basé sur les technologies offertes par la généralisation de l'Internet. Il permet de créer des réseaux privés et sécurisés pour les grandes entreprises et les administrations du pays. Une fois mis en place, ces réseaux relient entre eux différents sites d'une même entreprise pour échanger un grand nombre de données informatiques dont la voix. Une entreprise peut s'interconnecter sur ce réseau avec ses clients, ses partenaires ou ses fournisseurs et établir ainsi des «extranet».



Offres Prolan sur internet

Les nouvelles offres de réseaux privés «PROLAN Internet» procurent jusqu'à quatre fois plus de débit. Nombre d'entreprises l'adoptent et abandonnent leurs anciennes liaisons louées numériques.

Fin 2011, on compte 550 sites PROLAN contre 450 en 2010 avec plus d'une dizaine de sites raccordés en fibre optique.

Le chiffre d'affaires a progressé de 25%.

Développer des niches d'affaires

Le pôle des services sur réseau continue d'améliorer la performance et les capacités de ses agents commerciaux dans un contexte technique toujours plus complexe.

La commercialisation d'offres internationales à très haut débit a été rendue possible grâce au câble Honotua. L'adaptation des compétences et l'adhésion des équipes au développement de nouvelles niches d'affaires ont été les deux axes de formation du personnel commercial.

L'arrivée d'un responsable de ce domaine commercial a permis d'organiser un séminaire de cohésion avec l'équipe pendant trois jours en octobre 2011.

Liaisons louées

Les liaisons louées analogiques sont définitivement arrêtées au 1^{er} mars 2011 pour être remplacées par des liaisons louées numériques, des liaisons PROLAN ou des liaisons téléphoniques.

La «concurrence» PROLAN affecte le parc des liaisons louées numériques en baisse avec 260 liaisons fin 2011 contre 360 en 2010.

Liaisons internationales

Les premières offres de liaisons louées internationales sur le câble Honotua ont visé le transport des signaux audiovisuels entre Los Angeles et Tahiti. Une autre liaison à 155Mb/s a été mise en place vers Hawaï pour le nouvel opérateur Internet en milieu d'année.

LANCEMENT DE PROLAN NOMADE ET DE O'DATA

L'OPT délivre des services et des produits spécifiques aux entreprises et aux administrations qui souhaitent disposer de liaisons rapides et mieux sécurisées avec leurs partenaires. Avec la mise en service du câble Honotua, la création d'offres à très haut débit a permis de développer de nouvelles niches à l'international, jusqu'alors impossibles en Polynésie. Le Pôle des services sur réseau s'est étoffé et le personnel a bénéficié en 2012 de nouvelles formations, notamment sur le plan commercial pour développer son activité. Fin 2012, le lancement de O'DATA (données stockées sur le «cloud») devrait permettre d'étoffer encore plus l'offre de l'OPT aux entreprises.

L'intranet au cœur de l'entreprise

L'intranet représente aujourd'hui un atout considérable dont les répercussions concernent toutes les sphères de l'entreprise.

- il permet de résoudre efficacement les problèmes de gestion des ressources (informations, compétences, etc.),
- l'investissement nécessaire à son établissement reste modéré et s'avère rapidement rentable,
- il offre une plate-forme de convergence autour de laquelle toute l'entreprise peut travailler et communiquer,
- sa fiabilité est largement démontrée : elle repose sur des protocoles et des technologies simples et éprouvés,
- l'intranet offre un confort de travail à ses utilisateurs (téléchargements et accès rapides, ergonomie, aspect pratique, gestion optimisée des flux...

Au même titre que le téléphone ou l'ordinateur, l'intranet s'est aujourd'hui imposé aux entreprises pour rester compétitif sur son marché face à la concurrence.

2012

Développement annoncé de PROLAN

Le réseau PROLAN est un réseau IP pour les professionnels basé sur la technologie IP-MPLS, utilisée par les grands opérateurs mondiaux. Plus de 500 sites sont actuellement raccordés et une centaine de clients font désormais confiance à ce réseau. Avec l'arrêt des liaisons louées analogiques en 2011, PROLAN qui propose des capacités cinq fois supérieures en débit, allant de 256 Kbits/s à 30 Mbits/s, est devenu l'outil majeur de cette mutation pour les professionnels.

NOUVEAUX CHIFFRES 2012 à publier

Fin 2012, on compte XXX sites PROLAN contre 550 en 2011 avec XXX sites raccordés en fibre optique. Le chiffre d'affaires a progressé de XX%.

Lancement de PROLAN Nomade

L'offre PROLAN Nomade permet à son utilisateur de se connecter à «distance» à son environnement de travail, où qu'il soit à condition de disposer d'une connexion internet, et ce, à n'importe quel moment de la journée, sans être derrière son bureau. A l'occasion du salon Planète PME qui s'est tenu en septembre 2012, les entreprises ayant un accès PROLAN ont pu bénéficier gratuitement de la mise en place du service PROLAN Nomade Plus qui leur permet d'accéder en toute sécurité aux données stockées de leur entreprise via n'importe quelle connexion Internet. L'option PROLAN Nomade Plus propose une sécurité renforcée et un accès à son propre réseau PROLAN à partir des points Wi-Fi de ManaSpot.

O'Data, la nouvelle solution de stockage Cloud

Une phase de test est lancée en septembre 2012 pour affiner la solution O'Data, une nouvelle solution de stockage sur le Cloud à destination du monde professionnel. Ce service s'adresse tout d'abord aux entreprises titulaires d'un numéro TAHITI qui souhaitent sauvegarder et partager des données avec leurs clients, fournisseurs, collaborateurs, etc... Leurs données seront stockées sur des serveurs distants via la technologie Cloud, soit en Polynésie, soit aux Etats-Unis, et bénéficieront d'une sécurisation maximale basée sur un cryptage à 256 bits (protocole https).

Tarifs et modalités d'abonnement seront étudiés à l'issue de la phase de test, fin décembre 2012, pour un éventuel développement local de O' Data.

LES SERVICES D'ACCÈS À L'INTERNET

LA MANABOX ET L'ADSL «NO LIMIT»

Avec la mise en service du câble Honotua fin 2010, l'utilisation de l'Internet en Polynésie française s'est considérablement développé. A la fin 2011, 70% des foyers polynésiens étaient connectés à "la toile", grâce à la généralisation de la connexion en ADSL "No Limit" et une baisse des tarifs de l'ordre de 20 à 60%. Tout au long de l'année 2012, les services techniques de l'OPT ont procédé au raccordement en ADSL illimité des archipels éloignés, des Marquises aux Australes sans oublier les Tuamotu. L'accès à l'Internet haut débit de toutes les îles polynésiennes devrait se finaliser en 2013. L'opérateur Mana, dont la mission consiste à développer les offres d'accès Internet en Polynésie, a fêté ses 15 ans en 2012, un anniversaire ponctué par la mise en place d'une nouvelle grille tarifaire simplifiée et moins coûteuse pour l'utilisateur.

2011

Mana en 2011

Mana compte actuellement 47 collaborateurs internes pour faire vivre l'Internet polynésien, tous de recrutement local. Mais au sein de l'OPT ils sont plus d'une centaine d'agents qui contribuent aux actions de Mana, entre les infrastructures télécom et les centres de transmissions, de support clients et d'exploitation téléphonique.

Le support technique clients reçoit entre 300 et 400 appels par jour. Huit sur dix concernent la configuration du modem/routeur et des problèmes de synchronisation.

Mise en service de la ManaBox

La commercialisation de la ManaBox a démarré le 28 février. Ce boîtier associe l'accès à Internet et la téléphonie numérique. Ce modem spécialement conçu pour Mana permet de connecter jusqu'à trente périphériques, outre le téléphone, et propose deux ports USB2. Les quatre forfaits d'abonnement proposent une bande passante de 512k à 4 Mega et seront facturés de 5 940 F à 16 500 F. L'autre attrait de la ManaBox réside dans la possibilité de téléphoner gratuitement selon certaines conditions. Les appels numériques acheminés par Internet sont gratuits entre ManaBox et facturés à un coût unique quelle que soit la localisation du correspondant, en Polynésie ou partout ailleurs dans le monde : 16,5 F la minute vers un terminal fixe et 27,5 F la minute vers un portable.

Le package de la ManaBox est facturé 6 960 F, pour un modem dernière génération et un combiné téléphonique numérique.

Formation accélérée

Les campagnes de formation des agents amenés à proposer la ManaBox à leur clientèle ont débuté en février. Cinq agences sont concernées dans un premier temps, quatre à Tahiti (Papeete, Punavai, Taravao et Mahina) et une à Moorea (Papetoai).

► Bilan 2011 - 2012 de Mana (services d'accès à l'Internet)

en millions F	2011	2012
• Produits d'exploitation	601	695
• Charges d'exploitation	504	603
• Résultat financier	1	-2
• Résultat net	51	76



L'offre ManaBox a bénéficié d'une campagne de promotion à la hauteur de l'événement



Internet désormais présent dans sept foyers sur dix

Mana compte début 2011 plus de 35 000 clients dont 1 500 abonnés dans les archipels isolés. Sept foyers sur dix sont aujourd'hui connectés à Internet en Polynésie. En peu de temps, l'engouement pour Internet a été multiplié par trois en Polynésie. La mise en service du câble Honotua, les nouveaux forfaits de téléchargement illimité, la refonte complète des forfaits (de 3 850 F à 16 500 F), ainsi que le lancement de la ManaBox en sont les principales raisons.

Les autres archipels affichent également des taux de progression sensible malgré les difficultés. Ils bénéficient de liaisons par satellite et voient leur nombre d'abonnés progresser lentement mais sûrement : 550 aux Marquises, 600 aux Tuamotu, 350 aux Australes. A ces abonnés, il faut rajouter les 1 500 clients mensuels qui viennent se connecter à l'aide d'une carte prépayée sur ManaSpot, le réseau sans fil qui propose en 2011 environ 120 bornes publiques en WiFi.

Changement du protocole Internet IPv6

Au début d'Internet, il semblait unimaginable d'envisager qu'il y aurait un jour tant de connexions sur le réseau qu'on en viendrait à manquer d'adresses disponibles. Pourtant c'est le cas aujourd'hui. Les adresses arrivent à épuisement dans leur configuration actuelle, dite Internet Protocole version 4. Le protocole IPv4 permettait pourtant quatre milliards d'adresses différentes.

Un nouveau protocole Internet a été élaboré en prévision. Baptisé IPv6, il autorise un nombre infini d'adressages possibles et sa mise en œuvre est plus simple et automatisée. Sa diffusion est restée limitée jusqu'à l'alerte générale de 2010.

En février 2011, Internet Assigned Numbers Authority (IANA) a annoncé que les cinq derniers blocs d'adresses IPv4 avaient été distribués. En Asie-Pacifique, moins de 17 millions d'adresses restaient disponibles fin avril. Le passage au protocole IPv6 s'est donc imposé.

Un stage de formation était organisé à Papeete fin septembre. L'association de coopération régionale PITA avait élaboré le contenu du stage et mis à disposition un formateur. La plupart des entités concernées de l'Office ont déjà été initiées, mais une dizaine de techniciens de Mana d'accès ont participé à la session pour vérifier les modalités de mise à jour.

Campagne "Spot Val" contre la fracture numérique

Dans le cadre de la réduction de la fracture numérique, la filiale de l'OPT Mana a démarré en décembre 2012 une campagne expérimentale au sein de quartiers défavorisés de la ville, à Titiro et à la Mission.

Ce projet consiste à favoriser l'accès à Internet aux plus démunis en leur permettant de se connecter à moindre frais. Ainsi, les maisons de quartier ont été équipées d'ordinateurs disposant d'une connexion gratuite sur certains sites (SEFI, CPS, Ville de Papeete...).

Un accès WiFi gratuit a été mis à disposition de la population qui peut venir se connecter au web, via une carte pré-payée (165 F / 1 heure de connexion avec volume illimité). Une fois par mois, Mana viendra dispenser des cours gratuits de formation d'accès à Internet à destination des habitants de ces quartiers.



Formation sur
le nouveau
protocole IPv6

LE DÉVELOPPEMENT SE POURSUIT

Les services financiers ont pour mission la gestion des comptes-chèques postaux et de ses services associés (virements, prélèvements, chèquiers, cartes monétiques et privatives locales et internationales), ainsi que l'envoi et la réception des mandats postaux sur l'ensemble de la Polynésie française, via son réseau de 87 agences.

Le développement des produits financiers s'est poursuivi tout au long des années 2011-2012 selon les objectifs définis. La fiabilisation des processus de l'application Delta Bank (front office) a été menée à terme et permet aujourd'hui une meilleure gestion des services.

2011

Nouvelles ressources

Le progiciel bancaire exploité par les services financiers de l'Office depuis octobre 2010 a permis d'ouvrir trois chantiers majeurs en 2011 : l'automatisation des virements et prélèvements à destination et en provenance de la métropole, la mise en œuvre de la télécompensation locale avec les partenaires financiers de la place et la production des états comptables de services financiers suivant la comptabilité bancaire.

Métropole, échanges accélérés

Tous les flux de virements et prélèvements à destination et en provenance de la métropole étaient traités manuellement aussi bien à Paris avec la Banque postale qu'à Papeete aux chèques postaux. Des listings sur papier étaient saisis de part et d'autre pour tous les ordres de mouvement des clients.

Le 22 juin 2011, une nouvelle procédure de fichiers informatisés a été adoptée. Les risques d'erreurs liés aux retraitements des données sont limités et leurs délais tombent de six semaines à une semaine au plus.



Impression
des chèquiers CCP

► Services financiers - Bilan 2010 - 2012

millions F	2010	2011	2012	Ecart
• Produits	460	553	709	+28%
• Charges	777	947	877	-7%
• Résultat financier	135	108	101	-7%
• Résultat net	-191	-281	-54	-81%

Les produits d'exploitation sont en hausse en 2012 de 156 MF (hausse du chiffre d'affaires, + 86 MF, recouvrement de créances douteuses, + 68 MF, etc).

Les charges, bien qu'en diminution de 7% en 2012, commencent à être maîtrisées dans de nombreux domaines, et notamment grâce aux efforts déployés tout au long de l'année dans le secteur des ressources humaines.

Dématérialisation locale

La mise en œuvre d'un système interbancaire d'échange a été conduite entre 2010 et 2011 par les trois banques de la place, l'Office et l'Institut d'émission outre-mer. Cette dématérialisation a démarré en le 10 octobre 2011. Elle vise en un premier temps à remplacer les échanges physiques sur supports magnétiques par une voie électronique. Ensuite, sera mise en place courant 2012 la numérisation des chèques. Elle évitera d'avoir à manipuler et conserver un volume important de formulaires des confrères et leur archivage pourra être confié à un prestataire.

Pratiques bancaires

L'Office poursuit sa vocation bancaire, la production des états comptables de ses services financiers a adopté la comptabilité bancaire en 2011. Le nouvel outil a permis de récupérer l'activité de contrôle des agences encore «manuelles» et le contrôle des opérations du back-office suit le plan comptable bancaire.

Formations financières

Les efforts de formation poursuivis en 2011 ont permis à deux cadres de s'initier au contrôle interne et gestion des risques bancaires et à la gestion de projets certifiée «Petites et Moyennes Industries». Le chef de pôle et les responsables des chèques postaux ont reçu une formation sur la lutte anti blanchiment des capitaux.

Plusieurs formations à la gestion des risques bancaires, l'analyse financière et les bases de la comptabilité bancaire ont été organisées pour les agents des chèques postaux et les cadres du réseau d'agences. De même pour les opérations rendues obligatoires pour la lutte contre le blanchiment et la fraude.

Agents formateurs. Six agents du pôle devenus formateurs ont diffusé l'utilisation du progiciel bancaire, sous sa version Hotu Fenua adoptée en agences Opt. Ils ont touché l'ensemble du réseau de vente et plus de 160 agents sur une période condensée de cinq semaines.

Comptes en progression

Le nombre de comptes chèques-postaux (CCP) est passé de 40 800 en 2010 à 44 600 en 2011, soit une progression de 9%. Le montant des avoirs, en revanche, a diminué de 11,5 milliards F à 10,6 milliards F en 2011, soit une baisse de 7% des fonds collectés. La remise à niveau de la comptabilisation des flux de dépôts des différentes catégories de titulaires de CCP explique pour l'essentiel cette variation.



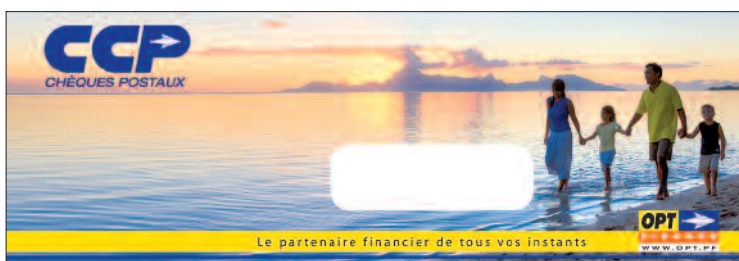
Monétique stable

Le nombre de cartes *Fenua*, l'instrument monétique des services financiers de l'Office, continue de progresser. Il passe de 16 500 en 2010 à 17 700 en 2011.

Cash dans les îles

La monétique Opt est vivace dans les îles. Le réseau d'agences Opt est le plus souvent équipé de distributeurs automatiques de paiement. Le parc est de 28 unités en 2011.

Dans les agences isolées, des terminaux de paiement électronique permettent des retraits d'espèces très appréciés. «Cash-Advance» propose un parc de 38 terminaux fin 2011.



CRÉATION D'UNE AGENCE DES SERVICES FINANCIERS

En prévision de la restructuration programmée des services financiers en 2013, une agence des services financiers a été d'ores et déjà créée. Le bail commercial a été signé le 21 novembre et le réaménagement de l'espace est en cours pour une ouverture au public en début d'année prochaine.

Les missions dédiées au personnel de la nouvelle agence s'orientent autour d'une meilleure connaissance de la clientèle, du traitement de ses demandes et d'une meilleure réactivité générale.



Réouverture du guichet CCP

La gestion du traitement des dossiers des clients CCP ayant été jugée peu efficace selon les remontées de la clientèle, la réouverture d'un guichet CCP, fermé en 2006, a été entérinée après consultation. Depuis cette date, les clients CCP se rendaient dans les agences OPT pour tenter de résoudre leurs problèmes, mais par manque de personnel qualifié, les réponses n'étaient guère probantes. Ainsi un nouveau point de contact pour les clients CCP va voir le jour en 2013 dans la commune de Pirae. Une équipe de la cellule CCP doit s'y installer pour prendre en charge les clients et traiter directement leurs demandes.

Rapprochement d'agents du pôle Distribution Vente vers les Services financiers

Le constat est clair : la relation avec la clientèle CCP est peu efficace du fait du manque de formation du personnel au sein des agences OPT. C'est pourquoi, un plan de formation inter-pôles a été élaboré au cours de l'année qui doit permettre à terme la mise à disposition d'un agent par agence, selon un calendrier précis, pour suivre une formation spécifique aux services financiers.

Mise à niveau de la plate-forme Web du CCP

L'année a été consacrée à l'amélioration du site Web du CCP, qui commençait à dater. Avec la création de nouveaux visuels et l'intégration de nouveaux liens, le site devrait faire peau neuve d'ici le début de l'année prochaine.

Formations spécifiques aux agents des services financiers

Tout au long de l'année, les agents du pôle des Services financiers ont bénéficié de formations spécifiques dans le cadre de leur mission :

- formation bancaire (ITB, BP Banque),
- formation au surendettement,
- formation à Delta Bank (front et back office),
- formation sur les règles et procédures dans la gestion des comptes CCP,
- formation monétique bancaire, filière de paiement.

En outre, le chef du pôle et quelques agents concernés ont bénéficié d'une formation sur la lutte anti blanchiment des capitaux.

Quelques chiffres essentiels

En 2012, le pôle regroupait 45 agents, soit 4 personnels de moins qu'en 2011. Il a généré un chiffre d'affaires de l'ordre de 567 millions F, en progression de 86 millions F par rapport à l'an dernier. Les charges d'exploitation sont en diminution de 7% par rapport à 2011 grâce à une diminution notable des dotations aux immobilisations et à une meilleure gestion des ressources humaines du pôle.

En 2012, le résultat d'exploitation s'élève à -168 MF contre -395 MF en 2011, soit une variation favorable de 227 MF soit -129 %.

Le résultat financier est de 101 MF contre 108 MF en 2011 soit une diminution de 7 MF (-3%). Le résultat net enregistre une perte de 54 MF contre 281 MF en 2011.

2012

87 AGENCES A GÉRER À TRAVERS LES ILES

Le Pôle Distribution - Vente commercialise les produits et les services de l'OPT à l'usage du grand public, des collectivités et des entreprises, au travers d'un réseau commercial constitué de 87 agences ou points de contact répartis à travers les cinq archipels du pays. Chacune des agences dispose d'une autonomie de manœuvre qui lui permet d'organiser des animations commerciales ponctuelles.

Le réseau d'agences de l'Opt en 2011

Fin 2011, les points de présence Opt se répartissent comme suit :

- Tahiti et Moorea :15 agences et 5 annexes,
- Iles Sous le Vent :7 agences et 1 annexe,
- Marquises :13 agences,
- Tuamotu Ouest et Gambier :17 agences,
- Tuamotu Est :22 agences,
- Australes :5 agences,

A Papeete, une agence destinée aux professionnels complète ce réseau.

Veille radio

La veille de sécurité maritime, assurée par convention avec l'Etat, a pris fin au 1^{er} janvier 2011. Les opérations de nature commerciale et le maintien d'une liaison avec les îles de Tematangi et Hereheretue restent les seules activités radio. D'autres îles, comme Mopelia et Scilly, continuent de passer par la radio pour leurs communications PCV.

Entre télégrammes et trafic avec les îles et les navires, le service a comptabilisé 1 600 communications en 2011 contre 1 950 en 2010.

Soutien à la commercialisation

Le Pôle distribution et vente s'est attaché à renforcer la commercialisation de ses produits et services en 2011. Il a retenu des gammes adaptées et au meilleur prix dans le domaine de la téléphonie mobile en particulier. L'approvisionnement du réseau d'agences s'est amélioré et sa communication renforcée. Une trentaine d'animations commerciales et différents challenges entre agents de Tahiti et des îles sont venus la relayer.

Les produits de téléphonie mobile et d'usage Internet ont connu des avancées notables dans les îles les plus isolées, aux Marquises, Tuamotu et Australes. Les ventes dans les Iles du Vent et aux Iles- Sous le Vent ont échappé au recul subi ailleurs par certaines activités économiques.

Multimédia et cash dans les îles

Les agences Opt proposent les services traditionnels du courrier, de la téléphonie fixe, des mandats, des chèques postaux. Ces points d'accueil Opt offrent aussi la possibilité d'accéder aux services de téléphonie mobile, d'accès Internet ou de télévision par satellite, publique ou payante.

Des distributeurs automatiques de billets et des terminaux de paiements électroniques facilitent les retraits en espèces dans les îles des archipels isolés. Des points Internet permettent à ceux qui ne possèdent pas d'ordinateur et aux touristes d'utiliser ce mode de communication devenu aujourd'hui indispensable.

Quelques agences des îles hébergent aussi un guichet de la Caisse de prévoyance sociale.

Avancées en 2011

L'année a préparé la fusion des pôles distribution et poste effective au 1^{er} janvier 2012. Le programme d'informatisation et d'aménagement bureautique des agences encore «manuelles» s'est poursuivi. A noter une avancée commerciale intéressante, la création de packages ciblés par niches commerciales (music jeunes, tablettes ...) qui a séduit. Un premier catalogue des produits commercialisés en agences a été réalisé pour être diffusé dans les boîtes postales.

Le centre support clients, encore rattaché au pôle, a poursuivi le lancement du projet de fibre optique à domicile. Plusieurs dizaines de testeurs ont été équipés et la formation des personnels techniques s'est poursuivie.

LES SERVICES DE DISTRIBUTION - VENTES

En 2012, le chiffre d'affaires du Pôle Distribution - Ventes (910 millions F) est en augmentation de 19% par rapport à l'année précédente (766 millions F). Les résultats ont permis d'afficher une évolution du résultat des produits alors que les charges semblent avoir été maintenues à un niveau correct.

► Résultats financiers 2010 - 2012

millions F	2010	2011	2012	Ecart
• Produits	925	766	910	+19%
• Charges	4 183	4 193	4 366	+4%
• Résultat	-3 257	-3 426	-3 455	0%

Les résultats négatifs du pôle Distribution Vente relèvent des méthodes de gestion appliquées. L'activité principale du pôle consiste à délivrer des prestations de vente de biens et de placements de services pour le compte des autres pôles de l'OPT, sans constater le chiffre d'affaire correspondant et tout en maintenant la majorité de ses charges, y compris en communication commerciale dans ses comptes.

Néanmoins, en 2012, les charges semblent avoir été maîtrisées pour atteindre un résultat stable.



L'agence de Avatoru, à Rangiroa, a été récemment rénovée

Quelques chiffres

- Effectifs moyens du pôle : 357 agents.
- Charges en 2012 : 4,365 milliards cfp (+4% par rapport à 2011) dont 76% en charges de personnel.
- Recrutements externes : 14 (contre 31 en 2011).
- 25 agents ont bénéficié d'une mesure de départ anticipé de l'entreprise.
- L'année 2012 a enregistré 12 accidents du travail au sein du Pôle contre 16 en 2011. La moitié de ces accidents concernait les facteurs dont le métier est considéré comme "à risque", notamment à cause des chiens. Néanmoins, seulement 3 accidents liés aux chiens ont été enregistrés cette année. Le nombre de "chutes diverses" a explosé (+58%, soit 7 accidents). Quant aux accidents de trajet, ils ont augmenté de 25%.

Le réseau d'agences de l'Opt en 2012

Fin 2012, les agences et points de présence Opt à travers la Polynésie se répartissent comme suit :

- Tahiti et Moorea :16 agences et 5 annexes,
- Iles Sous le Vent :8 agences et 1 annexe,
- Marquises :13 agences,
- Tuamotu Ouest et Gambier :17 agences,
- Tuamotu Est :22 agences,
- Australes :5 agences,

A Papeete, l'agence professionnelle complète ce dispositif.

Ainsi, ce sont deux nouvelles agences qui ont ouvert depuis l'an dernier, 1 à Tahiti, l'autre à Huahine.

Concentration des forces de l'OPT

La vingtaine d'équipes du Centre support client donnent à l'Opt un visage humain auprès de sa clientèle. Ces agents installent et entretiennent les lignes, viennent les vérifier si besoin et surtout se déplacent pour les réparer tout au long de l'année. Dans le cadre de la restructuration annoncée du groupe, le Centre support client est officiellement rattaché dès 2012 au Pôle des infrastructures de télécommunications. Ainsi, câbles, armoires relais, poteaux ou bornes souterraines, qui sont autant de points de concentration communs à tout le réseau, seront désormais sous la supervision d'une seule et même entité.

De quoi réaliser des économies substantielles...

Rénovation de l'agence de Pirae

Les travaux de rénovation de l'agence Terema de Pirae ont débuté en avril. Au delà d'un banal lifting, les locaux de Pirae intégreront les modalités du nouveau concept "d'agences du futur" souhaité par l'OPT. Améliorer l'accueil en supprimant les files d'attente interminables, permettre aux clients de réaliser eux-même diverses opérations simples, valoriser l'image de marque de l'Office dans la gestion de l'espace, tels sont les objectifs majeurs avoués. La redistribution de l'espace au sein des locaux et l'intégration de nouveaux mobiliers en adéquation avec les nouvelles technologies (écrans tactiles, machines à affranchir,...) sont au cœur de la rénovation. Le personnel a bénéficié d'une formation axée sur les nouveaux objectifs (personnalisation de l'accueil, meilleure gestion de la clientèle), le but étant de réduire l'attente des usagers et de leur fournir des solutions probantes et rapides.

La nouvelle agence de Pirae ouvre ses portes le 27 novembre, après cinq mois de travaux.

Le Centre d'appels : plus de 600 000 communications en 2012

Au cœur des communications téléphoniques en Polynésie française, le Centre d'appels a quitté en juin ses locaux de l'immeuble Shangrila pour s'installer au premier étage de l'immeuble Terema dans des locaux réaménagés de plus de 300 m². Les missions du centre se sont étoffées au fil des années. Aujourd'hui, il assure des fonctions variées, renseignements téléphoniques, commerciaux (facturation, abonnement,...), télé-marketing, sondages, enquêtes...

Ses 27 agents sont répartis sur trois sites : 20 personnels à Pirae (immeuble Terema), 1 agent à Mahina (standard OPT, 41 42 42) et 6 agents à l'Hôtel des Postes de Papeete, qui assurent une permanence jour et nuit.

A Terema, les télé-conseillers sont au nombre de 13. Ils assurent les renseignements téléphoniques et commerciaux. Ils sont encadrés par 3 superviseurs et 1 chef de section. Trois autres agents assurent la gestion et le secrétariat du Centre d'appels. Plus de 600 000 appels ont été traités au cours de l'année :

- près de 500 000 appels concernent la téléphonie fixe et l'annuaire,
- plus de 47 000 appels concernent TNS,
- plus de 20 000 appels concernent la téléphonie mobile,
- le reste concerne les services financiers de l'OPT, le standard général, Chronopost et Mana.



L'agence de Pirae préfigure le nouveau concept d'agences désiré par l'OPT



Mission de service public pour les îles non raccordées

Le Centre d'appels assurait depuis de longues années sa mission de service public de «veille permanente» avec deux îles non raccordées au réseau, Tematangi et Hereheretue aux Tuamotu. Le centre réceptionne et donne suite aux appels d'urgence et de sécurité et effectue, le cas échéant, les mises en relation nécessaire.

Au cours de l'année, ces deux îles seront reliées au réseau Intelsat 18 lancé en octobre 2011, et bénéficieront de liaisons Adsl pour la téléphonie fixe, mobile et l'internet.

Agences : Sondage de satisfaction

Un sondage de grande envergure sur la qualité de la relation avec les clients dans les agences débute en octobre pour deux mois. Le but de cette action très ciblée est de mieux prendre en considération la performance globale des agences telle qu'elle sera jugée par leurs clients. Les résultats vont permettre de dresser un profil des clients par agence et mettre en lumière ce qu'ils attendent concrètement du service proposé. Les points négatifs et positifs seront analysés et des mesures correctives seront mises en place à l'issue de l'enquête. Cinq agences de Tahiti sont concernées : Papeete RP, Faa'a, Punaauia, Arue et Mahina. L'agence de Pirae, actuellement en rénovation, testera sa nouvelle configuration en 2013. L'étude devrait par la suite s'élargir aux autres agences de Tahiti, Moorea et des Iles Sous le Vent.

2,740 MILLIONS DE TIMBRES EN 2011

La philatélie polynésienne se veut l'ambadrice du pays aux quatre coins du monde. Elle émet chaque année de l'ordre de 3 millions de timbres poste aux vignettes très variées, soigneusement choisies et élaborées. Les séries à thème, complétées année après année, sont très appréciées. Il en va de même pour les carnets de timbres adhésifs sur un thème particulier.

La poste polynésienne s'enorgueillit d'être un des rares opérateurs dans le monde à produire un timbre «senteur» chaque année, une vignette comportant de micro-capsules odorantes.

L'Office est présent chaque année à deux ou trois salons philatéliques internationaux.

2
0
1
1

Exposition à Papeete

L'Office a organisé en décembre sa première exposition philatélique locale à la Maison de la Culture. Cet événement s'est déroulé sur quatre jours afin de présenter au public la richesse du patrimoine culturel véhiculée durant 50 ans de philatélie polynésienne. Un parcours chronologique et cinq thématiques : la femme polynésienne, la faune, la flore, les senteurs et Gauguin étaient proposés aux visiteurs. Des conférences sont venues étoffer l'histoire du timbre polynésien et un catalogue a été édité pour célébrer les timbres marquants de chaque année philatélique.

Présence aux expositions internationales

L'Office a participé comme chaque année à l'exposition philatélique d'automne en novembre à Paris. Une équipe de quatre personnes a tenu le stand polynésien. Deux timbres poste sur le thème des Marquises ont été édités pour la circonstance, l'émission Premier jour s'est faite simultanément à Paris, à Papeete et à Taiohae (Marquises Nord).

Les émissions de timbres

L'Office a édité 2 740 000 timbres poste en 2011 en douze émissions pour 23 vignettes au total et un bloc-feuillet. Ils sont mis à disposition des agences Opt par le Centre philatélique de Mahina. Un lot de 440 000 timbres a été diffusé et commercialisé en métropole.

Un carnet de six timbres adhésifs a été émis en mars sur différentes facettes de la Polynésie (faune, flore, perle, coucher de soleil, vue aérienne d'un atoll et courses de pirogues).

Un second carnet de douze timbres a été commercialisé sur la vie sous-marine. Le timbre senteur de l'année était consacré à l'orchidée.

Deux anniversaires ont été célébrés, le cinquantième de la perle de Tahiti et celui du tournage du film *Les révoltés du Bounty*. Crabs locaux et sculptures ont enrichi les collections de visuels polynésiens.

Cartes prépayées

Au cours de l'année, des cartes postales prépayées ont été commercialisées pour répondre à une demande des touristes relayée par les agences. Des paysages de quatre archipels ont figuré sur la première série émise en 2011.

Puis, les vingt ans de la course Hawaiki Nui et les vingt ans de la mort de l'artiste Bobby Holcomb ont fait l'objet de cartes en fin d'année.



Les timbres «senteur»
connaissent le succès
auprès des philatélistes

3,2 MILLIONS DE TIMBRES EN 2012

Le programme philatélique inscrit au programme de l'exercice 2012 s'est décomposé en 14 émissions distinctes, soit 22 nouveaux timbres-poste, 1 bloc feuillet en avril et 3 cartes "maxima".

Ainsi, le Pôle des Services postaux a géré la création et la mise sur le marché de 3,2 millions de timbres, dont 440 000 pour la métropole, de la recherche à la conception jusqu'à la mise en vente à travers les agences du Pays.

Comme chaque année, le Pôle a participé à l'exposition philatélique d'automne qui se tient chaque année à Paris en novembre. Une équipe de quatre personnes s'est rendue dans la capitale pour promouvoir la philatélie polynésienne.

Un triptyque avec une vignette centrale et un encart souvenir sur le thème du "120ème anniversaire des premiers timbres E.F.O." ont été présentés à cette occasion.

2012

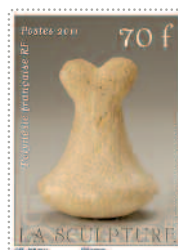
Les produits philatéliques phares en 2012

- **Mars** : Emission d'un carnet de 6 timbres-poste adhésifs sur le thème de la flore locale. Les diverses variétés de gingembre sont à l'honneur, une épice particulièrement prisée dans la gastronomie polynésienne. Ce carnet a connu un tel succès que le pôle a dû procéder à un retraitage auprès de l'imprimerie métropolitaine pour répondre à la demande.
- **Août - Timbre senteur** : Devant le succès rencontré par ce produit original et apprécié du public, un timbre senteur aux effluves de pamplemousse a été commercialisé en 2012.
- **Septembre** : Emission d'un carnet de 6 timbres-poste adhésifs panoramiques sur le thème des archipels polynésiens.
- **Cartes postales pré-timbrées** : Création d'une nouvelle série de 3 cartes postales sur les paysages de la Polynésie. Cette année, ce sont Tahiti, Moorea et Raiatea qui ont été à l'honneur.
- **Une autre carte postale, sur le transit de Vénus** particulièrement visible dans nos îles, a également vu le jour en 2012. Des centaines de touristes venus en Polynésie pour assister à ce phénomène sont repartis avec ce produit qui a connu un vif succès.
- Enfin, la médaille d'argent obtenue en taekwondo de notre ressortissante **Anne Caroline Graffe** lors des Jeux olympiques de Londres a permis au pôle d'éditer une carte spécifique en son honneur.

Les événements philatéliques de 2012

Le service philatélique des Services postaux de l'Office a participé au cours de l'année à plusieurs événements majeurs :

- Festival International du Film documentaire océanien,
- Fête de la Saint Valentin,
- Les 40 ans de la commune de Moorea,
- Les 50 ans de la FAPELEC,
- La semaine du Goût,
- Les 50 ans de la journée du Tiare,
- Le transit de Vénus.



NOS RESSOURCES

LES RESSOURCES HUMAINES

LES RESSOURCES INFORMATIQUES

LA COMMUNICATION DE L'OFFICE

LA GESTION DES BÂTIMENTS



LES RESSOURCES HUMAINES

La nouvelle organisation programmée pour l'année prochaine induit un grand nombre de réaménagements internes, tant dans la redistribution des "métiers" du groupe que dans la gestion de ses personnels.

Avec l'arrivée de la concurrence et l'évolution constante des technologies, la réduction des charges de personnel reste la grande priorité de l'OPT. Dans sa feuille de route établie en octobre 2012, la direction générale préconise un certain nombre de mesures pour diminuer le coût en ressources humaines.



943 agents permanents en 2011

Formation permanente

La formation continue du personnel a intéressé 647 stagiaires pour 55 types de mises à niveau. Une formatrice permanente a été affectée à la structure spécialisée. Elle aura assuré près de la moitié des 2 500 heures de formation assurées en interne pour 5 000 heures en externe. Un tiers des formations intéressent les métiers et un autre tiers la sécurité.

Accompagnement social

La cellule Fare Turu créée pour «contribuer au mieux-être des agents» met l'accent depuis 2009 sur l'approche des agents présentant de graves problèmes de santé. Les agents ayant un premier congé de maladie de 21 jours et plus ou trois congés de maladie et plus, quelle qu'en soit la durée dans l'année sont signalés à la cellule.

L'accompagnement en période de longue maladie a concerné 44 agents en 2011 pour des entretiens psychologiques ou de nature sociale. Une quarantaine de réunions ont été organisées avec plus de 300 agents entre novembre 2010 et mai 2011. Par ailleurs, une soixantaine d'agents et quelquefois leurs familles, ont bénéficié d'un accompagnement psychologique en 2011. L'accompagnement social en tous domaines a traité 672 demandes et seulement trois n'ont pas abouti.

Réduction programmée de la masse salariale en 2012

La réduction de la masse salariale à hauteur de 10% reste l'objectif majeur de l'année. Ainsi, les postes libérés lors des départs volontaires ou à la retraite ne seront pas comblés sauf cas de force majeure. Un meilleur redéploiement des personnels selon les besoins actuels et à venir est d'ores et déjà préconisé. L'augmentation des compétences des agents dans leur domaine d'intervention est une des directives essentielles de la nouvelle donne. Afin d'améliorer l'efficacité des actions dans leurs tâches, une redéfinition du rôle et des missions du centre de formation est projetée. Des réductions budgétaires en ce qui concerne les séminaires, frais de réception ou cadeaux à la clientèle sont à l'étude pour être mis en place rapidement.

Surtout des quadragénaires

L'Office comptait 943 agents permanents, répartis sur l'ensemble de la Polynésie, au 31 décembre 2011 contre 940 en décembre 2010. Les femmes assurent légèrement plus de 40% des emplois. L'âge moyen des agents est de 41 ans. Les quadragénaires prédominent, plus de la moitié des agents a entre 36 ans et 50 ans.

L'ancienneté moyenne est de seize ans et demi, un agent sur cinq a plus de 25 années d'ancienneté.

25 départs anticipés

41 embauches ont été effectuées en 2011 et 38 départs ont été enregistrés. Parmi eux, 25 départs volontaires dans le cadre d'un nouveau plan de départs anticipés mis en œuvre en août 2010 sur une période de trois années.

Répartition socio-professionnelle

L'effectif permanent est composé pour plus de la moitié (56%) d'ouvriers et employés. Les agents de maîtrise et techniciens occupent plus du quart (28%) des emplois. Les cadres représentent 15% de l'effectif.

L'Office compte encore 103 fonctionnaires d'Etat CEAPF pour 838 agents sous statut de contractuels aux contrats à durée indéterminée.

Près de la moitié des emplois (49%) sont affectés à la distribution et à la vente.

Les missions du Pôle Informatique et traitement de l'information sont les suivantes :

- *Exploiter les applications,*
- *Assurer l'évolution du patrimoine (support et création) : évolution technique en fonction des besoins Métiers,*
- *Assurer le pilotage global du SI des Métiers (définition d'un schéma directeur, d'un plan stratégique SI),*
- *Assurer la sécurité des équipements, des applications et des données hébergés et exploités par le Pôle,*
- *Conseiller et faire progresser la maturité des clients en matière de SI.*

Site de secours équipé

Le pôle informatique et traitement de l'information boucle son plan de secours pour permettre la continuité des activités de l'Office et plus particulièrement de ses activités informatiques en mode «dégradé». Il a retenu l'un des deux sites de repli (backup) identifiés en 2010, celui de Papenoo où sont situés les bâtiments et équipements de la filiale Tahiti Nui Telecom. Les travaux d'aménagement ont été achevés en juillet 2011. Une plateforme de stockage de données de type «XIV» a été livrée pour y être installée avant fin 2011.

Sécurité Internet

La sécurisation Internet est en cours et des bornes d'accès WIFI sécurisées sont testées. Elles seront installées dans les diverses salles de réunion de l'Office. Ces bornes vont remplacer les équipements installés par les services pour leurs besoins internes. Des outils vont permettre de gérer les vulnérabilités pour la sensibilisation, la sécurisation des flux web et mails ainsi que la sécurisation des accès d'administration interne et des accès de prestataires externes.

Par ailleurs, des audits sont en cours de lancement pour contrôler l'état des applicatifs et les divers accès vers le réseau interne Opt

Informatisation des agences

L'application de gestion des agences Opt baptisée Toa Fare a été déployée depuis fin juillet 2010. La migration des services arrière est en cours, notamment la gestion des recommandés. Une réflexion est lancée, en collaboration avec le pôle de distribution, pour le remplacement de cette application par un progiciel du marché répondant mieux aux attentes.

Service d'hébergement

Un box grillagé a été aménagé au sein du pôle, en salle machine, et des sous-compteurs y ont été installés. Cet espace va pouvoir accueillir des sites de repli (backup) d'autres sociétés.

Bilan de l'année 2012

En matière de sécurité informatique, les actions menées ont été les suivantes :

- Poursuite des travaux de migration de l'architecture d'hébergement web en vue d'une rationalisation, de sécurisation et d'une meilleure disponibilité.
- Sécurisation des flux de navigation internet et des flux de messagerie autour de la solution de logiciel en tant que service ZSCALER. Cette solution a été pleinement déployée.
- Mise en œuvre de la solution de déploiement des applications et des correctifs de sécurité Tivoli Endpoint Management.
- Déploiement d'une solution antivirusale sur les postes de travail administrés et gérés par le PITI.
- Déploiement d'une nouvelle solution d'authentification forte pour renforcer la sécurité des accès distants VPN.
- Poursuite du déploiement de la solution de filtrage et de sécurisation des ports USB.

En matière d'aménagement client :

- Travaux d'aménagement des salles machines pour une meilleure climatisation des actifs (installation de faux planchers).

En matière d'informatisation des agences :

- Poursuite de l'informatisation des agences.

En matière de logistique :

- Remplacement des lecteurs LTO du robot de sauvegardes (augmentation de la capacité d'archivage et amélioration des temps de sauvegarde).
- Acquisition d'une solution de sauvegarde sur disques (plus grande disponibilité des applications prioritaires). L'installation et la mise en œuvre se poursuivra sur l'année 2013.
- Migration des serveurs P590 (Te Vaipuna) de l'ensemble des applications vers une nouvelle infrastructure : réduction des coûts de maintenance matérielle et de la consommation énergétique.

LA COMMUNICATION DE L'OFFICE

Dans un contexte commercial difficile, les actions de marketing de l'Office ont été réorientées selon les priorités, et notamment face à la concurrence émergente. Un effort particulier a été réalisé en terme de communication (publicités, annonces diverses, diffusion du catalogue des produits par les agences OPT, le NiuNiu MAG).

Les forces de vente ont bénéficié de formations accrues et ont également pu se mesurer lors des challenges mis en place selon les secteurs (Vini, Chronopost, etc...)

La communication institutionnelle et le sponsoring de l'Office est assurée par la cellule Marketing et Communication qui regroupe 10 agents rattachés à la direction générale.



Netfenua propose également un ensemble de sites thématiques spécifiques à la Polynésie : habitat, enfants, mer, économie, automobile et musique.

Les sites les plus populaires du portail polynésien sont **Netfenua** et **Farepassion**. En 2012, **NetFenua** a enregistré plus de 333 000 visites (+20% par rapport à 2011, 277 000 visites) et **Farepassion.pf** a enregistré 56 000 visites en 2012 contre 69 000 en 2011 (-19%).

A souligner le nombre élevé de pages consultées par visite des sites où les internautes prennent le temps de parcourir les ecards, les albums musicaux et les jeux Flash : **Etahiticards** : 300 000 pages, **Tamariki** : 230 000 pages, **Tahitijukebox** : 136 000 pages.

Communication et Marketing

Tout au long de l'année, l'Office a mis en place une stratégie de communication en fonction des objectifs à atteindre. Parmi les nouveautés :

- Elaboration et mise en place du premier catalogue de vente des agences OPT,
- Création d'affichettes et de prospectus pour assurer sa communication dans la presse et dans les boîtes postales sur les offres produits lors d'événements spécifiques,
- Edition de circulaires, notamment sur la gamme GSM avec détermination des prix (en fonction des marges et de l'environnement concurrentiel),
- Mise en place de plusieurs challenges PDV (Vini, abonnements, clés internet,...) afin d'optimiser les ventes dans les agences.

Portail polynésien généraliste

L'Office est un acteur majeur dans le paysage Internet local. Ses sites institutionnels (services Opt, annuaire, philatélie...) regroupent l'ensemble des produits et services proposés à la clientèle.

Un portail généraliste **Netfenua** est édité depuis 2004 pour les internautes polynésiens. Ce portail se partage entre actualités (locale, internationale), horoscopes et informations pratiques (météo, météo du surf, cinéma, guide des restaurants, médecins /pharmaciens de garde,...).

Les sites métiers

- **www.opt.pf**. Le site commercial et institutionnel de l'Opt : 430 000 visites en 2012 contre 487 000 en 2011, soit -12%.
- **www.voscoms.opt.pf**. Consultation des communications téléphoniques : 12 000 visites par an.
- **webCCP (https://secure.opt.pf)**. Le site des comptes-chèques postaux de Polynésie française : 317 000 visites en 2011, 367 000 en 2012 (+16%).
- **www.imagefac.opt.pf**. Consultation des factures téléphoniques : environ 3 500 visites par an.
- **www.tahitiphilatelie.com**. Le site des passionnés de la philatélie : 18 600 visites en 2011, 21 300 en 2012 (+14%).
- **www.annuaireopt.pf**. L'annuaire électronique en ligne, plus de 360 000 visites par an.

Animations commerciales

Une trentaine d'animations en rapport avec les fêtes et les manifestations sportives et culturelles majeures ont eu lieu tout au long de l'année. Un important travail de synergie a été mené avec les agences pour que ces actions soient appréciées à leur juste mesure par la clientèle et qu'elles génèrent les bénéfices escomptés. Affiches, dépliants, cadeaux, jeux concours, les moyens sont vastes et variés pour toucher un public friand de ce type d'événements.

LA GESTION DES BÂTIMENTS DE L'OFFICE

Parmi les missions du domaine Gestion, l'une des plus importantes concerne l'entretien, la réfection, la mise aux normes et la sécurisation des bâtiments de l'Office. Son action en la matière est primordiale, notamment en matière de sécurité, puisqu'il s'agit, pour la plupart, de bâtiments qui accueillent des centaines de personnes. Au delà de la préparation et de l'exécution du budget, du suivi du cadre d'emploi et des charges de personnel, du budget et de la gestion des contrats logistiques, cette cellule gère la logistique des bâtiments de l'OPT, des logements, des cafétérias et du complexe sportif de Pirae.

Les opérations d'investissement

Pour 2012, le taux de réalisation des opérations d'investissements est de 159 % par rapport au budget révisé. Il concerne, parmi ses nombreuses attributions, les opérations suivantes, réalisées dans le cadre de la gestion des immeubles de l'Office :

- Reclassement comptable du placement Marara 3 (2 502 MF),
- Réhabilitation du complexe sportif (4,4 MF),
- Réhabilitation du premier étage de l'immeuble Terema (24 MF),
- Réhabilitation du premier étage de l'immeuble Shangrila (15,7 MF),
- Travaux de sécurisation des talus d'Hotuarea (12,5 MF),
- Achat de divers matériels informatiques et bureaux et mobiliers nécessaires au fonctionnement des services rattachés à la DG (4,2 MF),
- Poursuite de la mise en place de la fibre optique à l'Hôtel des Postes (3,1 MF),
- Poursuite des travaux du changement de l'onduleur de Hotuarea (2,9 MF),
- Changement de l'onduleur de l'Hôtel des Postes (1,5 MF),
- Changement de climatiseurs hors service à l'Hôtel des Postes (0,4 MF).

La première phase de rénovation du complexe sportif est achevée



La gestion des bâtiments de l'Office

Au cours de l'année 2012, le domaine Gestion a finalisé un certain nombre d'engagements :

- Hôtel des Postes
 - Remise aux normes électriques du bâtiment,
 - Travaux d'étanchéité de la terrasse,
 - Réhabilitation de nouveaux bureaux,
 - Réhabilitation des locaux du CMC,
 - Rénovations diverses et vérification des éléments de sécurité.
- Immeuble Hotuarea
 - Travaux d'étanchéité, de rénovation des talus, de réhabilitation de certains locaux suite à l'expertise du bureau Véritas,
 - Vérification des éléments de sécurité.
- Immeuble Ainapare
 - Rénovation de différents bureaux (carrelage),
 - Vérification des éléments de sécurité.
- Immeuble Shangrila
 - Travaux de réhabilitation du R+1,
 - Réhabilitation d'une partie de la toiture et traitement des fuites en façade,
 - Vérification des éléments de sécurité.
- Immeuble Terema
 - Travaux de réhabilitation du R+1 et de remise aux normes électrique R+2 (SC)
 - Mise en place d'un contrôle d'accès
- Cafétérias
 - Travaux de rénovation de la cafétéria HDP,
 - Vérification des éléments de sécurité.
 - Pose de films anti-chaleur à la cafétéria Ainapare.
- Complexe sportif de Pirae
 - Travaux de réhabilitation du complexe 1^{ère} phase (sanitaires, bureaux, hangar à pirogues, réfection du ponton, réhabilitation des clôtures et des terrains de tennis),
 - Présentation du projet de réhabilitation des deux autres phases (esquisses, budget).

LES SEPT PÔLES D'ACTIVITÉS ET LES FILIALES



LES SEPT PÔLES D'ACTIVITÉS DE L'OPT

L'Office a réparti ses activités depuis 2003 en pôles spécialisés. Chacun d'entre eux est autonome et dispose d'un état-major réparti en quatre domaines, sauf cas particuliers, gérant ses besoins de production, de gestion, de marketing et de communication commerciale.

L'an prochain, on assistera à la suppression progressive des sept pôles actuels qui seront "redistribués", selon leurs missions, au sein des trois nouvelles directions "métiers" du groupe (télécommunications, services postaux et services financiers).

Pôle des services postaux

Le pôle des services postaux commercialise les produits et services postaux de l'Office : timbres, produits pré-timbrés, philatélie, service express Chronopost, emballages postaux, boîtes postales et publicité en BP, services d'affranchissement et collectes de courrier en entreprises.

Le pôle gère deux centres, le centre philatélique à Mahina et le centre de traitement du courrier implanté sur deux sites distincts à Faa'a aéroport et Papeete Motu Uta.

Le pôle compte 73 agents au 31 décembre 2011, dont 49 affectés au tri, pour un chiffre d'affaires de l'ordre de 1 800 millions F.

Fin 2012, il compte 71 agents et génère un chiffre d'affaires de 1 760 millions F.

Pôle de téléphonie fixe

Le pôle de services de téléphonie fixe a pour mission de commercialiser, facturer et recouvrer les produits et services du téléphone fixe. Il s'occupe aussi de créer et mettre sur le marché des offres de produits et services nouveaux et d'assurer une mission de service public dans la gestion du parc de terminaux publics. Enfin, il assure la parution de l'annuaire téléphonique.

Le pôle compte 34 agents fin 2011 dont 26 dans les domaines commerciaux et marketing pour un chiffre d'affaires global (trafic, abonnements et autres produits) de l'ordre de 5 500 millions F. En 2012, son chiffre d'affaire est tombé à 4 968 millions F.

Pôle des services sur réseaux de télécommunications

Ce pôle a deux missions majeures :

- concevoir l'ensemble du réseau de télécommunications en Polynésie,
- commercialiser et gérer des services de transmission de données essentiellement destinés à des entreprises ou administrations à moindres coûts pour l'entreprise et le client.

Le pôle compte 19 agents au 31 décembre 2011 pour un chiffre d'affaires généré par ses activités de l'ordre de 5 600 millions F en hausse de 12% sur 2010.



L'agence de Pirae rénovée en 2012 compte parmi les 87 agences de l'Office en Polynésie française

Pôle des infrastructures de télécommunications

Les missions du pôle de production des infrastructures de télécommunications sont d'exploiter et de maintenir en état de bon fonctionnement tous les réseaux de télécommunication déployés par l'Office.

Il a en charge aussi de concevoir et produire les réseaux de lignes, de transmission et de commutation dans ce domaine, d'assurer la supervision de l'ensemble des réseaux déployés et de garantir la meilleure qualité de service et de disponibilité des équipements et des services de télécommunications sur l'ensemble du territoire de la Polynésie française.

Fin 2011, le pôle compte 155 agents, dont 74 affectés aux lignes, 37 aux transmissions, 22 à l'exploitation téléphonique et 9 à la supervision, pour un chiffre d'affaires de l'ordre de 210 millions F.

Pôle des services financiers

Le pôle des services financiers a pour mission d'offrir à la population polynésienne des comptes-chèques postaux et ses services associés (virements, prélèvements, chèquiers, cartes monétiques et privatives locales et internationales) ainsi que l'envoi et la réception des mandats postaux sur l'ensemble du territoire de la Polynésie française via son réseau d'agences.

Le pôle compte en effectifs moyens 49 agents, dont 27 aux comptes chèques postaux, pour un chiffre d'affaires de l'ordre de 480 millions F en progression de 40 millions (+10%). En 2012, son chiffre d'affaire a chuté de 7%, malgré une nette amélioration dans la vente de produits de l'ordre de 28%.

Pôle de distribution et ventes

Le Pôle distribution ventes commercialise au quotidien, partout en Polynésie, les produits et services de l'OPT à l'usage du grand public, des collectivités et des entreprises.

Son réseau commercial est constitué fin décembre 2011 de 85 agences, et de 87 en décembre 2012. Une agence professionnelle à Papeete assiste les patentés et les grands comptes.

Le pôle gère par ailleurs le centre support clients, pour les installations téléphoniques, et le centre d'appels de l'Office, pour les relations téléphoniques entre les entités du groupe Opt et leurs clients.

Le pôle compte en effectifs moyens 415 agents pour un chiffre d'affaires de l'ordre de 580 millions F, dont 78% en négoce, 9% en commissions sur les timbres fiscaux et les abonnements du groupe Opt et 9% pour les prestations du centre d'appels.

Les installations de Motuarea à Faa'a, un site phare de l'OPT



Pôle informatique et traitement de l'information

Le pôle informatique et traitement de l'Information a pour vocation première de servir ses clients, les pôles métiers de l'Office.

Ses missions de base sont :

- d'exploiter les applications ;
- d'assurer l'évolution du patrimoine, support et création, en fonction des innovations et des besoins ;
- d'assurer le pilotage des systèmes d'information des métiers et d'en définir le schéma directeur et le plan stratégique ;
- d'assurer la sécurité des équipements, des applications et des données, hébergés et exploités par le pôle ;
- de conseiller et faire progresser la maturité des clients en matière de systèmes d'information et de définition de règles de gouvernance.

Le pôle compte 32 agents au 31 décembre 2011 pour un chiffre d'affaires de l'ordre de 190 millions F, en diminution d'une centaine de millions F au terme des redevances des filiales Tikiphone et Mana pour la plate-forme de leurs systèmes d'information.

La Direction générale

La Direction générale de l'OPT regroupe le service comptable qui compte en effectifs moyens 28 agents, et les moyens généraux de l'Office.

Outre les ressources humaines et la communication, elle regroupe également une mission audit et conseil (effectif moyen de 6 agents), et trois cellules spécialisées pour le budget (5 agents fin 2011), les affaires juridiques (4 agents) et la gestion (7 agents).

LES CINQ FILIALES DE L'OPT

L'Office a été conduit au début des années 2000 à mettre en place des filiales spécialisées pour assurer son développement et son entrée dans le monde des nouvelles technologies. Ces filiales contrôlées à 100% par le groupe sont constituées en sociétés par actions simplifiées.

En 2012, le plan de restructuration de l'Office pour les années à venir a prévu d'intégrer ses filiales au sein du groupe afin de mieux concentrer son action face à la concurrence naissante mais aussi pour limiter les charges budgétaires.



La société Tikiphone (opérateur Vini)

Créée en 1994, la filiale de l'Office Tikiphone est l'opérateur de téléphonie mobile du groupe OPT qui exploite le réseau téléphonique Vini. Tikiphone a ainsi créé et développé un réseau de télécommunication mobile sur l'ensemble du territoire de la Polynésie française, incluant 62 îles. La société commercialise sous sa marque Vini des offres de transport de la voix et de données multimédias. Tikiphone mène depuis plus de 10 ans une véritable politique de service public en étendant son réseau jusqu'aux îles les plus isolées, œuvrant ainsi au désenclavement des archipels et au rapprochement des populations.

Vini est très présent dans le mécénat sportif local. Partenaire historique de la Fédération Tahitienne de Football, la société s'investit également dans d'autres sports comme les compétitions de surf ou de va'a, notamment lors de la célèbre course internationale Hawaiki Nui.

Fin 2012, Tikiphone compte 227 600 clients, soit un taux d'équipement de l'ordre de 83% de la population de la Polynésie française. 361 relais 2G sont installés sur 62 îles du territoire, et 124 relais 3G+ couvrent les îles de la Société. Le chiffre d'affaires est passé de 9,6 milliards F en 2011 à 9,7 milliards F en 2012. Le personnel affilié à la téléphonie mobile est passé de 148 agents en 2011 à 152 agents en 2012. Le résultat net est en progression de +167 MF en 2011 à +849 MF en 2012.

La société Mana

Créée en 1997, Mana est la marque des services et produits de l'OPT qui développe des offres d'accès Internet en Polynésie française depuis maintenant 15 ans.



Vini, l'opérateur de réseau de Tikiphone, est devenu le plus important sponsor des manifestations sportives locales

Cette filiale de l'OPT offre à la population un accès au web grâce à sa politique d'investissements dans des équipements techniques toujours plus performants. Avec la mise en service du câble Honotua en 2010, Mana dispose depuis deux ans d'un outil plus performant pour relier les Polynésiens au reste du monde. C'est ainsi que dès l'an dernier, Mana avait lancé une gamme de débits plus rapides (jusqu'à 4 Mbps) ainsi qu'une offre de téléphonie locale et internationale à des tarifs avantageux, grâce à un équipement innovant, la ManaBox.

En mai 2012, Mana propose à ses abonnés une nouvelle offre de débit (8 Mbps) tout en faisant bénéficier à ses clients équipés de la ManaBox d'un doublement de débit sans surcoût ainsi qu'un crédit mensuel d'1 heure utilisable sur l'ensemble du réseau Wi-Fi ManaSPOT.

En 2012, Mana compte 37.000 abonnements ADSL répartis sur les cinq archipels dont 90% aux Iles du Vent et 7% aux Iles Sous-le-Vent.

La société Mana comptait 46 collaborateurs à plein temps en 2011, et 49 en 2012. Son chiffre d'affaire est passé de 601 MF en 2011 à 695 MF en 2012, pour un résultat net en progression de 51 à 76 MF. En 2012, ce sont 4 500 000 minutes de téléphonie via la ManaBOX qui ont été enregistrées.

La société Tahiti Nui Télécom (TNT)

La société Tahiti Nui Télécom a été constituée en 2002 pour assurer la gestion et l'exploitation du service public des télécommunications extérieures de la Polynésie française ainsi que le développement de ses activités dans le Pacifique Sud, en qualité d'opérateur de réseau.

A ce titre, elle assure des missions d'intérêt général en effectuant les prestations de service qui lui sont confiées par l'Office (gestion du réseau Polysat, des liaisons internationales, des LLI, hébergement du câble Honotua, etc).

En 2011, TNT compte 16 employés pour un chiffre d'affaires de l'ordre de 748 millions F.

En 2012, TNT compte 15 employés pour un chiffre d'affaires de l'ordre de 718 millions F.

La baisse régulière depuis quelques années du trafic de téléphonie fixe explique la baisse globale du chiffre d'affaire de TNT au cours de ces deux dernières années.

La société Tahiti Nui Satellite TNS

Créée en 2000, la société TNS est à l'heure actuelle toujours le seul opérateur de télévision à péage en Polynésie française. Elle a su adapter, année après année ses produits au marché local, en intégrant également une offre Canal+, qui s'est étoffée en 2012. L'ensemble de ses offres concerne actuellement près d'un foyer polynésien sur deux.

Ainsi en 2012, TNS diffuse désormais 41 chaînes de télévision qui regroupent l'ensemble des thématiques (cinéma, sport, information, documentaires,



Les bureaux
aux teintes
acidulées de Mana
du centre ville

programmes pour les jeunes, séries à succès ou musique, etc... Sa nouvelle grille cohérente de bouquets de chaînes propose des "packages" à partir de 2 750 cfp par mois.

Le nombre d'agents affiliés à la filiale TNS est passé de 36 en 2011 à 32 en 2012. Ses produits d'exploitation s'élèvent à 2 867 MF en 2011 et à 2 217 MF en 2012. Grâce à une meilleure gestion des charges (-773 MF en 2012), le résultat net reste positif (259 MF en 2011 et 217 MF en 2012).

La société ISS

ISS, filiale de l'Office, exerce deux activités complémentaires :

- la vente de services à valeur ajoutée (intégrateur de solutions informatiques),
- la vente de matériels et logiciels du marché.

Depuis sa création, ISS a développé une stratégie orientée vers les services à valeur ajoutée. La filiale propose aux entreprises une capacité d'intégration (études, paramétrage et déploiement) des produits informatiques reconnus sur le marché mondial, afin de répondre à leurs besoins d'informatisation. ISS a ainsi développé des compétences techniques qui couvrent de nombreux domaines dont les réseaux de transmission, les télécommunications et les systèmes d'informations (études et développements, bases de données, sécurité, outils collaboratifs et de productivité, informatique décisionnelle,...). Depuis 2005, ISS participe activement aux grands projets du Groupe comme la modernisation des systèmes d'informations commerciales et de facturation de l'OPT et de Tikiphone, mais aussi du réseau haut débit de l'OPT. ISS a notamment effectué le remplacement de l'autocommutateur interne de l'OPT avec une solution de téléphonie sur un protocole IP.

Pour la commercialisation de ses produits informatiques, ISS est le partenaire pour l'ensemble de la Polynésie française des constructeurs et éditeurs de logiciels comme NEC et IBM (ordinateurs et serveurs), CISCO (matériels de télécom), Lexmark (imprimantes), Microsoft ou Oracle.

LES COMPTES DE L'ENTREPRISE



LES COMPTES DE L'OPT EN 2011

Nota : l'unité monétaire polynésienne «F» utilisée dans ce rapport est le F CFP à taux fixe de conversion avec l'euro : 100 F valent 0,84 euros.

L'Office des postes et télécommunications de la Polynésie française, établissement public, est soumis à la réglementation comptable applicable aux sociétés commerciales depuis le 1^{er} janvier 2005. L'Office doit présenter à l'approbation de l'Assemblée de la Polynésie française ses comptes annuels et le rapport de gestion du conseil d'administration en vertu du code local des télécommunications. L'Assemblée a examiné ces documents pour l'exercice 2011, dans sa séance du 19 septembre 2013. Le rapport de présentation est publié ici en partie.



Rapport à l'Assemblée

Après avoir pris connaissance du rapport des commissaires aux comptes qui ont certifié les comptes avec des réserves, l'assemblée a approuvé les comptes de l'exercice 2011 avec les masses financières suivantes :

	Compte de résultat	Tableau de financement (emplois-ressources)	Variation du fonds de roulement
• Produits ou ressources	19 745 478 123 F	3 572 048 139 F	– 2 913 700 740 F
• Charges ou Emplois	17 842 307 927 F	8 388 919 075 F	
• Résultat	1 903 170 196 F	– 4 816 870 936 F	

Au 31 décembre de l'exercice 2011, le fonds de roulement net global de l'Office des postes et télécommunications est de **dix-huit milliards sept cent six millions six cent trente-cinq mille quatre cent quatre-vingt-trois francs F (18 706 635 483 F)**.

Par cette même délibération, le conseil d'administration de l'Office a proposé l'affectation du résultat net de l'exercice 2011, soit **1 903 170 196 F**, et le report à nouveau de l'exercice précédent, soit **278 729 F**, comme suit :

- **1 903 000 000 F** de dividendes au bénéfice du budget du Pays ;
- **448 925 F** en «report à nouveau».

LES RÉSULTATS DE L'ACTIVITÉ

Il convient de préciser que les résultats de l'activité de l'Office pour l'exercice 2011 ont été les suivants :

► LES PRODUITS D'EXPLOITATION

Le total des produits d'exploitation s'élève à **17 349 millions de F** en 2011, contre 17 850 millions de F en 2010. Ils sont composés des éléments suivants :

Le chiffre d'affaires

Il s'établit à **16 550 millions de F**, contre 16 995 millions F en 2010, soit un léger recul de 2,6% qui résulte de la baisse de certains produits des télécommunications compensée partiellement par de légères augmentations notamment :

Produits en baisse

Les produits des télécommunications, sont en baisse de **419 millions de F**, soit -3,1%.

Ce recul s'explique par l'effet conjugué de :

- La poursuite de la baisse de la téléphonie fixe, soit 587 millions F (-10,7%) liée à une diminution des volumes de communications ;
- La baisse de l'activité Internet de 96 millions F, soit -3% portant sur les produits des abonnements et des forfaits et trafics supplémentaires résultant des baisses tarifaires accordées dans le cadre de la commercialisation des offres «no limit» ;
- Compensée par une hausse des activités réseaux +220 millions F et dans une moindre mesure de la téléphonie mobile +13 millions F ;

L'activité postale connaît **une baisse de 48 millions de F, soit -2,6%** suite à la diminution en volume des trafics courrier et colis postaux sortant.

Produits en hausse

Les produits des services financiers sont **en hausse de 39 millions de F**, soit +8,9% résultant :

- Principalement du transfert de l'activité Postclair du pôle téléphonie fixe vers l'activité des Mandats intérieurs à la Polynésie, des services financiers, gérée dans l'application Delta Bank ;
- Mais aussi des encaissements pour comptes de tiers.

La production immobilisée

Elle s'établit à **202 millions de F** contre 328 millions F au cours de l'exercice précédent. Correspondant aux investissements réalisés par l'OPT pour lui-même, elle est **en baisse de 126 millions de F** par rapport à 2010, soit -38,5 %, évolution qui s'explique par la modification de la méthode d'évaluation de la production immobilisée qui ne retient que les charges directement imputables à la production, hors les charges de structure et frais généraux.

En 2011, les principaux projets ayant nécessité le recours à la production immobilisée concernent :

- Le déploiement du réseau de fibre optique FTTx pour 84 millions F ;
- L'enterrage du réseau Quesnot à Moorea pour 8 millions F.

Les reprises sur provisions

Elles s'élèvent à **499 millions de F** contre 449 millions à l'exercice précédent et concernent :

- Les reprises de provisions sur créances douteuses pour 344 millions F, dont principalement :
 - 249 millions F de créances G2G ;
 - 46 millions F de créances CCP ;
 - 34 millions F de créances TNTV ;
- Les reprises de provisions sur débiteurs divers pour 149 millions F, dont principalement :
 - 44 millions F sur les écarts de caisse des receveurs comptabilisés en pertes ;
 - 16 millions F sur le rattrapage de la facturation télécom Optimum 2009 des ISLV ;
 - 46 millions F sur les montants trop perçus par les agents ;

Les autres produits d'exploitation

Ils s'élèvent à **99 millions de F** au 31 décembre 2011, contre 79 millions au cours de l'exercice précédent et concernent :

- Les transferts de charges d'exploitation pour 57,5 millions F contre 33,8 millions F en 2010, l'augmentation de 24 millions F est liée au remboursement par le fond paritaire des frais de formation aux agents ;
- Les autres produits concernent principalement les rémunérations de l'OPT en tant que président des filiales sous forme de SAS pour 31 millions F, ainsi que des refacturations de frais d'huissiers.

LES COMPTES DE L'OPT EN 2011

► LES CHARGES D'EXPLOITATION

Les charges d'exploitation s'élèvent à **16 943 millions de F en 2011**, contre **17 029 millions** pour l'exercice précédent.

Marchandises et matières premières consommées

Elles s'élèvent à **702 millions de F** contre 680 millions en 2010, l'évolution à la hausse est corrélée à une hausse de chiffre d'affaires portant sur les terminaux mobiles et accessoires.

Les autres achats et charges externes

Ils s'élèvent à **5 940 millions de F** contre 6 400 millions pour l'exercice 2010, soit une baisse de 7,2%, les principaux postes de charges en baisse portant sur :

- Les locations des liaisons satellitaires en raison de la résiliation des liaisons dédiées à l'Internet suite à la mise en service du câble sous-marin Honotua, ainsi qu'à la comptabilisation en immobilisations incorporelles du paiement pour une durée de 15 ans des locations satellitaires IS18 dont la charge annuelle est enregistrée en dotations aux amortissements au lieu du compte de charges externes ;
- Les locations du programme d'investissements de l'année 2005 financé en défiscalisation loi Girardin dont les loyers ont pris fin le 31 décembre 2010.

Les impôts et taxes

Ils s'élèvent à **242 millions de F** contre 185 millions pour l'exercice 2010, soit une hausse de 30,5 %. Sur 2011, l'impôt sur les revenus des capitaux mobiliers s'est élevé à 182 millions F au lieu de 130 millions du fait de distributions par les filiales de dividendes plus importants, 1 210 millions F en 2011 contre 867 millions en 2010.

Les charges de personnel

Elles s'élèvent à **7 035 millions de F** contre 6 995 millions en 2010, soit une légère hausse de 0,56 %. Les rémunérations du personnel augmentent de 108,6 millions F du fait du versement exceptionnel de 270,7 millions de primes de départ à la retraite, les traitements et salaires ayant diminué dans le même temps de 103,7 millions F.

Globalement, les charges sociales connaissent une baisse de 69 millions F due aux frais de formation pour - 37 millions et aux œuvres sociales pour - 26 millions F en raison d'une contribution supplémentaire au comité d'entreprise versée en 2010.

Les dotations d'exploitation

Elles s'élèvent à **2 778 millions de F** contre 2 669 millions en 2010, soit **une hausse de 109 millions F représentant +4 %**.

Leur ventilation est la suivante :

- Dotations aux amortissements : 2 438 millions F contre 2 193 millions ;
- Dotations aux provisions pour dépréciation des stocks : 6 millions F contre 7 millions ;
- Dotations aux provisions sur créances douteuses : 275 millions contre 388 millions en 2010.

Les principales provisions 2011 sont les suivantes :

- 117 millions pour les créances douteuses téléphoniques ;
- 100 millions pour les créances douteuses CCP ;
- 45 millions pour les créances douteuses du pôle des services réseaux de télécommunications.

► LES RÉSULTATS

Le résultat d'exploitation s'élève à **406 millions F** contre **822 millions F** en 2010.

Le résultat financier

Il s'élève à **1 472 millions F** contre 927 millions F pour l'exercice 2010.

La progression de 545 millions F du résultat financier provient, à hauteur de 342 millions F, des revenus des titres de participation qui sont passés de 867 millions en 2010 à 1 210 millions en 2011.

Par ailleurs, sur 2010, une provision de 270 millions F avait été constituée dont 110 millions F sur les titres de participation Tahiti Nui Télécommunications et 151 millions F sur l'avance en compte courant faite à la SCI Flamboyant. Sur 2011, des reprises de provisions d'un montant de 76 millions ont été comptabilisées, dont 60 millions portent sur les titres TNT et 16 millions sur les titres Ofina.

Le résultat exceptionnel

Il se concrétise par un excédent de **524,9 millions F** contre une charge de 127 millions F en 2010.

La charge exceptionnelle 2010 était principalement liée à la provision de 233 millions F que l'Office avait enregistrée, pour redressement des cotisations sociales, suite au contrôle réalisé par la CPS sur la base de calcul des cotisations sociales au titre des exercices 2008, 2009 et 2010.

Pour l'exercice 2011, l'Office a constaté 445 millions F de produits exceptionnels représentés par la régularisation des produits relatifs à l'absence de facturation des versements sur trafic sortant voix international des roamers étrangers pour la période de 2005 à 2008.

Figure également en produits exceptionnels la reprise au compte de résultat de la quote-part des subventions d'investissement, accordées dans le cadre du fonds pour la reconversion économique de la Polynésie française, qui s'élève à 88 millions F contre 159 millions de F en 2010. Cette reprise est effectuée parallèlement aux amortissements pratiqués sur les investissements financés par cette subvention.

Sur 2011, une diminution de reprise de subvention de 57 millions F a été constatée à la suite de la perte d'une partie de la subvention de l'opération relative aux travaux d'extension téléphonique et télévisuelle aux Tuamotu Gambier qui ne sera pas versée par le FREP.

L'impôt sur les bénéfices

Il est de **500 millions F** contre 494 millions F en 2010.

Il est constitué de l'impôt sur les sociétés au taux de 30 % pour un montant de 578 millions F après imputation de la réduction d'impôt pour incitation fiscale pour l'emploi durable de 9 millions F, de la contribution supplémentaire pour 275 millions F et d'une correction d'erreurs relative aux exercices antérieurs concernant les versements sur trafic sortant voix international des roamers étrangers précités pour -353 millions F.

Le résultat net comptable est un bénéfice de **1 903 millions F**, en hausse de **776 millions F** par rapport à 2010.

► LA SITUATION DU GROUPE OPT

L'OPT consolide les comptes des sociétés dans lesquelles il détient des participations :

- Par intégration globale pour les sociétés contrôlées de manière exclusive par le groupe OPT (% de contrôle > 50 %) : Tikiphone, Vini Distribution, Mana, ISS, TNT, TNS, SC Fare Fenua, SC Fare Hotu, SC Fare Hinoi, SC Le Flamboyant, SCM PAA TOA ;
- Par mise en équivalence lorsque le groupe OPT exerce une influence notable : OSB, ODI, OFINA.

Par rapport à la consolidation de l'exercice 2010, l'évolution du périmètre au cours de l'exercice 2011 a évolué ainsi :

- En entrée : VINI DISTRIBUTION par filialisation de l'activité de distribution de TIKIPHONE. Cette filiale est intégralement détenue par TIKIPHONE. Il n'existe pas de palier de consolidation à ce niveau ;
- En sortie : FARE UTE par intégration dans les comptes de l'OPT de la société suite à la transmission universelle de son patrimoine à l'Office.

LES COMPTES DE L'OPT EN 2012

Nota : l'unité monétaire polynésienne «F» utilisée dans ce rapport est le F CFP à taux fixe de conversion avec l'euro : 100 F valent 0,84 euros.

L'Office des postes et télécommunications de la Polynésie française, établissement public, est soumis à la réglementation comptable applicable aux sociétés commerciales depuis le 1^{er} janvier 2005.

L'Office doit présenter à l'approbation de l'Assemblée de la Polynésie française ses comptes annuels et le rapport de gestion du conseil d'administration en vertu du code local des télécommunications.

L'Assemblée a examiné ces documents pour l'exercice 2012, appuyé sur les chiffres de l'exercice 2011, dans sa séance du 19 septembre 2013.

Le rapport de présentation est publié ici en partie.



Rapport à l'Assemblée de la Polynésie française n°2013-96 en date du 6 septembre 2013

Le conseil d'administration de l'Office des postes et télécommunications a arrêté les comptes annuels et son rapport de gestion pour l'exercice 2012, comme suit :

	Compte de résultat	Tableau de financement (emplois-ressources)	Variation du fonds de roulement
• Produits ou ressources	19 787 923 961 F	3 242 139 072 F	- 1 742 136 708 F
• Charges ou Emplois	17 118 305 276 F	4 169 621 049 F	
• Résultat	2 669 618 685 F	- 927 481 977 F	

Au 31 décembre de l'exercice 2012, le fonds de roulement net global de l'Office des postes et télécommunications est de **vingt milliards quatre cent quarante huit millions sept cent soixante douze mille cent quatre-vingt neuf francs F (20 448 772 189 F)**.

Par cette même délibération, le conseil d'administration de l'Office a proposé l'affectation du résultat net de l'exercice 2012, soit **2 669 618 655 F**, et le report à nouveau de l'exercice précédent, soit **448 925 F**, comme suit :

- **2 667 000 000 F** de dividendes au bénéfice du budget du Pays ;
- **3 067 610 F** en «report à nouveau».

LES RÉSULTATS DE L'ACTIVITÉ

Les comptes ont été établis, que ce soit au niveau de la présentation des comptes ou des méthodes d'évaluation, en fonction des principes comptables applicables en Polynésie française.

Les résultats de l'exercice 2012 sont les suivants :

► LES PRODUITS D'EXPLOITATION

Le total des produits d'exploitation s'élève à **16 664 millions de F** en 2012, contre 17 349 millions de F en 2011. Ils sont composés des éléments suivants :

Le chiffre d'affaires

Il s'établit à **15 997 millions de F**, contre 16 550 millions en 2011, soit un recul de 3,3% qui résulte de la baisse des produits des télécommunications compensée partiellement par de légères augmentations :

Produits en baisse

Les produits des télécommunications sont **en baisse de 389 millions F, soit -3%**.

Ce recul s'explique par l'effet conjugué de :

- La poursuite de la baisse de la téléphonie fixe, soit 274 millions (-5,6%) liée à la diminution des volumes de communications ;
- La baisse de la téléphonie mobile représentée par le reversement de quotes-parts sur le trafic mobile entrant, soit 573 millions au lieu de 628 millions (-8,8%) et par la vente de Vinicards et recharges soit 410 millions au lieu de 431 millions (-5%) ;
- La baisse des activités réseaux (-111 millions) liée notamment à la révision des tarifs ;
- Compensée par une hausse de l'activité internet de 79 millions liée à la commercialisation de la ManaBOX.

L'activité postale connaît **une baisse de 51 millions F, soit -2,9%** suite à la diminution en volume des trafics courrier et colis postaux entrant.

Produits en hausse

Les produits des services financiers sont **en hausse de 86 millions F, soit + 17,9%** résultant :

- De la gestion des fonds déposés dans les agences par les banques qui a permis de générer 78 millions de produits au lieu de 28 millions en 2011 ;
- Des produits liés à l'activité des mandats intérieurs à la Polynésie, gérée par les services financiers dans l'application Delta Bank qui ont progressé de 29%.

La production immobilisée

Elle s'établit à **227 millions de F** contre 202 millions au cours de l'exercice précédent. Correspondant aux investissements réalisés par l'OPT pour lui-même, **elle est en hausse de 26 millions de F** par rapport à 2011, soit +13%.

En 2012, les principaux projets ayant nécessité le recours à la production immobilisée concernent :

- Le déploiement du réseau de fibre optique FTTX pour 34 millions ;
- Le remplacement du commutateur de l'OCB à l'Hôtel des Postes pour 35 millions ;
- Le déploiement du réseau GSM pour 20 millions ;
- L'extension et l'enterrage du réseau pour 21 millions.

Les reprises sur provisions

Elles s'élèvent à **366 millions de F** contre 499 millions à l'exercice précédent et concernent :

- Les reprises de provisions sur créances douteuses pour 344 millions, dont principalement :
 - 91 millions de créances de télécommunications ;
 - 115 millions de créances CCP ;
 - 74 millions de créances ARCHIPEL passées en pertes ;
 - 25 millions de créances du pôle Services des réseaux de télécommunications ;
- Les reprises de provisions sur débiteurs divers pour 46 millions, dont principalement :
 - 19 millions sur les écarts de caisse des receveurs ;
 - 18 millions sur l'écart non justifié du compte de compensation, passé en pertes ;

Les autres produits d'exploitation

Ils s'élèvent à **73 millions de F** au 31 décembre 2012, contre 99 millions au cours de l'exercice précédent et concernent :

- Les transferts de charges d'exploitation pour 40 millions contre 58 millions en 2011, l'augmentation de 17 millions de F est liée au remboursement par le fond paritaire des frais de formation aux agents ;
- Les autres produits concernent principalement les rémunérations de l'OPT en tant que président des filiales sous forme de SAS pour 12 millions, ainsi que des refacturations de frais d'huissiers aux clients dont la créance a été transférée au service contentieux.

LES COMPTES DE L'OPT EN 2012

► LES CHARGES D'EXPLOITATION

Les charges d'exploitation s'élèvent à **16 183 millions de F** en 2012, contre 16 943 millions F pour l'exercice précédent.

Marchandises et matières premières consommées

Elles s'élèvent à **591 millions de F** contre 702 millions en 2011, l'évolution à la baisse est corrélée à une baisse de chiffre d'affaires portant sur les terminaux mobiles et accessoires.

Les autres achats et charges externes

Ils s'élèvent à **5 273 millions de F** contre 5 940 millions en 2011, soit une baisse de 11,2%, les principaux postes de charges en baisse portant sur :

- Les reversements internationaux sur comptes postaux, colis postaux, téléphoniques et Transpac connaissent une baisse globale de 20,5% liée à celle des volumes ;
- Les locations de transpondeurs sur satellite, 127 millions au lieu de 295 millions sont en baisse de 168 millions. La baisse est liée à l'utilisation, à compter de novembre 2011, du satellite Intelsat IS18 qui a entraîné la résiliation de plusieurs contrats de location de bandes C et KU ;
- La location des liaisons Internet et TV par satellite KU : 12 millions au lieu de 285 millions soit une baisse de -274 millions, liée également à l'utilisation, à compter de novembre 2011, du satellite Intelsat de l'IS18. C'est sur cette capacité qu'est dorénavant prélevée la bande passante nécessaire au transport du bouquet TNS.
- Les locations du programme d'investissements de l'année 2006 financé en défiscalisation Loi Girardin dont les loyers ont pris fin le 31 décembre 2011 soit un impact sur les charges de -287 millions.

Les impôts et taxes

Ils s'élèvent à **95 millions de F** contre 242 millions pour l'exercice 2011, soit une baisse de 61% due à un changement de méthode de comptabilisation. Sur 2011, l'impôt sur les revenus des capitaux mobiliers était comptabilisé dans le poste « Impôts et taxes » et les dividendes bruts dans le compte « produits des participations ».

A compter de 2012, l'IRCM n'est plus constaté en compte de charges, les dividendes étant directement comptabilisés en produits pour leur montant net. L'impact sur les comptes de charges 2012 est de 182 millions.

Les charges de personnel

Elles s'élèvent à **7 448 millions de F** contre 7 035 millions en 2011, soit une hausse de 5,9%.

Les rémunérations du personnel augmentent de 405 millions à la suite du versement de 678 millions de primes de départ à la retraite ou de départ négocié au lieu de 271 millions en 2011.

Les charges sociales connaissent une hausse globale de 7 millions, composée d'une baisse des provisions pour cotisation retraite de 43 millions mais d'une hausse des frais de formation et œuvres sociales de 51 millions.

Les dotations d'exploitation

Elles s'élèvent à **2 529 millions de F** contre 2 778 millions en 2011, soit une baisse de 250 millions représentant -9%.

Leur ventilation est la suivante :

- Dotations aux amortissements : 2 245 millions contre 2 439 millions. La baisse des dotations aux amortissements qui est consécutive à l'application en Polynésie française, à compter de 2012, du nouveau plan comptable 1999 qui oblige les sociétés à comptabiliser leurs immobilisations selon la méthode des composants, avec application d'un taux d'amortissement fonction de la durée de vie réelle du composant ;
- Dotations aux provisions pour dépréciation des stocks : 10 millions contre 6 millions ;
- Dotations aux provisions sur créances douteuses : 244 millions (contre 275 millions en 2011), dont principalement :
 - 97 millions pour les créances douteuses téléphoniques ;
 - 110 millions pour les créances douteuses CCP ;
 - 33 millions pour les créances douteuses Mana ;

► LES RÉSULTATS

Le résultat d'exploitation s'élève à 480 millions de F contre 406 millions en 2011.

Le résultat financier

Il s'élève à **2 436 millions de F** contre 1 472 millions pour l'exercice 2011.

La progression de 964 millions du résultat financier provient, à hauteur de 847 millions, des revenus des titres de participation qui sont passés de 1 210 millions en 2011 à 2 056 millions en 2012. Par ailleurs, sur 2012, les intérêts payés sur l'avance en compte courant accordée par la Socredo ont diminué de 40 millions suite à la révision des taux d'intérêts.

Egalement pour 2012, des reprises de provisions d'un montant de 124 millions ont été comptabilisées, dont 111 millions portent sur les titres TNT et 13 millions sur les titres Ofina.

Le résultat exceptionnel

Il se concrétise par un excédent de **33 millions de F** contre 525 millions en 2011. Sur l'exercice 2011, l'Office avait constaté 445 millions de produits exceptionnels représentés par la régularisation des produits relatifs aux reversements sur trafic sortant voix international des roamers étrangers pour la période 2005 à 2008.

Pour l'exercice 2012, les charges exceptionnelles sont généralement compensées par des reprises de provisions exceptionnelles. A ce titre, le litige qui lie l'OPT à la CPS a entraîné une reprise de provisions de 234 millions et une dotation aux provisions de 262 millions correspondant au montant de la notification de redressement.

Sur 2012, les autres produits exceptionnels représentent la reprise de subvention d'investissement de 148 millions effectuée, parallèlement aux amortissements pratiqués, sur les investissements financés par cette subvention, et, les autres charges exceptionnelles sont composées :

- De la dotation aux amortissements exceptionnels de 35 millions portant sur les immobilisations à réformer et de la dotation aux provisions de 35 millions portant sur les immobilisations inexistantes ou non retrouvées, suite à la réalisation de l'inventaire physique des immobilisations ;
- Ainsi que de la provision pour litige avec la société VITI portant sur la tarification des liaisons louées pour 68 millions.

L'impôt sur les bénéfices

Il est de **280 millions de F** contre 500 millions en 2011. Il est constitué de l'impôt sur les sociétés au taux de 30 % pour un montant de 198 millions, après imputation de la réduction d'impôt pour incitation fiscale pour l'emploi durable de 3 millions, et de la contribution supplémentaire pour 82 millions.

Le résultat net comptable est un bénéfice de 2 670 millions de F, en hausse de 766 millions par rapport à 2011.

► DISTRIBUTION DE DIVIDENDES

L'OPT, sur décision du conseil des ministres (arrêté n°937/CM du 18 juin 2010) et après avis conforme du conseil d'administration (délibération n°1B-2010/OPT du 26 janvier 2010), a procédé en 2010 à une distribution du bénéfice distribuable pour les exercices 2006 et 2007 comme suit :

- **2006 : 1 636 000 000 F ;**
- **2007 : 1 364 000 000 F.**

Par ailleurs, dans le cadre de la demande du Président de la Polynésie française du 20 décembre 2012 relative à la distribution de dividendes de 3 milliards de F au budget du Pays, le conseil des ministres a pris un arrêté n°0130/CM du 30 janvier 2013, après avis conforme du conseil d'administration (dél. n°53-2012/OPT du 20 décembre 2012).

Cet arrêté prévoit les modalités de paiement des dividendes précités ainsi :

- **1 903 000 000 F** au titre de l'exercice 2011, à verser avant le 31 janvier 2013 ;
- **1 097 000 000 F** au titre d'un acompte sur dividendes de l'exercice 2012.

Il est précisé que les comptes de 2012 n'étant pas alors encore arrêtés et approuvés par l'Assemblée de la Polynésie française, seuls des acomptes pourraient être versés au titre des dividendes.

Ainsi, il a été précisé que la date de versement de la somme de 1 097 000 000 F était liée au rapport des commissaires aux comptes devant attester que le montant du résultat de la situation intermédiaire au 30 septembre 2012 est au moins égal au montant de l'acompte sur dividendes.

Ainsi, l'OPT a procédé au paiement des dividendes selon les modalités suivantes :

- **1 903 000 000 F**, le 12 février 2013 ;
- **1 097 000 000 F**, le 19 février 2013, après réception du rapport des commissaires aux comptes daté du 11 février 2013.

► LA SITUATION DU GROUPE OPT

L'OPT consolide les comptes des sociétés dans lesquelles il détient des participations :

- Par intégration globale pour les sociétés contrôlées de manière exclusive par le groupe OPT (% de contrôle > 50 %) : Tikiphone, Vini Distribution, Mana, ISS, TNT, TNS, SC Fare Fenua, SC Fare Hotu, SC Fare Hinoi, SC Le Flamboyant, GIE FARE HONO (anciennement SCM PAA TOA) ;
- Par mise en équivalence lorsque le groupe OPT exerce une influence notable : OSB, ODI, OFINA.

Résultats et autres éléments caractéristiques de l'Office des Postes et Télécommunications au cours des 5 derniers exercices

NATURE DES INDICATIONS	2008	2009	2010	2011	2012
► Situation financière en fin d'exercice					
• Capital social ou Fonds dotation Territoire	2 871 173 645	2 871 173 645	2 871 173 645	2 871 173 645	2 871 173 645
► Résultat global des opérations effectives					
• Chiffre d'affaires hors taxes	17 144 107 013	17 208 460 385	16 995 415 063	16 549 724 542	15 997 415 443
• Résultat avant impôts, participations des salariés et dotations aux amortissements et provisions	5 222 591 410	5 195 354 219	4 398 790 154	4 527 739 374	5 106 941 404
• Impôts sur les bénéfices	1 346 649 500	1 089 155 700	493 580 862	500 217 147	279 456 743
• Participation des salariés due au titre de l'exercice					
• Résultat après impôts, participations des salariés et dotations aux amortissements et provisions	1 620 579 715	2 050 034 915	1 127 528 558	1 903 170 196	2 669 618 685
• Résultat distribué	1 364 000 000				1 903 000 000
► Personnels					
• Effectif moyen des salariés pendant l'exercice	934	939	957	934	923
• Montant de la masse salariale de l'exercice	6 779 884 992	6 635 713 148	6 994 983 771	7 034 493 328	7 447 710 047
• Montant des sommes versées au titre des avantages sociaux de l'exercice	1 661 793 544	1 663 622 947	1 887 746 214	1 821 055 360	1 829 615 784





Office des postes et télécommunications de la Polynésie française
Hôtel des Postes
8 rue de la Reine Pomare IV - 98714 Papeete, Tahiti
Tél : (689) 41 42 42 • Fax : (689) 43 67 67
contact@opt.pf • site web : www.opt.pf