OPT

Rapport d'activité 2006

OFFICE DES POSTES ET TÉLÉCOMMUNICATIONS

Polynésie française

PREAMBULE

Même s'il n'est pas juridiquement constitué, le «groupe OPT» recouvre l'Office des postes et télécommunications (OPT) et plusieurs sociétés qui exercent leurs activités notamment dans les domaines des télécommunications, de l'audiovisuel, du multimédia et de l'informatique. Parmi ces sociétés, Tikiphone assure les services de téléphonie mobile, Mana la commercialisation de l'accès à Internet, Tahiti Nui Satellite la diffusion de programmes de télévision et de radio par satellite et ISS la fourniture de services et produits informatiques. Tahiti Nui Télécom agit comme opérateur de réseau chargé des communications internationales.
Par ailleurs, l'OPT détient des participations minoritaires dans trois sociétés dont les activités sont liées à celles qu'il exerce : fourniture de services monétiques, édition de chéquiers et formulaires, gestion de cartes de crédit.

La mission première de l'OPT reste l'exploitation des domaines du courrier, des services financiers, des télécommunications et des technologies de l'information et de la communication. Il est en charge, dans les conditions fixées par le code des postes et télécommunications en Polynésie française, d'exécuter le service public du courrier et celui des télécommunications.
Le «groupe OPT» est un acteur majeur de l'économie polynésienne. Il a réalisé en 2006 un chiffre d'affaires global de 33 milliards Fcfp. Il emploie plus de 1 200 personnes.
C'est aussi, et avant tout, un outil indispensable pour répondre aux besoins vitaux de la communication, en évitant tout retard au sein de la Polynésie française et avec l'extérieur.

Rapport d'activité 2006

LES SERVICES RENDUS

Services aux particuliers, aux entreprises et aux administrations
Services spéciaux aux entreprises et aux administrations
Services aux internautes

UN OUTIL PUISSANT MAIS FRAGILISÉ

Résultats : revenus et bilan
Missions, activités et résultats des pôles spécialisés
Ressources humaines

UN GROUPE TRÈS DIVERSIFIÉ

Les filiales : cinq entités
Participation : trois sociétés commerciales
Sociétés civiles : les investissements immobiliers

Le mot du ministre et du président du C.A.

Un lien vital à préserver

Notre Office des postes et télécommunications est un acteur majeur de la vie polynésienne. Il assure, à l'instar du bateau ou de l'avion, un lien vital entre toutes nos îles. Il permet à chacun, où qu'il réside et quelles que soient ses activités, de communiquer d'une île à l'autre et avec le reste du monde. Et communiquer est essentiel. Se parler, s'écrire, s'informer, s'éduquer, s'échanger des produits, des services et des revenus, toutes ces fonctions devenues banales grâce à l'OPT constituent les fondements mêmes de toute société humaine.

L'OPT, opérateur historique des postes et télécommunications, reste aussi le garant d'un service public de proximité et de qualité.

La présence d'une agence dans un village rassure et conforte. Nul n'est tenu à l'écart, nul n'est condamné à l'isolement. Le réseau OPT crée des liens, il est gage de cohésion sur ce désert d'océan, vaste comme l'Europe, où s'élèvent la centaine d'îles qui forment notre pays.

L'OPT se doit d'adapter sans cesse ce réseau technologique et commercial pour offrir à ses clients, et à tout citoyen, des services dont la qualité, la performance, voire le coût d'usage, sont enviés dans la région Pacifique. A ce titre, il se présente comme un moteur de l'économie polynésienne. L'Office et le groupe qu'il a constitué assurent l'emploi et les ressources de plus d'un millier de ménages. Les investissements de toute nature réalisés au fil des années de notre histoire moderne s'élèvent à près de 50 milliards Fcfp.

Cet outil si précieux de nos jours, et surtout pour notre avenir, doit être préservé et je m'y engage au nom de tous les responsables de notre pays.

Jacqui Drollet

Ministre de la Culture, des Postes et Télécommunications, chargé des Nouvelles Technologies, Vice-Président du gouvernement

Innover pour survivre

L'Office des postes télécommunications est menacé. Son tout premier revenu, le trafic sur téléphone fixe, est en berne ; la baisse constatée en 2006 s'élève à près de 400 millions Fcfp par rapport à 2005, soit, près du dixième des recettes.

Ce phénomène semble inéluctable puisque lié à des mutations technologiques et surtout les changements de mode de communication. Néanmoins, face à cette situation quatre domaines d'action sont explorés :

- une quantification analytique des charges afin d'en connaître avec précision la structure, le coût du service public en particulier, et mieux pouvoir les maîtriser ;
- une rigueur de gestion encore accrue pour les dépenses et les investissements de toute nature ;
- un regroupement des moyens internes, notamment dans le domaine des télécommunications, afin d'optimiser les ressources ;
- enfin et surtout, le développement et la commercialisation de nouveaux produits et services dans tous les domaines, notamment dans celui des nouvelles technologies.

L'OPT se trouve à un tournant capital pour son devenir, il doit innover pour survivre. Cette mutation sera capitale pour le «groupe OPT». Elle le sera aussi pour le pays compte tenu de son impact direct et indirect sur l'économie polynésienne.

Jean-Paul Barral,

Président du Conseil d'Administration de l'OPT

PREMIÈRE PARTIE : LES SERVICES RENDUS

Services aux particuliers, aux entreprises et aux administrations

- Agences OPT : un réseau sans égal dans les archipels — page 06
- Courrier : 30 millions d'objets traités chaque année — page 08
- Téléphonie fixe : près de 300 communications par minute — page 10
- Téléphonie mobile : 97% de la population desservie — page 12
- Services financiers : le cash dans les îles — page 14
- Qualité de vie : information, télévision numérique et multimédia — page 16

Services spéciaux aux entreprises et aux administrations

- Accueil OPT réservé aux professionnels — page 18
- Courrier sous-traité — page 18
- Sécurité en mer — page 18
- Télécommunications adaptées aux besoins — page 19

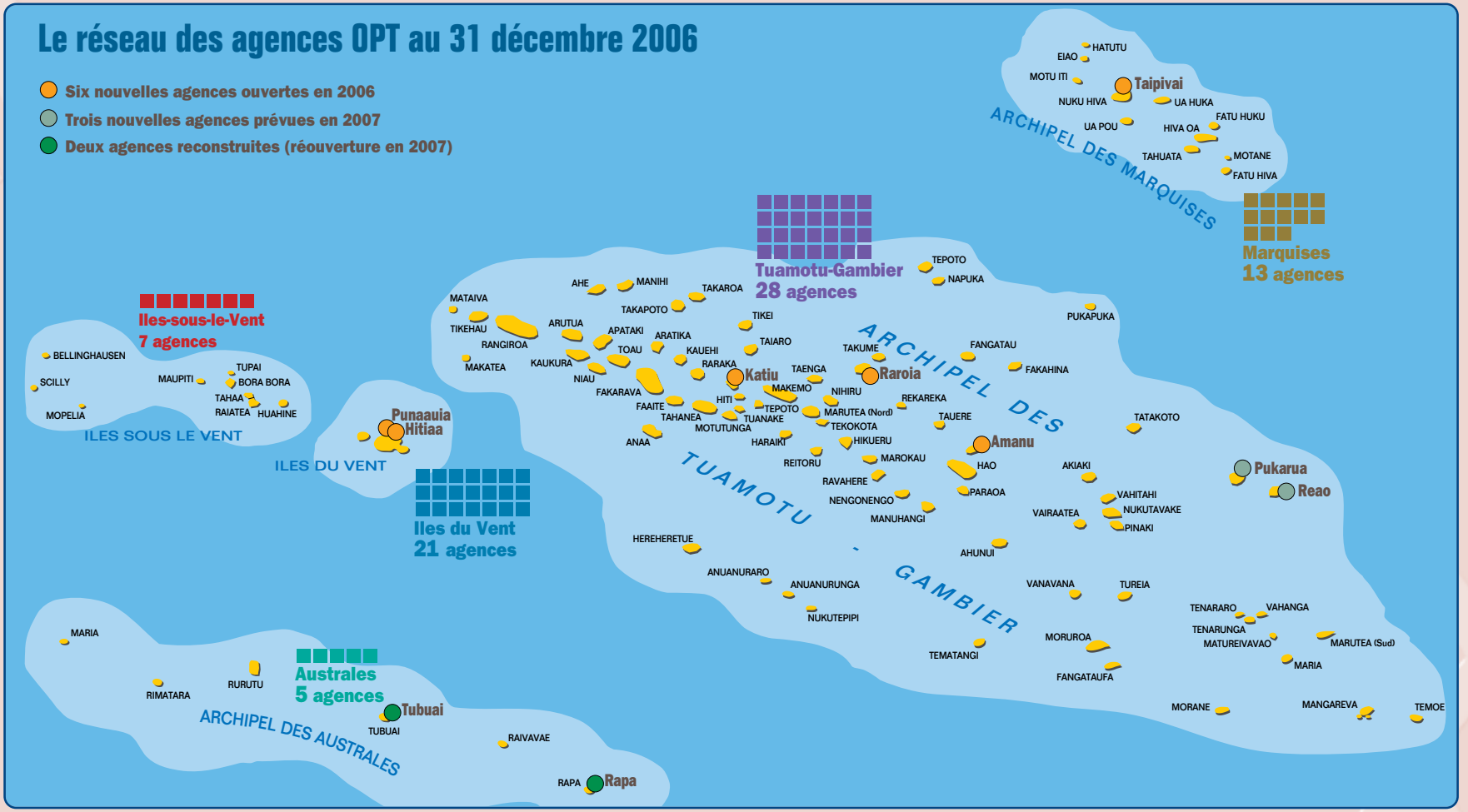
Services aux internautes

- Clientèle, 10 000 connexions en permanence — page 20
- Poursuite des baisses tarifaires — page 20
- Haut débit dans les îles — page 21

SERVICES OPT RENDUS

UN RÉSEAU SANS ÉGAL DANS LES ARCHIPELS

Le réseau de l'Office des postes et télécommunications (OPT) compte 74 agences au 31 décembre 2006. Parmi elles, 53 sont implantées dans les îles, hors Tahiti et Moorea. Ce réseau de services est sans égal sur l'ensemble du territoire.



74 lieux d'accueil et de services

Les agences OPT sont des lieux d'accueil de la clientèle commercialisant des services de plus en plus diversifiés. Elles ne se contentent plus de proposer les services traditionnels du courrier, de la téléphonie fixe, des mandats et chèques postaux.

Désormais, les agences offrent la possibilité d'accéder à l'Internet et à la télévision par satellite, publique ou payante. Grâce à des terminaux de paiements électroniques et aux distributeurs automatiques de billets, les retraits en espèces font aussi partie des offres nouvelles. Des bornes d'accès à Internet permettent à ceux qui ne possèdent pas d'ordinateur et aux touristes d'utiliser ce mode de communication.

Quelques agences des îles hébergent aussi un guichet de la Caisse de prévoyance sociale ou diffusent les quotidiens locaux. Élargir cette panoplie de services de proximité est une des voies de développement envisagées par l'Office des postes et télécommunications.

Le réseau d'agences OPT se répartit comme suit, au 31 décembre 2006 *(voir carte page précédente)* :

- **TAHITI ET MOOREA :** ..... **21 agences**
- **ILES-SOUS-LE-VENT :** ..... **7 agences**
- **MARQUISES :** ..... **13 agences**
- **TUAMOTU GAMBIER :** ..... **28 agences**
- **AUSTRALES :** ..... **5 agences**

Cette répartition géographique correspond à la volonté de développer le service public de la communication assuré par l'Office des postes et télécommunications, en préservant notamment une égalité de traitement à l'ensemble des Polynésiens.

Extensions 2006

Le réseau d'agences OPT en constante modernisation. Six nouvelles agences ont été ouvertes en 2006 *(voir carte)* à Tahiti (Punaauia, *ci-contre*, et Hitiaa), aux Tuamotu (Raroia, Katiu, Amanu) et à Nuku Hiva (Taipivai) aux Marquises Nord. Trois étaient en cours de travaux *(voir carte page 6)* pour une ouverture en 2007, à Tahiti (Vairao) et aux Tuamotu (Reao, Pukarua).
Deux agences ont été reconstruites *(voir carte)* à Rapa et Tubuai (réouverture en 2007), trois ont été réaménagées à Tahiti (Mahina, Taravao) et aux Tuamotu (Makemo), quatre ont été informatisées afin d'améliorer les délais de traitement et leur qualité de service aux Tuamotu (Fakarava, Hao, Mangareva) et aux Australes (Raivavae).

Programme 2007

La construction ou la reconstruction de nouvelles agences se poursuivra en 2007. Au total, quinze nouvelles agences OPT auront été ouvertes ces trois dernières années. Ce déploiement constant met en lumière la qualité du service public assuré par l'établissement.

▶COURRIER : PRÈS DE 30 MILLIONS D'OBJETS TRAITÉS CHAQUE ANNÉE

Le courrier polynésien est soumis à une double concurrence, celle des nouvelles technologies, dont l'échange instantané de messages sur Internet, et celle de sociétés privées sur le marché de l'express.
Les volumes traités dans l'année par l'OPT sont de l'ordre de 18 à 20 millions d'objets pour le courrier domestique, 5 à 6 millions d'objets reçus et 2 millions d'objets expédiés pour le courrier extérieur.

Trafic domestique en baisse

▶*Tahiti*

Le courrier acheminé par les navettes du centre de traitement est en baisse de 7%. Près de 12 millions de lettres et cartes postales ont été comptabilisés en 2006.

▶*Iles*

Le courrier échangé entre les îles est en augmentation de 6% pour 121 tonnes transportées par Air Tahiti. Avec Moorea, l'augmentation est de 11,5% pour 830 sacs. La voie maritime reste importante avec 7 000 sacs malgré une baisse de trafic de l'ordre de 17,5%.

Trafic international aussi en baisse

Les courriers traités et acheminés par avion sont également en baisse, à l'arrivée comme au départ.

Courrier

En tonnes	*2005*	*2006*	*Ecart en %*
• ***Réception***	**380**	**290**	**– 23%**
• ***Expédition***	**84**	**81**	**– 3%**

Colis postaux

En tonnes	*2005*	*2006*	*Ecart en %*
• ***Réception***	**63**	**145**	**+ 130%**
• ***Expédition***	**8,5**	**9,5**	**+ 10%**

Courrier express, un secteur concurrentiel

Sur le marché du courrier express, à forte valeur ajoutée, l'OPT est le correspondant de Chronopost qui représente 90% des volumes traités par l'Office et de son chiffre d'affaires. Le marché local, très concurrentiel, semble saturé.

Le service express de l'OPT a traité plus de 42 000 objets en 2006 pour un chiffre d'affaires dépassant 50 millions Fcfp.

Automates d'affranchissement, 22 000 ventes directes

Deux nouveaux automates d'affranchissement ont été installés dans les agences de Punaauia à Tahiti.

Le parc total de douze machines qui équipent les principales agences OPT a permis 22 000 ventes directes de timbres poste et il a surtout engendré un gain de temps appréciable pour la clientèle et les guichetiers.

Ils peuvent dorénavant accorder plus de temps pour conseiller, informer sur les produits et services disponibles et valoriser, en particulier, les services financiers de l'OPT.

▶TÉLÉPHONIE FIXE : 270 COMMUNICATIONS PAR MINUTE

57 000 clients

Le parc d'abonnés desservis en téléphonie fixe a atteint en 2006 le chiffre de 53 400 pour les lignes classiques et de 3 300 pour les lignes numériques.

5 000 lignes de vie

Les «lignes de vie», bénéficiant d'un abonnement réduit pour des appels limités aux numéros d'urgence, sont passées de 3 000 en 2002 à 5 000 en 2006. Elles deviennent aussi des lignes de sécurité à domicile, au même titre que le téléphone mobile.

Trafic, 270 connexions par minute

Local :
- Iles : ..... 80 millions de minutes
- Inter îles : ..... 27 millions de minutes

International :
- Entrant : ..... 24 millions de minutes
- Sortant : .....15,5 millions de minutes.

Au total, les équipements de l'OPT ont acheminé plus de 140 millions de minutes de conversations.

900 téléphones publics

L'accès au téléphone fixe est assuré par des publiphones implantés sur la voie publique. En outre des terminaux sont installés dans des mairies, des hôtels et des pensions de famille.

Le parc des publiphones fin 2006

Archipels	*Terminaux*	*Publiphones*	TOTAL
• Tahiti Moorea	143	362	505
• ISLV	26	121	147
• Tuamotu	30	111	141
• Marquises	4	64	68
• Australes	6	28	34
TOTAL	209	686	89

La rénovation du parc de publiphones s'est poursuivie en 2006. Un budget de 51 millions Fcfp a été consacré à cette opération.

Nouveau terminal de base

Un nouveau poste téléphonique de base «Logicom L470», plus fiable avec des fonctionnalités plus modernes, a été mis à la disposition de la clientèle dans les îles, hors Marquises, Tahiti et Moorea où ce terminal sera proposé en 2007.

SERVICES OPT RENDUS

Assistance client et services de proximité

TAHITI - Le centre «support client» de l'OPT a installé 3 000 nouvelles lignes d'abonnés en 2006 et a relevé 11 000 dérangements signalés sur les lignes téléphoniques.

ILES - Dans le but d'offrir à la clientèle un service de proximité, l'OPT a réparti dans chacun des archipels polynésiens dix-huit unités d'installation et de maintenance des lignes téléphoniques d'abonnés, dont sept nouvelles en 2005. Moorea, par exemple, dispose de sa propre organisation de télécommunications chargée des installations et des relèves de dérangements dans l'île. La répartition des unités télécom figure en deuxième partie de ce rapport.

Réclamations réduites de moitié

Le nombre de réclamations écrites est en forte baisse. Il régresse de 1 500 au début des années 2000 à 900 en 2005 et 630 en 2006. Six réclamations sur dix sont traitées en moins de vingt jours. Le reliquat en fin d'année se réduit à quinze dossiers en instance de traitement. Le nouveau processus de facturation et les compétences accrues dans le réseau d'agences sont autant de facteurs qui conduisent à obtenir une meilleure qualité de service.

Modernisation du réseau en permanence

TAHITI - Des équipements de nouvelle génération pour les raccordements ADSL ont été mis en place pour les clients des zones de Pirae, Erima, Alizée, Papara, Papenoo et Tiarei. Des travaux de reprise du câblage ou de réfection ont été réalisés à Mahinarama, Tipaerui, Pamatai et dans les lotissements Orohiti et Mancini. De même, la fibre optique a été étendue dans la presqu'île.

ILES - Les télécommunications dans les îles ont été optimisées. Des équipements innovants de transmission par satellite sont installés sur cinq sites principaux. Ils ont permis d'améliorer d'un dixième les capacités du réseau Polysat qui dessert les archipels. Une liaison a été mise en place avec le motu Tiapa à Maupiti (Iles-Sous-Le-Vent) ; le raccordement d'un câble sous fluvial a été réalisé à Manihi (Tuamotu).

FIBRE OPTIQUE - Une fibre optique a été enterrée sur tout le tour de l'île de Moorea. Le déploiement de ce type de support contribue à l'augmentation des débits nécessaires aux internautes.

TÉLÉPHONIE RURALE - La téléphonie rurale est présente dans les zones d'habitat ou d'activité très isolées. Des liaisons radio viennent alors les relier à la station locale d'émission et réception. C'est le cas à Ahe et Manihi pour 180 clients et aux Marquises pour 875 clients. Un réseau rénové de téléphonie rurale de dernière technologie a été mis en service à Ua Pou et Ua Huka aux Marquises Nord.

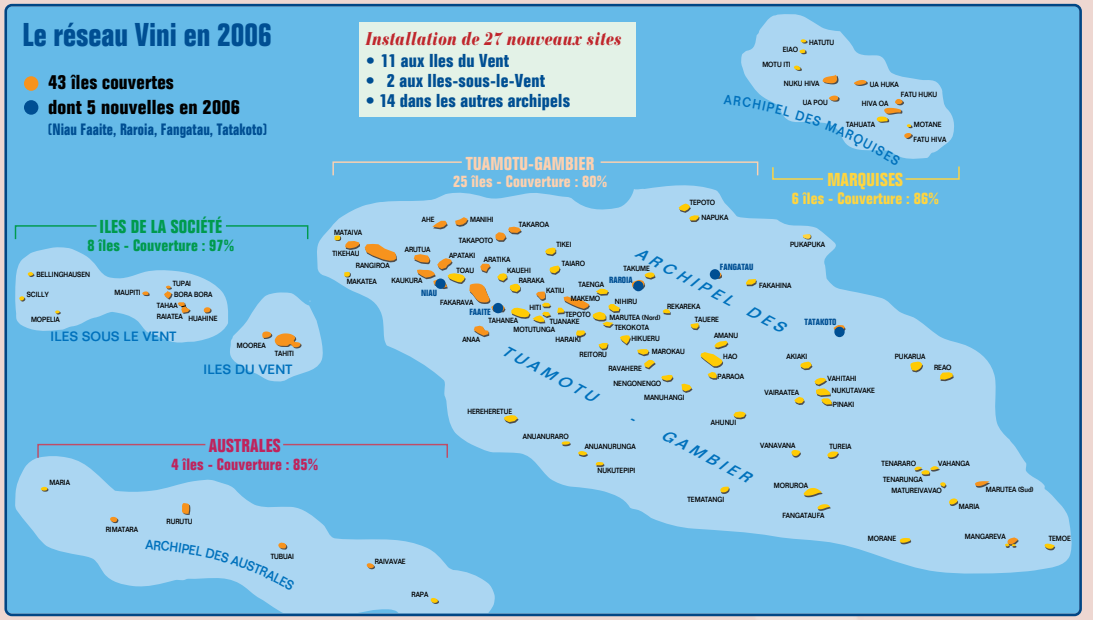
Assistance technique

L'OPT a participé à l'équipement en mini-stations de télécommunications du réseau de la gendarmerie nationale. Son centre de transmissions en assure l'exploitation.

▶TÉLÉPHONIE MOBILE : 97% DE LA POPULATION DESSERVIE

Tikiphone, la filiale de l'OPT en charge de la téléphonie mobile, compte 152 000 clients (+ 26% par rapport à 2005) dont un tiers en cartes prépayées.

Le réseau Vini de 220 relais de transmission implantés sur 43 îles, dont 36 dans les archipels dits éloignés, assure la desserte de près de 97% de la population.
Le réseau de commercialisation des produits et services de téléphonie mobile s'appuie sur 213 points de vente, dont ceux de l'OPT, répartis dans tous les archipels.
Pour information, la desserte de la population en métropole est à peine supérieure avec 98%.



Trafic : plus de 35 000 appels par jour

Le trafic enregistré en 2006, hors connexions avec l'extérieur (*roaming*), s'établit à 144 millions d'appels, soit en moyenne près de 395 000 par jour.
17 millions de messages écrits (SMS), près de 50 000 par jour, et 70 000 envois d'images (MMS) ont été échangés entre les utilisateurs de la téléphonie mobile.
Le réseau Vini a acheminé, par ailleurs, 2,5 millions de SMS expédiés hors de la Polynésie.

Tarifs : diminués chaque année

Tikiphone s'applique depuis sa création à régulièrement diminuer ses tarifs au fur et à mesure que s'accroît le nombre de ses clients et que s'amortissent ses équipements de transmission.

- **Cartes prépayées** : baisse de 15% sur les communications et 10% sur le kit de communication.
- **Abonnements forfaitaires** : deux nouvelles offres dans la gamme Vini Atu (30 mn et 90 mn) et une nouvelle offre de 8 h dans la gamme Vini Classic.
- **Messages écrits (SMS)** : baisse de 40% du tarif d'envoi.

Extension du réseau des îles

Cinq nouveaux atolls des Tuamotu ont été raccordés au réseau polynésien de téléphonie mobile : Raroia, Fangatau, Tatakoto, Faaite et Niau.

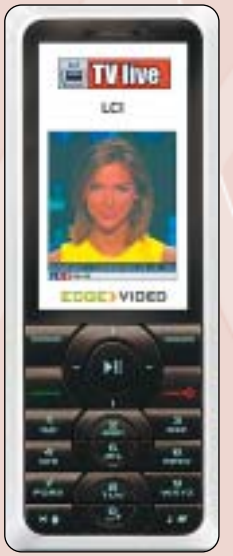
La desserte s'est élargie :
- pour trois îles des **Marquises** avec la couverture de nouveaux villages : Aakapa à Nuku Hiva, Hohoi à Ua Pou et Hane à Ua Huka.
- pour trois atolls des **Tuamotu** : Tetamanu, Arutua et Makemo ainsi que Rikitea aux Gambier.
- et pour deux îles des **Australes** : Tubuai et Rurutu.

Nouvelles technologies, nouveaux services

Le haut débit de communication gagne le mobile avec la mise en œuvre par Tikiphone des technologies **Edge**, et bientôt la **3G** qui autorise, par exemple, l'accès à la télévision en haute définition ou le téléchargement de musique et de jeux.

Edge permet déjà l'accès à Internet et la visiophonie. Le service «TV Live» lancé en décembre 2006 propose au client l'accès à cinq programmes de télévision sur des terminaux compatibles avec la technologie **Edge**.

A noter, un service de proximité apprécié par la clientèle : une lettre d'information «Tatou» destinée au grand public a été diffusée à quatre reprises au courant de l'année.



SERVICES FINANCIERS : LE CASH DANS LES ÎLES

Troisième métier historique de l'OPT, celui des services financiers n'est pas le moins fondamental. Le réseau d'agences OPT facilite grandement les retraits d'argent dans les îles éloignées.

Mandats, 3 milliards Fcfp échangés

L'OPT a garanti la circulation de 3 milliards Fcfp en mandats échangés entre les îles polynésiennes, un volume d'argent en hausse de 12%.
En revanche, le trafic des mandats hors Polynésie continue de décroître, avec moins de 600 millions Fcfp sous leur forme classique et 450 millions Fcfp pour les transferts de fonds mis en place en janvier 2003 en remplacement des mandats télégraphiques.

Virements urgents

Un service de virements «urgents» vers la métropole et les collectivités d'Outre-mer a été ouvert le 1er juin 2006 en remplacement des systèmes de transferts de fonds antérieurs devenus obsolètes.

Terminaux de paiment, 200 transactions par jour

Quatre nouveaux terminaux de paiement électronique sont venus équiper trois agences aux Tuamotu (Anaa, Tatakoto, Amanu) et une agence aux Marquises (Taipivai à Nuku Hiva), portant ainsi le parc total de terminaux à 34 unités. Ces équipements informatisés sont précieux dans des îles dépourvues d'agences bancaires.
Les flux enregistrés sur l'ensemble du pays sont considérables.
Près de 70 000 transactions ont été enregistrées dans l'année, soit plus de 200 opérations par jour ouvrable.

Quatre nouveaux distributeurs de billets

Quatre nouveaux distributeurs automatiques de billets ont été mis en service à Tahiti (Punavai Centre et Hitia'a) et aux Marquises (Taioahe et Atuona).
Le parc de DAB installés par l'OPT s'élève à 19 unités à la fin 2006.

Monétique en hausse

12 500 cartes Fenua, cartes privatives de l'OPT, ont été comptabilisées en 2006, soit une augmentation de 2 500 cartes par rapport à 2005. 440 000 opérations ont été réalisées durant l'année 2006, soit un volume en hausse de 20%.

Chèques postaux, 33 500 comptes

Le centre des chèques postaux gère près de 33 500 comptes privés et publics. Une progression de 9% en un an a été constatée pour un montant d'avoirs de 9 milliards Fcfp. Elle confirme l'attrait de conditions tarifaires très avantageuses des services financiers de l'OPT comparés à ceux proposés par ailleurs sur la place.

Virements ouverts sur le web

Les virements sur un compte postal ou bancaire depuis un compte chèque postal sont possibles depuis le 15 décembre 2006 en utilisant le site Internet de l'OPT (www.opt.pf), rubrique «web CCP».

Remises de chèques facilitées

Dans le but de faciliter ces opérations, des «îlots» de remise de chèques sont mis en place dans les agences OPT.

Mahina, Arue, Faa'a Centre, Moana Nui, Papara et Taravao en sont dotées, ce qui permet de réduire considérablement les files d'attente à l'accueil guichet pour les opérations classiques.

▶QUALITÉ DE VIE : INFORMATION, TÉLÉVISION ET MULTIMÉDIA

Centre d'appels à l'écoute de tous

Le centre d'appels de l'OPT a traité près de 700 000 communications en 2006 dont 490 000 (72%) pour des renseignements relevant de l'annuaire téléphonique.

Ce service du renseignement annuaire a amélioré sa relation avec le client grâce à un serveur vocal informatisé. Outre cet accueil «automatisé», il permet aussi de proposer d'autres prestations du groupe OPT.

Télévision numérique gratuite pour 11 000 foyers

Un service de télévision et de radiodiffusion par satellite est assuré sur l'ensemble des îles polynésiennes par la filiale Tahiti Nui Satellite. Il diffuse 26 canaux de télévision et 9 canaux radio. Ce service assuré en qualité numérique offre une ouverture sur le monde à l'ensemble de nos concitoyens. La télévision comprend deux offres :

- un bouquet gratuit composé des quatre chaînes publiques. 3 200 foyers à Tahiti et Moorea et plus de 8 000 foyers dans les autres îles en sont dotés ;
- un bouquet de vingt-deux chaînes payantes pour 19 400 abonnés dont 80% à Tahiti et Moorea, plus de 2 000 aux Iles-Sous-Le-Vent et 1 600 dans les autres archipels.

Un tiers des ménages polynésiens capte Tahiti Nui Satellite.

Multimédia pour l'information en temps réel

Deux sites de l'OPT sont disponibles sur Internet :
- un site maison : *www.opt.pf*
- un site généraliste : *www.netfenua.pf*

▶ « www.opt.pf » :

Il s'agit d'un site commercial et institutionnel (30 600 visites en moyenne par mois) qui autorise, en particulier, l'accès à l'annuaire (15 200 visites), aux services des chèques postaux (14 200), aux programmes de télévision et aux informations pratiques de Tahiti Nui Satellite (10 000 visites), à la philatélie (2 700 visites), aux communications téléphoniques enregistrées sur les quatre mois en cours (900 visites) ou encore aux factures de télécommunications des deux derniers mois (150 visites).

▶ « www.netfenua.pf » :

C'est un site d'actualités (informations locales, nationales et internationales), d'informations pratiques (météo, horaires, devises…) et de liens vers des sites spécialisés : cartes postales électroniques gratuites, musique polynésienne, habitat, jeunesse, automobile et moto, univers marin, vie économique, sociale et politique locale, culture polynésienne.
Le site reçoit 5 500 visites en moyenne par mois.

SERVICE SPECIAUX OPT

▶LES SERVICES AUX ENTREPRISES ET AUX ADMINISTRATIONS

Accueil réservé aux professionnels

Un espace réservé aux professionnels a été aménagé au rez-de-chaussée du centre d'appels de l'OPT, immeuble Shangrila à Papeete.
Une équipe de sept agents dont deux commerciaux est à la disposition des petites et moyennes entreprises.
Sa mission est de prendre en compte les attentes spécifiques des 12 000 professionnels recensés à Tahiti et Moorea et de les orienter dans le choix des solutions adaptées à leurs besoins.

Courrier sous-traité

Des machines à affranchir sont déployées après validation par l'OPT dans 125 entreprises et 60 services publics.
Autre service rendu aux professionnels, l'affranchissement effectué directement par l'OPT. Dix nouveaux souscripteurs ont été enregistrés en 2006 portant à trente le nombre d'abonnés à ce service.

Prêt à poster

Le service d'enveloppes «prêtes à poster» proposé aux particuliers s'est élargi aux entreprises.

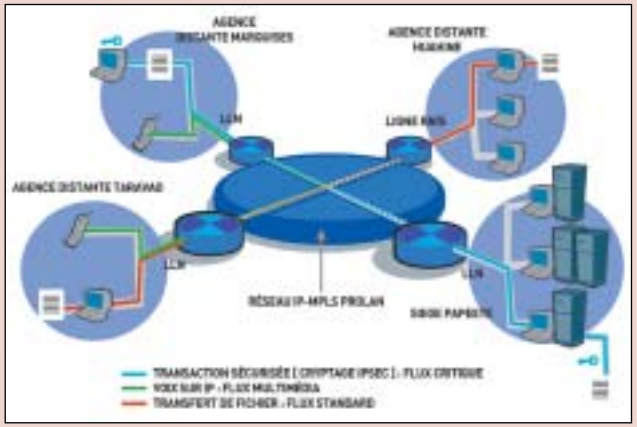
Un premier marché pour un million d'enveloppes à traitement automatisé et pré-affranchies a été passé fin 2006 avec une banque de la place, puis avec la filiale Mana en fin d'année.

Sécurité en mer

L'OPT assure une veille de sécurité radio, terrestre et maritime, depuis la station spécialisée de Punaauia, à Taapuna. Cette mission qui relève des compétences de l'État est assurée par une équipe de six personnes.
En moyenne, 35 appels sont reçus chaque nuit, garantissant ainsi un service primordial dans le domaine de la sécurité en mer.

▶TÉLÉCOMMUNICATIONS SUR MESURE

Réseaux internes



L'OPT commercialise son savoir-faire en réseaux de télécommunications. Les services offerts sur mesure auprès des grandes entreprises et administrations sont proposés depuis 2004 aux petites et moyennes entreprises. Celles-ci ont la possibilité de louer des Intranets, véritables réseaux privés de transmission.
Ce service baptisé Prolan comptabilisait 170 sites raccordés fin 2006. Il comprend la mise à disposition des équipements, leur maintenance et leur calibrage pour gérer les priorités souhaitées en matière de communication et assurer une qualité de transmission optimale entre points distants de l'entreprise ou avec ses fournisseurs et ses clients.

Ce service permettra aux entreprises locales de disposer d'une technologie de pointe pour leur gestion interne. A noter aussi que, grâce à ce service, l'accès sécurisé aux données de l'entreprise sera rendu possible depuis tous les pays du monde.

Liaisons louées

L'OPT s'adapte aux besoins particuliers des entreprises et des administrations. Des liaisons spécifiques de télécommunications peuvent ainsi leur être installées à la demande. Le parc s'établit à 352 liaisons numériques et 253 liaisons analogiques fin 2006.

Technologies de la communication

Les technologies Internet (IP : Internet Protocol) ont été incorporées à Prolan en 2004. Elles permettront d'offrir, entre autres adaptations disponibles, des nouveaux services aux entreprises et aux administrations clientes de Prolan :

- la téléphonie interne sur IP qui permet le forfait des appels entre sites et assure toutes les fonctions les plus conviviales du téléphone ;
- la sauvegarde en ligne quotidienne des données, cryptées sur des réseaux sécurisés et hébergées sur un serveur extérieur. Ces données peuvent être restaurées à tout moment sur les postes informatiques de l'entreprise.

Réseaux privés de la téléphonie mobile

Tikiphone propose deux services particuliers aux entreprises, la facture partagée et le réseau privé mobile.
L'utilisation internationale de son terminal et de son numéro polynésien (*roaming*) s'est élargie à treize nouveaux pays dont le Brésil et le Portugal. Des accords sont passés avec leurs opérateurs de téléphonie mobile. Un service adapté «Fréquence Monde» est proposé depuis mai aux utilisateurs réguliers de ces communications internationales.

SERVICE OPT AUX INTERNAUTES

▶LES SERVICES OPT AUX INTERNAUTES

Clientèle : 10 000 connexions en permanence

Internet est devenu un produit de première nécessité en Polynésie. La mise à disposition de cette technologie de pointe est essentielle pour la création et le développement des entreprises, tout comme pour les administrations et leur déconcentration.

Les 22 000 abonnés représentent, en fait, quelque 65 000 utilisateurs quotidiens au sein de leur famille ou dans leurs bureaux. Dix mille connexions internationales sont activées en permanence.

Tarifs : Haut débit moins cher

L'OPT comptait 22 000 abonnés en décembre 2006, dont plus de 18 000 pour le haut débit assuré selon la technologie dite ADSL. Le coût de l'abonnement mensuel à ce haut débit a été réduit au 1er juin de 13% à 8 030 Fcfp en version standard et jusqu'à 25% pour l'offre haut de gamme «XTREM» à 14 850 Fcfp pour un débit de 512 kbs.
La technologie Internet haut débit, malgré les coûts liés aux contraintes techniques et économiques, devient donc accessible au plus grand nombre. Elle permet à la société polynésienne de ne pas rester en marge de la croissance mondiale favorisée par l'accès à la toile mondiale.

Evolution du débit Internet ces cinq dernières années

	2002	2003	2004	2005	2006
(mégabits/sec.)	**35**	**50**	**90**	**130**	**170**

(chiffres arrondis)

Le débit de 170 mégabits/seconde atteint en 2006 pour répondre aux besoins permettait de transférer, par exemple, un CD complet toutes les 30 secondes.

SERVICE OPT AUX INTERNAUTES

▶RÉSEAUX : LE HAUT DÉBIT DANS LES ILES

Tahiti et Moorea : déjà le «très» haut débit

Un nouveau réseau de «très haut débit» avec des équipements de dernière génération a remplacé en 2006 le réseau de transmission datant de 2002 pour accompagner l'essor de l'Internet. Il répond aux nouveaux besoins de collecte et diffusion du trafic principalement à Tahiti et Moorea.
Les services techniques de l'OPT ont équipé en haut débit 13 400 nouveaux clients en 2006 à Tahiti, à Moorea et aux Iles-Sous-Le-Vent.

Les services techniques ont équipé 13 400 nouveaux clients en 2006

Iles : l'Internet comme ailleurs

L'Internet haut débit est devenu accessible aux Iles-Sous-Le-Vent en septembre 2006. A la fin de l'année, près de 900 abonnés raromatai avaient souscrit à ce nouveau service. L'OPT avait, au préalable, installé un câble de fibre optique entre Huahine et Raiatea et triplé les capacités hertziennes de transmission entre Huahine, Raiatea et Bora Bora.
Le programme d'équipements en haut débit va se généraliser dans tous les archipels afin d'offrir un accès Internet de meilleure qualité pour les principales agglomérations, les hôtels, les fermes perlières et les entreprises isolées.
Le faisceau de départ depuis Tahiti devra voir ses capacités augmentées de moitié pour assurer l'évolution prévisible du trafic.

SERVICES OPT

DEUXIÈME PARTIE : UN OUTIL PUISSANT MAIS FRAGILISÉ

Résultats

- Revenus : une décroissance inquiétante — page 26
- Bilan : 50 milliards Fcfp investis — page 27

Missions, activités et résultats des pôles spécialisés

- Pôle des services postaux : 3 millions de timbres édités — page 29
- Pôle de téléphone fixe : faire face à la concurrence — page 30
- Pôle de services de réseaux : architecte et bâtisseur à façon — page 31
- Pôle des infrastructures de télécommunications : de la radio aux satellites — page 32
- Pôle des services financiers : réglementation restrictive mais évolutive — page 34
- Pôle de distribution et ventes : le contact avec le client OPT — page 34
- Pôle informatique et traitement de l'information : nourrir le changement — page 36

Ressources humaines

- Formation : 30 000 heures dans l'année — page 37
- Suivi social : à la demande — page 38

CHACUN SON MÉTIER

L'Office des postes et télécommunications a réparti depuis 2003 ses activités et ses moyens humains et matériels entre huit pôles spécialisés. Trois pôles sont dédiés aux télécommunications : production des infrastructures de télécommunications, services de téléphonie fixe et services de réseaux de télécommunications, ce dernier gérant sa propre clientèle.

Un pôle est dédié aux services postaux, un autre pôle aux services financiers et un troisième à la communication et au multimédia.

Les deux derniers pôles sont communs. Le pôle informatique et traitement de l'information vient en support de tous les métiers exercés et le pôle distribution ventes gère l'exploitation des activités au contact de la clientèle : réseau d'agences OPT, centre d'appel, centre support client et Espace professionnel.

L'Office dispose, hors son réseau d'agences et ses unités de télécommunications réparties dans toute la Polynésie, de trois sites principaux à Tahiti :

Arue, une entité chargée des infrastructures de télécommunications

Faa'a, un site regroupant différents métiers de l'OPT : transmissions, services financiers, services à la clientèle pour les lignes téléphoniques, services informatiques et traitement de l'information

Papeete, une agence principale, l'Hôtel des Postes, et le centre d'exploitation téléphonique

STRATÉGIES COMMERCIALES ADAPTÉES

Chaque pôle d'activité principale (téléphone, services de réseaux télécom, poste, finances, communication et multimédia) comprend, sous l'autorité du chef de pôle, quatre responsables des domaines de production, marketing, commerce, ou communication pour le multimédia, et gestion.
Les pôles techniques ont une organisation qui leur est propre, appuyée sur des centres spécialisés. Le pôle distribution et vente a une organisation décentralisée et seulement deux domaines d'état-major, gestion des ressources humaines et comptabilité – budget, ainsi qu'une petite structure exerçant une activité d'animation commerciale et un service logistique.
Le pôle informatique et traitement de l'information compte trois domaines qui lui sont propres : exploitation, traitement de l'information et développement, support micro ainsi qu'un domaine gestion.

ORGANIGRAMME DES PÔLES

Services sur téléphone fixe	Services de réseaux télécom	Production des infrastructures télécom	Services postaux	Services financiers	Communication et multimédia	Distribution et ventes	Informatique et traitement de l'information
Etat-major : *production, marketing, commercial, gestion*	Etat-major : *production, marketing, commercial, gestion*	Etat-major : *gestion* Centre de construction des lignes Centre d'exploitation téléphonique Centre de transmissions	Etat-major : *production, marketing, commercial, gestion* Centre philatélique Centre de traitement du courrier	Etat-major : *production, marketing, communication, gestion* Centre des chèques postaux	Etat-major : *production, marketing, commercial, gestion*	Etat-major : *gestion, comptabilité, budget* Centre d'appels Centre support client Agences des Iles-Du-Vent Cinq vaahiva (gestion décentralisée) *Iles-Sous-Le-vent, Marquises, Tuamotu Ouest, Tuamotu Est, Australes*	Etat-major : *gestion* Exploitation Traitement de l'information et développement Support micro

▶REVENUS : UNE DÉCROISSANCE INQUIÉTANTE

L'Office des postes et télécommunications se sait menacé. Il affiche encore en 2006 un bénéfice de 1,6 milliard Fcfp, mais ses revenus, ses produits d'exploitation, sont en baisse de 10% avec une perte de 1,9 milliard Fcfp d'une année sur l'autre. Les charges ont diminué, suite à une opération conduite entre l'OPT et sa filiale Tikiphone. Malgré cela, le résultat d'exploitation est en recul d'un quart avec 1,6 milliard Fcfp contre 2,1 milliards Fcfp en 2005.

Résultats d'exploitation de l'OPT

2002	2003	2004	2005	2006
2,2 Md	**2,9 Md**	**1,9 Md**	**2,1 Md**	**1,6 Md**

(milliards Fcfp)

A noter aussi que le résultat enregistré par l'établissement correspond presque à la somme des résultats financier et exceptionnel.

Cette tendance lourde est mise en lumière par un audit externe effectué durant le dernier trimestre 2006. Cette situation est liée principalement aux évolutions technologiques qui modifient les modes de communications alors que le coût des infrastructures demeure élevé, notamment en fonctionnement.

Comptes de résultats

	2005	2006	%
Produits	**18,9 Md**	**17 Md**	**– 10%**
dont			
• *Ventes*	*18,3 Md*	*16,6 Md*	*– 9%*
Charges	**16,7 Md**	**15,5 Md**	**– 7%**
dont			
• *Charges ext.*	*5,8 Md*	*5,3 Md*	*– 9%*
• *Personnel*	*6,1 Md*	*6,3 Md*	*+ 3%*
Exploitation	**+ 2,1 Md**	**+ 1,6 Md**	**– 24%**
• Compte financier	+ 0,8 Md	+ 0,8 Md	—
• Compte exceptionnel	– 0,5 Md	+ 0,4 Md	—
• Impôt société	1,2 Md	1,1 Md	—
Bénéfice	**1,2 Md**	**1,6 Md**	**+ 33%**

(chiffres arrondis, milliards Fcfp)

BILAN : 50 MILLIARDS FCFP INVESTIS

Les grandes masses du bilan comptable de l'Office des postes et télécommunications s'établissent ainsi au 31 décembre 2006.

Actif

Immobilisations	*brut*	*net*
Total	**48 Md**	**19,7 Md**
• ***Actif circulant***	**41,8 Md**	**39,7 Md**
TOTAL GÉNÉRAL*	**89,9 Md**	**59,5 Md**

**écart de conversion inclus*

Passif

• ***Capitaux propres***	**40,5 Md**
• ***Provisions***	**0,6 Md**
• ***Dettes***	**18,4 Md**
TOTAL GÉNÉRAL	**59,5 Md**

(chiffres arrondis, milliards Fcfp)

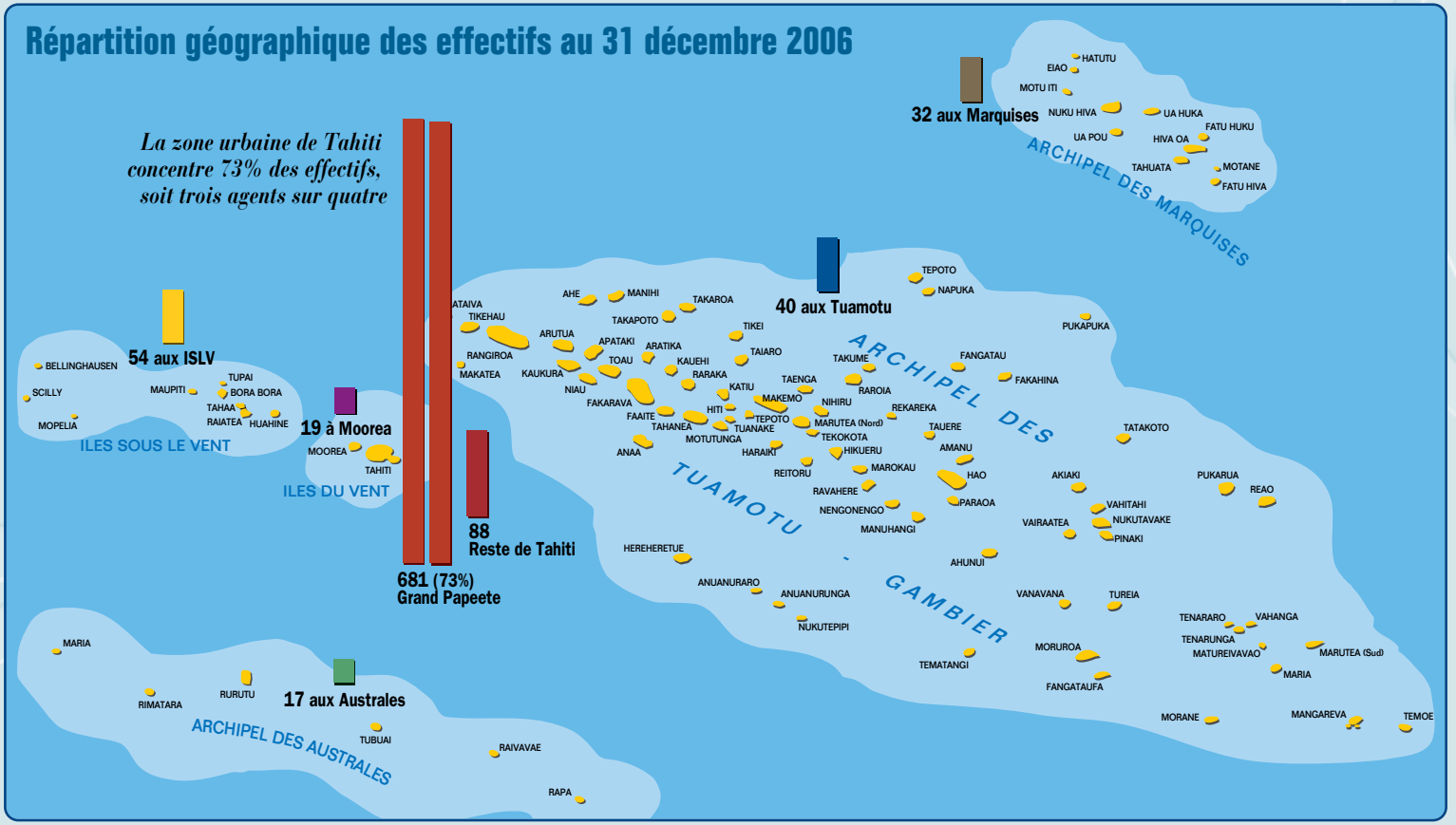
L'Office des postes et télécommunications fait travailler de nombreuses entreprises locales. Ses investissements participent à leur développement et contribuent à préserver leurs emplois. Dans le domaine de la construction, par exemple, les immobilisations comptabilisées à ce jour représentent plus de 7 milliards Fcfp de travaux, 900 millions Fcfp d'achats en matériels et mobiliers de bureaux et 630 millions Fcfp en matériels de transport.

Le futur bâtiment de l'avenue du Prince Hinoi

L'OPT aura acquis les terrains nécessaires à ses activités pour une valeur globale de 1,5 milliard Fcfp et dépensé 300 millions Fcfp pour leur aménagement.

SEPT UNITÉS TECHNIQUES, COMMERCIALES ET DE SERVICES

Les services rendus en 2006 par l'Office des postes et télécommunications à ses clientèles particulières, professionnelles et administratives ont été décrits pour l'essentiel dans la première partie de ce rapport. Ils sont l'œuvre combinée des différents pôles qui articulent l'activité du millier d'hommes et de femmes employés par l'OPT sur l'ensemble du pays. Les moyens dont disposent les pôles et différentes actions conduites en interne méritent également d'être signalés. A noter que le pôle multimédia a cédé la place en 2006 à une cellule communication et multimédia rattachée à la direction générale de l'OPT.



PÔLE DES SERVICES POSTAUX

Le pôle «Services postaux» compte 73 agents. L'état-major met en œuvre la politique commerciale de l'Office dans le domaine du courrier et des timbres poste polynésiens, de l'édition à la vente.

Il assure la collecte et la distribution du courrier via un Centre de traitement du courrier. Il dispose pour cela de moyens humains et matériels répartis entre l'aéroport de Tahiti-Faa'a et le port de Papeete.

Des animations commerciales ont été organisées dans le réseau d'agences OPT pour promouvoir les produits et services postaux auprès du grand public dans le but d'obtenir de bons placements (actions commerciales auprès du grand public et des entreprises, émissions philatéliques).

Le chiffre d'affaires du pôle est de l'ordre de 1,5 milliard Fcfp.

Philatélie : plus de 3 millions de timbres

Le centre philatélique a coordonné en 2006 la fabrication et la mise à disposition des agences OPT de 3,2 millions de timbres poste. Treize émissions de vingt-cinq vignettes originales ont été réalisées.

Treize nouvelles émissions en 2006

Un complément de 500 000 timbres a été diffusé et commercialisé en métropole. Le centre philatélique polynésien a participé à deux expositions philatéliques internationales majeures, à Washington en mai et à Paris en octobre.

▶PÔLE DE TÉLÉPHONIE FIXE

Le pôle «Services sur téléphone fixe» compte 30 agents. Il commercialise les abonnements et le trafic téléphonique de l'OPT.

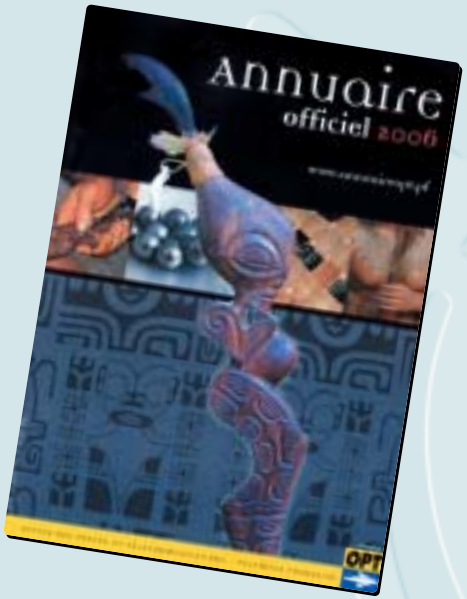
Evolution des revenus du trafic fixe sur cinq ans

2002	2003	2004	2005	2006
7 Md	**7 Md**	**6,7 Md**	**6,3 Md**	**5,9 Md**

(milliards Fcfp)

Un défi majeur, et décisif pour l'avenir de l'établissement, est à relever dans ce domaine. Le téléphone fixe, premier revenu de l'OPT, est aussi le plus menacé par la concurrence qui s'opère sur le mobile, les cartes prépayées internationales et la téléphonie sur Internet (Voix sur Internet ou VoIP).

Son chiffre d'affaires est en baisse de 400 millions Fcfp en 2006, un déclin déjà perceptible en 2004.



Revenus du trafic sur téléphonie fixe

Trafics	2005	2006	%
• **Intérieur fixe**	**2,1 Md**	**2 Md**	**–0,5%**
• **Fixe/mobile**	**3 Md**	**2,9 Md**	**–1%**
• **International**	**1,2 Md**	**0,9 Md**	**–23%**
• **TOTAL TRAFICS**	**6,3 Md**	**5,9 Md**	**–6%**

(chiffres arrondis, milliards Fcfp)

▶PÔLE DE SERVICES DE RÉSEAUX

Le pôle «Services de réseaux de télécommunications» compte 20 agents. Il est l'architecte des réseaux de télécommunications du groupe OPT. Il gère, par ailleurs, un parc de réseaux privés à usage professionnel et des liaisons privatives louées par des entreprises, des administrations ou des particuliers.
Ce pôle a pour vocation d'adapter le réseau de télécommunications aux besoins fluctuants des entreprises polynésiennes et aux évolutions des services proposés par le groupe OPT.

La «LiveBox»

Un Intranet à louer

▶*Service «Prolan» de réseaux privés*

L'offre de service démarrée en 2004 totalise 170 sites raccordés fin 2006 pour un chiffre d'affaires de 62 millions Fcfp.

▶*Service de liaisons louées*

- **Analogiques :** 253 lignes en service fin 2006 pour un chiffre d'affaires de 64 millions Fcfp.

- **Numériques :** 352 lignes en service fin 2006 pour un chiffre d'affaires de 264 millions Fcfp.

Trois défis déjà programmés

Le pôle se doit de veiller aux nouvelles technologies et les adapter aux contraintes polynésiennes. Côté clientèle des particuliers, son défi de l'heure est l'arrivée de la télévision sur la ligne téléphonique avec des débits exigés de cinq à six fois supérieurs à ceux commercialisés par la filiale Mana pour le trafic sur Internet.
Suivra le basculement généralisé du trafic voix vers les technologies IP (Internet Protocol).
Troisième étape, la grande affaire, bâtir le tout en un et combiner téléphonie, transport de données et fourniture d'images sur un seul et même réseau dit «convergent» qui desservira un unique point d'accès chez chaque client.

▶PÔLE DES INFRASTRUCTURES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

Le pôle «Production des infrastructures de télécommunications» compte 157 agents. Il assure la réalisation matérielle des réseaux de l'OPT, leur exploitation et leur maintenance. La sécurité des réalisations, la vidéo surveillance et les contrôles d'accès font aussi partie de ses missions.

Le chiffre d'affaires réalisé en interne est de l'ordre de 235 millions Fcfp.

Ce pôle est avant tout chargé de l'exploitation des réseaux de télécommunication. Il garantit le bon fonctionnement des équipements de télécommunication installés sur l'ensemble de la Polynésie.

Les équipements de transmission de l'OPT se répartissent entre moyens de liaisons sol-air et moyens de liaisons sol-sol.

Moyens de transmission sol-air

▶*Capacités satellites*

L'OPT utilise pour écouler ses différents trafics les ressources de trois satellites différents :

- Trafic local «Polysat»(téléphonie fixe et mobile, Internet et liaisons louées) : New Skies, 183°E, débit 100 Mbit/sec, capacité 108 Mhz avec un relais et demi du satellite.
- Trafic Internet international, connexions et transport de la voix :

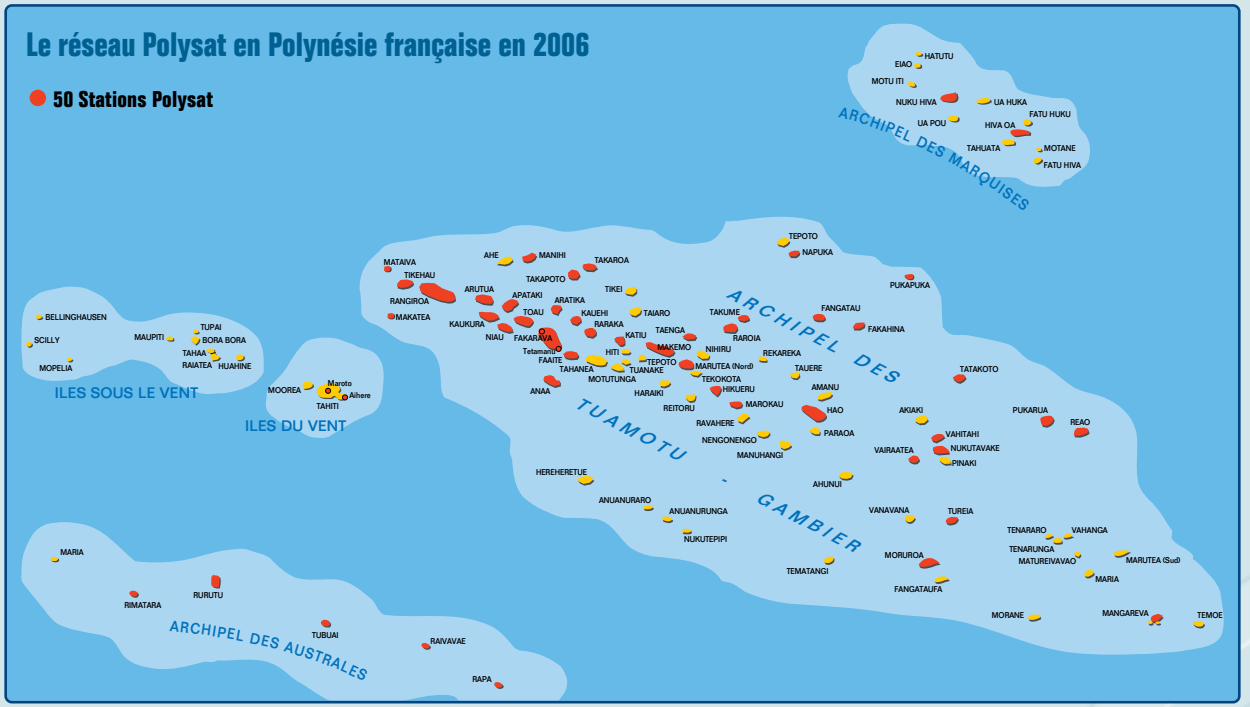
1. Intelsat 174°E, débit 215 Mbit/sec, capacité 140 Mhz avec deux relais du satellite.
2. New Skies, 183°E, débit 96 Mbit/sec, capacité 72 Mhz avec un relais du satellite.

- Audiovisuel, 24 canaux de télévision provenant de Paris dont Tahiti Nui Télévision, Télé Polynésie et des programmes radio, Intelsat 180°E, débit 90 Mbit/sec, capacité 160 Mhz avec deux relais du satellite.

La téléphonie internationale est relayée par la société Tahiti Nui Télécom.

▶ *Stations terriennes*

Le parc de relais avec les satellites pour la téléphonie fixe et mobile et pour les connexions Internet comprend 50 équipements d'émission et réception dont 18 mini-stations implantées dans les îles à faible trafic et 3 stations GSM pour la téléphonie mobile.
Deux nouvelles mini-stations terriennes sont programmées en 2007 aux Tuamotu, à Hereheretue et Tematangi.



▶ *Faisceaux hertziens*

Ces «couloirs» aériens de transmission assurent des débits de 2 Mbit/s, soit 2 millions d'informations à la seconde.

Localisation	*nombre*
• Société	395
• Marquises	84

▶ *Téléphonie rurale*

Les zones d'habitat les plus isolées sont desservies par un système simplifié d'émission et réception en relais radio avec la station locale.

• Marquises Nord	450 abonnés
• Marquises Sud	425 abonnés
• Ahe-Manihi	180 abonnés

Moyens de transmission sol-sol

L'OPT exploite sur l'ensemble des îles polynésiennes 12 millions de kilomètres de câbles téléphoniques en cuivre, posés et repris au fil du temps. La fibre optique a pris le relais depuis quelques années sur le câble de cuivre. Elle s'allonge déjà sur près de 340 kilomètres :

◆ Tahiti :	232 km	◆ Fakarava :	16 km
◆ Raiatea :	36,5 km	◆ Bora Bora :	14 km
◆ Moorea :	34 km	◆ Huahine :	7 km

▶PÔLE DES SERVICES FINANCIERS

Le pôle des «Services financiers» compte 36 agents. Il est passé des mandats et des chèques postaux à la monétique, mais ces métiers restent déficitaires.

Le pôle doit aujourd'hui se préparer à diversifier ses activités sans déroger aux dispositions réglementaires restrictives qui s'appliquent dans son domaine. Il s'est programmé de nouveaux défis pour 2007, tels que la commercialisation de la carte bleue internationale.

Services trop restreints

Une enquête d'opinion réalisée en mai et juin 2006 a confirmé que la clientèle était sensible à des tarifs très attrayants pour les opérations sur les comptes-chèques postaux. Néanmoins, les clients demandent des offres de services bien plus élargies. Deux cadres, deux chefs d'agences et des agents du pôle ont déjà reçu une formation adaptée au nouveau contexte des comptes-chèques postaux.

Parallèlement à cette formation, deux cadres du pôle ont été inscrits à une formation bancaire spécialisée *(Institut technique de banque)* dispensée localement sous l'égide du Centre national de formation à la profession bancaire.

▶PÔLE DE DISTRIBUTION ET VENTES

Le pôle de «distribution et ventes» des produits et services du groupe OPT est le bras armé de l'Office. Il gère le réseau des 74 agences OPT, le centre d'appels et le centre support client. Ce dernier centre assure à Tahiti Ouest l'installation et la maintenance des lignes téléphoniques, ainsi que des équipements liés dans le cas des abonnés au service Internet.

D'autre part, ce centre installe et assure la maintenance de tous les produits et services de télécommunications dédiés aux professionnels et aux «grands comptes» de l'Office.

Le pôle compte 428 agents permanents (près de 50% du total) qui se répartissent ainsi :

Etat-major :	**5 emplois**
Gestion :	**19 emplois**
Centre d'appel :	**48 emplois**
Centre support client :	**68 emplois**
Agences OPT :	**291 emplois**
dont Papeete :	**59 emplois**
autres agences IDV :	**104 emplois**

VAAHIVA (*structures décentralisées*)	
- Iles-Sous-Le-Vent :	**52 emplois**
- Marquises :	**28 emplois**
- Tuamotu Gambier :	**31 emplois**
- Australes :	**15 emplois**
- Brigade (remplacements) :	**4 emplois**

Maintenance de proximité des télécommunications

Des unités de services de télécommunications, gérées par le pôle distribution et ventes, sont implantées dans tous les archipels.

▶ ***Iles-Sous-Le-Vent :***
Raiatea, Bora-Bora, Huahine, Tahaa ;

▶ ***Marquises Nord :***
Nuku Hiva, Ua Pou, Ua Huka;

▶ ***Marquises Sud :***
Hiva Oa, Fatu Hiva ;

▶ ***Tuamotu Gambier :***
Rangiroa, Arutua (avec Apataki et Kaukura), Manihi (avec Ahe), Fakarava (avec Anaa, Aratika, Faaite, Kauehi, Niau, Raraka, Toau), Takaroa (avec Takapoto), Makemo (avec Katiu, Nihiru, Raroia, Taenga et Takume), Hao, Nukutavake (avec Vahitahi et Vairaatea), Mangareva.

Ces unités assurent la maintenance courante des installations téléphoniques et des stations locales d'émission et réception. Les interventions lourdes exigent la venue d'équipes spécialisées de Tahiti.

Les ventes de produits au profit des filiales sont en progression de 60% par rapport à 2005

Expansions commerciales

Les ventes dites «extérieures», au profit des filiales, et les prestations liées assurées par le centre d'appels, ont augmenté de manière significative à hauteur de 345 millions Fcfp, en progression de 60% par rapport à 2005.

Une grosse partie provient des ventes de Vini cartes pour la téléphonie mobile.

Le pôle prévoit de renouveler et compléter son offre de produits et services pour développer son chiffre d'affaires, y compris hors du catalogue groupe OPT. Cette évolution est fondamentale pour rentabiliser le vaste réseau OPT dans les îles.

▶PÔLE INFORMATIQUE ET TRAITEMENT DE L'INFORMATION

L'outil informatique de l'Office des postes et télécommunications est toujours l'un des plus puissants du pays. Le pôle «Informatique et traitement de l'information» compte 30 agents. Il a conduit trois projets majeurs en 2006 et il a accompagné le pôle des services financiers pour la gestion de la future carte de crédit tout en assumant ses tâches quotidiennes d'intervention au sein de l'OPT.

Grandes manœuvres et interventions courantes

Une nouvelle application de gestion des télécommunications doit succéder à celle de 1996 qui ne répond plus aux besoins commerciaux. La mise en œuvre est complexe pour la prise en compte intégrale des fonctionnalités très diverses qui sont demandées par les différents pôles de l'OPT.

Agences plus fonctionnelles

De nouvelles fonctionnalités vont compléter l'application de gestion qui assure le suivi de l'encaisse et des stocks, et la sécurité des données comptables. De nouveaux outils, tels des lecteurs optiques, pourront lui être raccordés.

Portail d'entreprise

Un portail d'entreprise va regrouper toutes les sources d'information de l'OPT : communication interne, réglementations et procédures, indicateurs de gestion (budget, ressources humaines, tableaux de bord, suivi des objectifs annuels…), applications de gestion. Le portail disposera d'un moteur de recherche, toute information validée sera diffusée en temps réel aux agents ou aux clients.

Interventions et développement d'applications

Le pôle participe aux équipements réalisés sur le terrain et intervient en interne pour le développement d'applications ou l'assistance aux agents.

- Externe : câblage de quatre nouvelles agences à Tahiti et Rurutu ; réaménagement de trois agences à Tahiti ; installation de quatre distributeurs de billets à Tahiti et Atuona.
- Développement d'applications : près de 28 000 heures valorisées pour 134 millions Fcfp dans l'année.
- Assistance : plus de 5 000 heures valorisées pour 42 millions Fcfp dans l'année.

RESSOURCES HUMAINES

L'Office des postes et télécommunications est un des tout premiers employeurs du pays. Au 31 décembre 2006, il comptait 928 agents permanents, dont 165 fonctionnaires d'État (Ceapf) et 763 contractuels, ainsi que 71 agents occasionnels. Ces agents sont répartis dans les différents pôles et dans tous les archipels. Plus du tiers (38%) sont des femmes, une constante ces dernières années. Près de la moitié des agents (49%) ont moins de 40 ans.
Trois agents sur cinq (62%) sont des ouvriers et des employés, près du quart (23%) des techniciens ou agents de maîtrise et 15% sont des cadres.
L'évolution de l'entreprise OPT ces dernières années s'est accompagnée de nombreuses améliorations, enviables par beaucoup, dans les conditions de travail et les rémunérations.
L'OPT a contribué pour 1,3 milliard Fcfp aux ressources de la Caisse de prévoyance sociale au titre des charges patronales et 540 millions Fcfp au titre des charges salariales. Soit, près de 2 milliards Fcfp au total.
Par ailleurs, le nombre important de salariés impose que soient actualisées chaque année les compétences professionnelles dans les différents métiers et qu'un suivi social individualisé soit assuré.

Formation : 30 000 heures dans l'année

La formation professionnelle bénéficie d'un effort soutenu à l'OPT. Près de 30 000 heures de formation ont été dispensées en 2006 pour un investissement global de plus de 70 millions Fcfp. Soit, une progression de 9% sur celui de 2005.

Un effort particulier a porté sur l'encadrement et l'animation des postes de travail au contact de la clientèle dans les agences. La formation aux concours internes a permis, par ailleurs, la promotion de 18 agents en catégories supérieures en 2005, et à nouveau 9 agents en 2006.

Près de 30 000 heures de formation dispensées en 2006

Le budget de formation se répartit, pour l'essentiel, entre quatre domaines pour une quinzaine de millions de Fcfp chacun : gestion, management, télécommunications et informatique ainsi que le commercial pour environ 9 millions Fcfp.

Une mesure importante en ce domaine est programmée en 2007 avec la mise en place d'une structure de formation dédiée. Elle sera associée à une démarche de gestion prévisionnelle des compétences nécessaires à l'entreprise. Ceci permettra de préparer les femmes et les hommes de l'OPT à piloter les changements attendus et assurer les reconversions indispensables pour préserver les emplois.

Suivi social à la demande

Une psychologue et une assistante sociale sont rattachées au service des ressources humaines pour assurer un suivi social individuel des agents, suivi de leurs demandes ou de celles de leurs collègues de travail comme de leurs proches. Elles ont eu à traiter en 2006 les difficultés de 63 agents lors d'entretiens à raison de trois en moyenne par agent. Le départ à la retraite, avec les changements de vie fondamentaux qu'il implique, est le motif premier de ces difficultés. Les relations diverses avec les administrations sont des thèmes récurrents des entretiens.

Ces entretiens sont aussi initiés lors de tournées dans les îles. Cinq ont été organisées en 2006, à Manihi, aux Marquises, à Huahine, aux Iles-Sous-Le-Vent et à Kaukura. À noter également, des déplacements sur les lieux de travail à Moorea pour des rencontres avec les personnels ou dans les services de Tahiti pour régler un problème de conflit.

Préparer les départs à la retraite

L'accompagnement des agents vise à conforter leur bien être dans leur vie professionnelle et privée, les rendre libérés dans le service parfois astreignant de la clientèle qui leur est demandé.

TROISIÈME PARTIE : UN GROUPE TRÈS DIVERSIFIÉ

Filiales : activités et résultats

- Tikiphone : 700 millions Fcfp pour le réseau local — page 40
- Tahiti Nui Télécom : l'accès au réseau mondial — page 40
- Mana : 38 emplois dont 21 techniciens — page 41
- Tahiti Nui Satellite : 33% du marché audiovisuel — page 41
- ISS : intégrateur de solutions informatiques — page 41

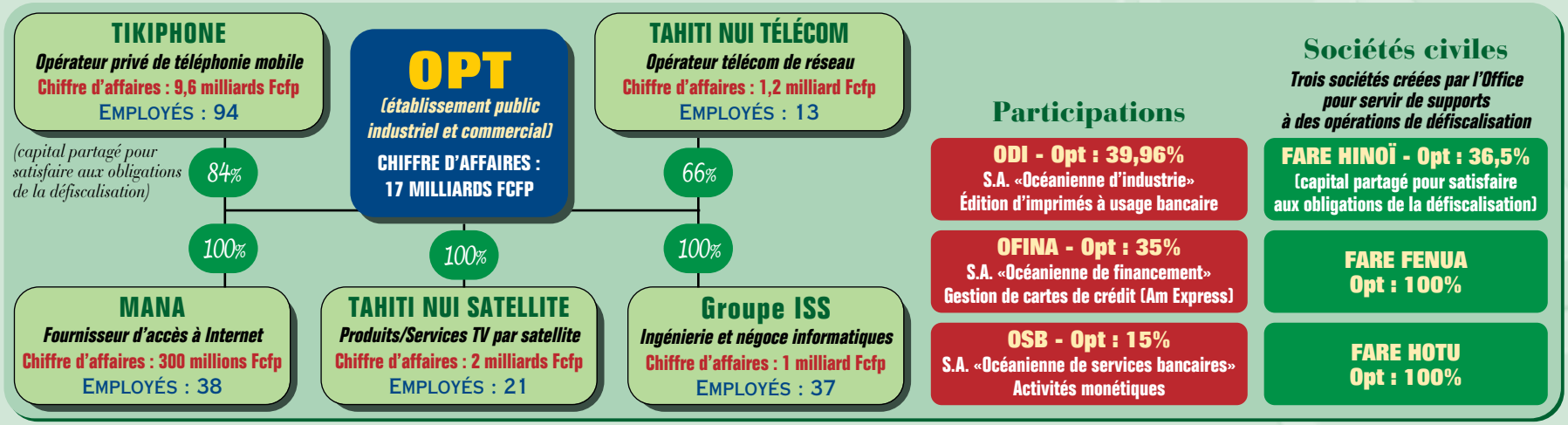
Participations

- Trois sociétés commerciales — page 42

Sociétés civiles

- Défiscalisation : 1,4 milliard Fcfp d'investissements immobiliers — page 42

ORGANIGRAMME GÉNÉRAL



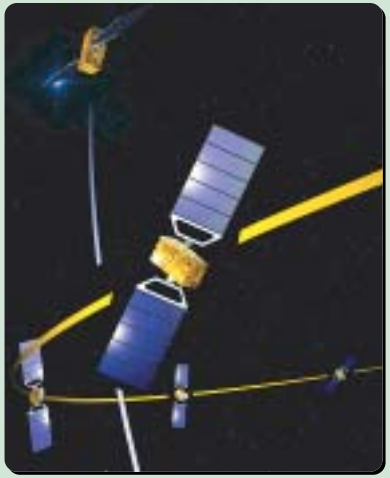
LES FILIALES

TIKIPHONE, TÉLÉPHONIE MOBILE

La société Tikiphone assure depuis 1995 les services de téléphonie mobile en Polynésie. Elle emploie 94 personnes. Son chiffre d'affaires est de 9,6 milliards Fcfp, en hausse de 14% sur l'exercice 2005.

Les investissements réalisés se sont élevés à 840 millions Fcfp en 2006, dont 80% pour l'extension et la modernisation du réseau.

TAHITI NUI TELECOM, RÉSEAU INTERNATIONAL



L'Office détient 66% du capital de Tahiti Nui Télécom, une société créée en partenariat avec France Télécom (34%) pour assurer de façon exclusive depuis 2002 le transport international de ses signaux de téléphonie vocale. Son contrôle total, avec le rachat des parts de France Télécom, est programmé en 2007. Tahiti Nui Télécom emploie 13 personnes. Son chiffre d'affaires est de 1,2 milliard Fcfp, en baisse de 10% sur l'exercice 2005.

LES FILIALES

MANA, L'ACCÈS INTERNET

La société Mana, filiale à 100% de l'OPT, est le mandataire de l'Office pour la commercialisation et la gestion technique de l'accès à Internet. Elle emploie 38 personnes dont 18 techniciens et 14 chargés de clientèle.
Son chiffre d'affaires est de l'ordre de 380 millions Fcfp.

TAHITI NUI SATELLITE, TÉLÉVISION NUMÉRIQUE

La société Tahiti Nui Télévision (TNS), filiale à 100% de l'OPT, a repris à partir de février 2006 la commercialisation démarrée en juin 2000 des produits et services de télévision par satellite. Elle emploie 21 personnes.
Son chiffre d'affaires est de l'ordre de 2 milliards Fcfp.
Le taux de pénétration est chiffré à 33% du marché audiovisuel polynésien.
Les prochains défis de TNS sont la télévision haute définition en tout numérique et l'interactivité.

ISS, INTÉGRATEUR DE SOLUTIONS INFORMATIQUES

La société ISS, filiale à 100% de l'OPT, commercialise des services et des produits informatiques. Elle a réalisé en 2006 un chiffre d'affaires supérieur au milliard Fcfp pour un résultat d'exploitation de 50 millions Fcfp.
Elle emploie 37 personnes.
Ses principaux domaines d'activité sont les suivants :

- le conseil, les études et les développements : réseaux et télécommunications, systèmes d'information, outils «collaboratifs», informatique décisionnelle, cartes à puces…,
- la commercialisation et le service après-vente de grandes marques de produits informatiques telles qu'IBM, NEC, Lexmark, Cisco…

LES PARTICIPATIONS COMMERCIALES

L'Office des Postes et Télécommunications a pris des participations dans trois sociétés dont les activités sont liées à celles qu'il exerce :

- **OSB, Océanienne de services bancaires SA** (15% du capital) : services monétiques.
- **ODI, Océanienne d'industrie SA** (39,96% du capital) : fabrication de chéquiers et formulaires.
- **OFINA, Océanienne de financement SA** (35% du capital) : gestion de cartes de crédit (American Express).

Sociétés civiles, investir

L'Office a créé trois sociétés civiles immobilières :

- **Fare Fenua,**
- **Fare Hotu,**
- **Fare Hinoi,**

pour ses investissements immobiliers éligibles au dispositif de défiscalisation.

Les locaux de Fare Fenua

Rapport d'activité 2006

OPT