01 Rapport 44 p OPT 12.06.09 10:06 Page 3

Rapport d'activité 2007

Les services rendus

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

2007, l'année de transition

- L'organisation
- Les résultats
- Les pôles
- Les ressources humaines

Un groupe moteur économique pour la Polynésie

- Les chiffres clés
- Les filiales : cinq entités
- Les participations : trois sociétés commerciales
- Les sociétés civiles : investissements immobiliers

01 Rapport 44 p OPT 12.06.09 10:06 Page 4

▽Le mot du ministre

Quel avenir pour l'OPT ?

L'Office des postes et télécommunications mais également ses filiales (Tikiphone, Mana, Tahiti Nui Satellite, Tahiti Nui Télécommunications, ISS) sont devenus depuis plusieurs années, des acteurs majeurs et incontournables du développement économique et technologique de notre Pays.

Ils contribuent avec presque 1300 salariés et 81 agences, répartis sur les cinq archipels de la Polynésie française, à offrir une technologie de pointe à l'ensemble de nos citoyens. De surcroît, les nouveaux services développés contribuent à désenclaver nos îles.

Nous avons donc souhaité, avec le président du conseil d'administration, profiter de cette période pour analyser les forces et faiblesses des entreprises du groupe au cours du séminaire refondateur du mois de novembre 2007.

Cette période riche en événements aura vu, en un temps record, construire le projet de câble sous-marin Honotua qui permettra en 2010 de relier la Polynésie aux autoroutes mondiales de l'information via Hawaii avec un prolongement sur les îles sous le vent. Projet structurant d'une dizaine de milliards de francs pacifique accompagné financièrement par le Pays et par l'Etat.

Autre événement considérable, la signature par le président du conseil d'administration de l'OPT de la convention de partenariat avec l'Agence Spatiale Européenne sur le projet Galileo. Elle place la Polynésie parmi les sites stratégiques de déploiement de ce réseau de géo-localisation mondiale qui sera mis en place en 2011.

Enfin, l'octroi par le conseil d'administration de l'OPT d'une dotation de 500 ordinateurs à tous les établissements scolaires de Polynésie, avec un accès internet gratuit pour chaque établissement, dans le cadre d'une opération de mécénat, indiquant que l'OPT s'engage clairement dans la maîtrise de l'outil informatique et d'internet par les jeunes générations.

La voie est clairement tracée, l'OPT plus que jamais, apparaît comme un outil indispensable au service du développement économique, social et culturel du Pays.

JACQUI DROLLET
Ministre du tourisme et de l'économie numérique

▽Le mot du président du conseil d'administration

Osons réformer

Nommé à la tête de du «groupe OPT» en septembre 2007, j'ai souhaité réformer en profondeur la gestion de cet établissement afin de revenir sur les fondamentaux qui me tiennent à cœur concernant le pilotage d'un établissement public, à savoir : «servir nos concitoyens».

En effet, les administrations ou les établissements publics à caractère industriel et commercial (EPIC), comme c'est le cas pour l'Office des postes et télécommunications, ont été créés par le peuple et pour le peuple. Ils sont donc au service de nos concitoyens et doivent œuvrer continuellement pour répondre à leurs attentes croissantes et ce, sur l'ensemble du Pays.

Dès le mois de novembre 2007, j'ai donc fait préparer, dans les locaux du lycée hôtelier de Faa'a, un séminaire intitulé «Organisés pour servir».

Dans cette démarche et cette réflexion concernant la réorganisation du groupe OPT, j'ai souhaité associer des participants de tous les horizons et de tous les niveaux hiérarchiques. Une réforme participative, car les agents de l'OPT sont fiers de contribuer au développement économique et technologique de leur entreprise et de leur Pays.

Plusieurs axes de progrès ont déjà été identifiés :

- Renforcer la cohérence du «Groupe OPT» ;
- Proposer la réforme des textes organisant l'OPT ;
- Bâtir une nouvelle convention d'établissement pour dynamiser les ressources humaines ;
- Réduire nos coûts afin de rendre nos offres et services accessibles au plus grand nombre ;
- Maintenir notre réseau à la pointe de la technologie ;
- Améliorer l'accueil dans nos agences.

Le changement, tant attendu au sein du groupe OPT, est donc en route grâce à ses agents. Je suis persuadé que ce travail commun contribuera à améliorer votre quotidien et que vous serez fiers prochainement du travail accompli par tous.
Il convient désormais de tirer toutes les leçons et recommandations de ce séminaire.

JEAN PAUL BARRAL
Président du conseil d'administration de l'Office des postes et télécommunications

01 Rapport 44 p OPT 12.06.09 10:06 Page 5

Services aux particuliers, aux entreprises et aux administrations

- L'OPT, au contact de ses usagers ..... p 6
- Courrier : près de 28 millions d'objets traités ..... p 8
- Téléphonie fixe : 2007, année de transition ..... p 10
- Téléphonie mobile : 97% de la population desservie ..... p 12
- Services financiers : Redynamisation et restructuration ..... p 14
- Services confort : information, télévision et mutimédia ..... p 16

Services spéciaux aux entreprises et aux administrations

- Accueil OPT réservé aux professionnels ..... p 18
- Service courrier pour les professionnels ..... p 18
- La sécurité en mer ..... p 18
- Autres services ..... p 18
- Télécommunications sur mesure ..... p 19
- Des solutions de téléphonie mobile au service des professionnels ..... p 19

Services aux internautes

- L'Internet a 10 ans ..... p 20
- Tarifs : une volonté de démocratiser l'Internet ..... p 20
- Une politique d'innovation ..... p 21
- L'ADSL présent sur les 5 archipels ..... p 21
- Mana, partenaire officiel de la Billabong PRO ..... p 21

01 Rapport 44 p OPT 12.06.09 10:07 Page 6

L'OPT au contact de ses usagers

Pour offrir plus de proximité aux clients, le réseau de l'Office des postes et télécommunications (OPT) compte 81 points d'accueil au 31 décembre 2007, au nombre desquels, 59 sont implantés dans les îles, hors Tahiti et Moorea. Ce réseau de services est sans égal sur l'ensemble du Territoire.

L'agence de Tiputa aux Tuamotu

L'agence de Rimatara aux Australes

01 Rapport 44 p OPT 12.06.09 10:07 Page 7

81 lieux d'accueil et de services

Soucieux de faciliter l'accès aux produits et services du groupe, l'OPT dispose du réseau d'agences le plus étendu de Polynésie.

Cette facilité d'accès se traduit non seulement par la répartition géographique des points de présence et son importance mais aussi par la diversité des services qui y sont proposés.

Ainsi, les agences OPT ne se contentent plus de proposer les services traditionnels du courrier, de la téléphonie fixe, des mandats et des chèques postaux. Elles offrent également la possibilité d'accéder à l'Internet et à la télévision par satellite, publique ou payante. Grâce à ses 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 indispensable dans notre monde moderne.

Par ailleurs, 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 afin de préserver ce réseau de proximité et amortir les coûts de fonctionnement.

Au 31 décembre 2007, les points de présence de l'OPT se répartissent comme suit :

- **Tahiti et Moorea :** ..... **22 agences**
- **Iles sous le Vent :** ..... **7 agences**
- **Marquises :** ..... **13 agences**
- **Tuamotu-Gambier :** ..... **34 agences**
- **Australes :** ..... **5 agences**

Un effort d'extension du réseau poursuivi en 2007

Au cours des quatre dernières années, 24 nouvelles agences de l'OPT ont ouvert leurs portes, ce qui correspond aujourd'hui à 81 points d'accueil en Polynésie française.

En 2007, huit nouvelles agences OPT ont été ouvertes au public. Il s'agit des agences de REAO, KAUEHI, TAKUME, PUKARUA, TAENGA, VAHITAHI et TAUTIRA.

D'autre part, cinq agences ont été reconstruites : TUBUAI, PUAMAU, PUKA-PUKA, RURUTU et TIPUTA (début des travaux en 2007).

Par ailleurs, six agences ont fait l'objet d'un réaménagement : FAAA Aéroport, MAHINA, TARAVAO, ARUE, PIRAE et FANGATAU.

Enfin, les agences de RIMATARA, RAPA et ARUTUA ont été informatisées en 2007.
Ces rénovations permettent de s'adapter aux besoins évolutifs des clients avec des locaux plus accueillants.

01 Rapport 44 p OPT 12.06.09 10:07 Page 8

Courrier : près de 28 millions d'objets traités

Les volumes traités dans l'année par l'OPT sont de l'ordre de 20 millions d'objets pour le courrier domestique, 6 millions d'objets reçus et 2 millions d'objets expédiés pour le courrier extérieur. Cette activité génère environ 2 000 réclamations annuelles, soit un taux équivalent voire inférieur aux opérateurs européens.

Trafic domestique en hausse

▶Tahiti

Le courrier acheminé par les navettes du centre de traitement est en hausse de 12%. Plus de 13 millions de lettres et de cartes postales ont été comptabilisées en 2007.

Cette progression est constatée notamment auprès de la clientèle professionnelle et sur le segment des «grands facturiers» (banques, opérateurs de téléphonie et de programmes télévisuels, ...).

▶Îles

Le courrier échangé entre les îles est en augmentation de 2,5% pour 124 tonnes transportées via la compagnie Air Tahiti.

Pour la seule île de Moorea, l'augmentation est de +12% avec 3 232 sacs transportés par bateau.

La voie maritime reste une voie d'acheminement importante à l'intérieur de notre Pays avec 9 468 sacs, soit une augmentation du trafic de l'ordre de 35%.

Trafic international en baisse

Le trafic domestique est en hausse

Les volumes traités et acheminés sont en baisse, à l'arrivée comme au départ. Il subsiste toutefois une exception qui concerne essentiellement les colis en provenance de France métropolitaine. Ceux-ci sont en hausse aussi bien en terme d'acheminement prioritaire qu'économique avion (SAL). Le développement des achats sur l'Internet étant un moteur de ce type d'évolution. En revanche, nous assistons à une baisse significative (-3,5%) des envois de colis vers l'étranger.

Courrier

En tonnes	2006	2007	Ecart en %
• Réception	292	257	- 13,6
• Expédition	93,2	84,9	- 9,8

Colis postaux

En tonnes	2006	2007	Ecart en %
• Réception	145	179	+ 23,5
• Expédition	26,8	25,9	- 3,5

01 Rapport 44 p OPT 12.06.09 10:07 Page 9

Courrier express, un secteur concurrentiel en pleine expansion

Sur le marché du courrier express, à forte valeur ajoutée, l'OPT est le correspondant de *Chronopost* qui représente 90% de ses volumes traités et de son chiffre d'affaires. Le marché local, très concurrentiel, semble arriver à saturation bien que les résultats à l'export soient encore en phase d'évolution importante. Le service express de l'OPT a traité ainsi en import plus de 53 000 objets en 2007 pour un chiffre d'affaires dépassant les 60 millions CFP, soit une croissance de 20 %. Parallèlement, presque 1 900 envois ont été acheminés au départ de la Polynésie, soit une évolution de +19% par rapport aux 1 600 envois pris en charge en 2006.
A noter que les envois *Chronopost* ont une tarification inférieure à celle des concurrents présents sur le marché.

Automates d'affranchissement, 14 000 ventes directes dans 12 agences OPT

Douze des principales agences du réseau OPT de Tahiti, mais aussi des îles, sont actuellement équipées d'automates d'affranchissement qui permettent de favoriser les ventes directes de timbres avec pour conséquence un gain de temps non négligeable pour la clientèle.
Ainsi, le personnel des guichets pourra utiliser ce temps pour mieux conseiller et informer les clients sur les multiples produits et services commercialisés par l'OPT et ses filiales.

L'affranchissement

Des machines à affranchir sont déployées par l'OPT dans 125 entreprises et 60 services publics.

Prêts-à-poster (PAP)

Pour faire gagner du temps à ses clients, l'OPT commercialise aussi un ensemble d'enveloppes et de cartes postales pré-affranchies aux couleurs du Pays. Ainsi, la clientèle n'aura plus besoin de passer au guichet. Il lui suffit d'écrire et de poster, l'Office se charge du reste. Une gamme de prêts-à-poster dédiée aux entreprises a été développée afin de proposer une solution pratique et performante aux grands facturiers (banques, Mana, ...).

Philatélie : près de 4 millions de timbres

Le Pôle des Services Postaux a coordonné en 2007 la fabrication et la mise à disposition, par le biais du Centre philatélique, des agences OPT de 3,420 millions de timbres-poste. Quatorze émissions de vingt-six vignettes originales ont été réalisées. Un complément de 520 000 timbres a été diffusé et commercialisé en métropole. Le Centre a participé à une exposition philatélique internationale à Paris en novembre.
Le programme philatélique 2007 a ainsi permis de commercialiser deux timbres autocollants destinés à la jeunesse (savate et surf), un timbre senteur à l'essence de coco et une série de timbres sur les monnaies anciennes qui a remporté un vif succès auprès des philatélistes métropolitains et locaux.

01 Rapport 44 p OPT 12.06.09 10:08 Page 10

Téléphonie fixe : 2007, année de transition

La téléphonie fixe est soumise à une double concurrence : celle des nouvelles technologies qui acheminent la voix en utilisant Internet (VoIP et cartes prépayées vendues sur le territoire) et celle du développement de la téléphonie mobile. Ainsi, pour l'année 2007, le chiffre d'affaires est en net recul par rapport à 2006, atteignant 7,9 milliards de francs, soit 537 millions de francs de moins que sur l'exercice précédent.
Cependant, des investissements ont été effectués au cours de l'année afin de proposer d'autres offres innovantes et générer ainsi de nouvelles recettes. Ces efforts devraient permettre de redresser la situation économique de ce secteur en 2008.

Un parc de 57 300 lignes

Le parc d'abonnés desservis en téléphonie fixe s'est stabilisé en 2007. Il atteint désormais le chiffre de 54 100 abonnés pour les lignes classiques et 3 200 abonnés pour les lignes numériques.

Un parc de publiphones toujours en expansion

Les actions menées pour la publiphonie contribuent pleinement à l'expression de notre mission de service public. C'est dans cette optique qu'ont été commandés et livrés des habitacles et des abriphones (structure plus légère) afin d'implanter de nouvelles cabines plus adaptées au climat de la Polynésie.
La mise en production de ces cabines est décalée dans le temps puisque le pôle concerné commandera en 2008 des terminaux simplifiés (5 fois moins chers que les publiphones à télécartes) fonctionnant avec les cartes «à gratter» prépayées. Le coût réduit de ces terminaux permettra, pour un investissement identique, une plus grande implantation des cabines sur notre territoire.

La répartition du parc de publiphones en Polynésie française est la suivante :

	Publiphones d'intérieur	Publiphones d'extérieur	TOTAL
▶Iles du Vent	180	370	550
▶Iles sous le Vent	28	125	153
▶Tuamotu - Gambier	34	113	147
▶Australes	10	28	38
▶Marquises	8	84	92
TOTAL	260	720	980

Le remplacement du poste de base est un axe majeur dans l'exécution de la mission de service public de l'OPT. En effet, le poste précédent était devenu obsolète, non fiable et ne permettait pas une bonne diffusion des services de l'entreprise.
Le poste ainsi sélectionné, par appel d'offres ouvert, répond à l'ensemble des critères spécifiés au cahier des charges techniques, garantissant au consommateur un poste moderne et fiable.
La commande permettant le remplacement du poste de base pour les Iles du Vent a également été faite et son déploiement prévu pour 2008.

Plateforme de services prépayés

La commande de la plateforme prépayée a été lancée fin 2007 auprès de la société CPDI (pour une enveloppe globale de 26 MF) qui assure déjà les solutions de services prépayées dans la quasi totalité des îles du pacifique. La mise en service de la plateforme sera réalisée en 2008. De nouveaux services pourront ainsi être proposés à la clientèle.

De nouvelles offres pour répondre au plus près aux besoins des clients

Afin de répondre aux besoins évolutifs des abonnés, l'OPT a réalisé certaines actions commerciales selon les axes stratégiques suivants :
- Réajuster les offres tarifaires des services actuels.
- Proposer de nouvelles offres sur des segments non encore satisfaits.

▶ *Offres tarifaires sur des services actuels*

- Remise sur consommation télécom pour les ressortissants du régime de solidarité de Polynésie française (RSPF), lancée en mars 2007. Elle permet aux revenus les plus modestes de bénéficier d'une réduction sur les consommations, ce qui correspond à 50% de l'abonnement téléphonique.
- Le complément de l'offre de services RNIS pour nos clients grands comptes afin de rendre cohérentes des offres tarifaires pour les services numériques.
- Le service de mise en relation des renseignements téléphoniques a été lancé en avril 2007, ce service a généré 13 111 appels.
- Une étude sur la baisse des tarifs de télécommunications locales, par le biais d'une taxation à la minute, a été réalisé en 2007. Elle est déclinée en propositions de services nouveaux lancés en 2008.

▶ *Offres nouvelles*

Dans la limite des possibilités offertes par le système d'information des offres nouvelles (dont un forfait) ont été lancées en 2007.
- Le service «mes numéros préférés» sur téléphone fixe a été lancé en juillet 2007.
- Le forfait «illimité week-end» en intra-île lancé en octobre 2007.

L'internalisation de l'annuaire

En 2007, l'OPT a internalisé l'ensemble des missions d'administration des ventes (facturation, recouvrement, suivi administratif des dossiers, réclamations, etc...) relatives à la régie publicitaire de l'annuaire. Cette opération a permis de faire baisser le taux de commission payé au prestataire (26% du CAHT en 2006, – 21% du CAHT en 2007)
Cette opération se poursuivra en 2008 afin d'atteindre une internalisation accrue des missions de l'annuaire pour l'édition 2010.

Un réseau en constante mutation, pour un service optimal

Afin de proposer un service de qualité à ses usagers, l'OPT entreprend régulièrement des travaux de modernisation, de mise à niveau ou d'extension de son réseau.

▶ *Pour les archipels éloignés*

• **Le remplacement des JISCOS –** Equipements vieillissants gérant les communications dans les îles éloignées, ils sont remplacés progressivement par une solution CSN, via un satellite. La phase pilote a été menée en 2007 à Raivavae et le déploiement de la solution aux Tuamotu et aux Gambiers sera réalisé en 2008.
• **Numérisation de stations terriennes –** Les quatre dernières stations terriennes (Puka-Puka, Nukutavake, Tureia et Fangatau) ont été numérisées. En même temps, 15 modems ont été remplacés et 8 équipements de compression installés, permettant de réduire la consommation de bande passante de 10%. Cette technologie permet d'optimiser les moyens requis pour un même volume de communications.
• **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 de réception. Sur 2007, le renouvellement des équipements assurant ce service a été achevé aux Marquises Nord.
• **Extension des réseaux de lignes –** Des opérations de reprise et d'extension du réseau de lignes ont été effectuées sur Rangiroa, Rurutu, Hakahau et Nuku-Hiva.

▶ *Pour les îles de la Société*

• **Sécurisation du réseau de télécommunications –** Le centre de transit du central téléphonique de Papeete a été remplacé par deux centres, installés sur deux sites différents (Fare Ute et Papenoo), mis en service en septembre 2007. Parallèlement, les fonctionnalités du central de Papeete ont été reprises par celui de Hotuarea (Faaa), assurant ainsi une sécurisation totale du trafic téléphonique.
• **Rénovation et modification des réseaux de lignes –** Toujours afin d'assurer un service de qualité performant, certains réseaux de lignes ont été rénovés. C'est le cas des vallées de Titioro, de Sainte-Amélie et des lotissements de Mahinarama et de Manini (Faaa). Par ailleurs, l'OPT a profité de travaux urbains réalisés dans plusieurs domaines (projets routiers, adduction de lotissement d'immeubles) pour effectuer des opérations techniques permettant d'améliorer la qualité du réseau technique.

01 Rapport 44 p OPT 12.06.09 10:08 Page 12

Téléphonie mobile : 97% de la population desservie

Tikiphone, la filiale de l'OPT en charge de la téléphonie mobile, compte 174 800 lignes actives (+15% par rapport à 2006) dont 40% en cartes prépayées.

Le réseau Vini de 249 relais de transmission implantés sur 51 îles, dont 44 dans les archipels dits éloignés, assure la desserte de 97% de la population.

Le réseau de commercialisation des produits et services de téléphonie mobile s'appuie sur plus de 200 points de vente, dont ceux de l'OPT, répartis dans tous les archipels.

Trafic : plus de 462 000 appels par jour

Le trafic enregistré en 2007, hors connexions avec l'extérieur (*roaming*), s'établit à 168,5 millions d'appels, soit en moyenne plus de 462 000 par jour.

25 millions de messages écrits (SMS) et 89 000 envois d'images (MMS) ont été échangés entre les utilisateurs de la téléphonie mobile.

Les locaux de Tikiphone au Pont de l'Est

01 Rapport 44 p OPT 12.06.09 10:08 Page 13

Tarifs : diminués chaque année

Tikiphone s'applique depuis sa création à diminuer régulièrement ses tarifs au fur et à mesure que s'accroît le nombre de ses clients et que s'amortissent ses équipements de transmission.
Sur 2007, cela s'est traduit par les baisses suivantes :

▶ ***Pour les cartes prépayées :***

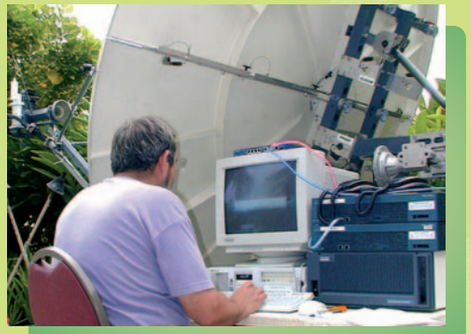
- baisse de 15% sur les communications ;
- lancement d'une nouvelle offre (Vini card Billabong).

▶ ***Pour les abonnements forfaitaires :***

- baisses de 17 à 20% sur les forfaits de la gamme Vini Atu et de 20% sur le forfait Vini Hoe ;
- application d'une facturation à la seconde dès la première seconde de communication pour les offres des gammes Vini Atu et Vini Classic ;
- lancement d'une nouvelle offre dans la gamme Vini Atu («Vini Kids» - 15 minutes de communication) et d'une nouvelle offre dans la gamme Vini Classic («Vini Nui» - 16 heures).

▶ ***Pour les messages écrits (SMS) :*** baisse de 50% du tarif d'envoi.

De plus, des efforts commerciaux ont été réalisés pour rendre la téléphonie mobile accessible à tous. Dans cet esprit, des terminaux téléphoniques sont proposés à 1 franc sous réserve de prendre une souscription concomitante d'un abonnement au réseau Vini.



Extension du réseau Vini dans les îles éloignées

Nouvelles technologies : vers de nouveaux services et plus de sécurité

Un partenariat a été conclu avec une société locale afin de commercialiser des contenus de logos et de sonneries pour terminaux mobiles.
Le déploiement, sur les îles de la Société, de la technologie de transmission de données à haut débit, dite «Edge» s'est poursuivi en 2007. Cette technologie permet l'accès, depuis son terminal mobile, à cinq programmes de télévision et à des vidéos à la demande.
Des travaux entamés dès 2005 sur les technologies de transmission dites de 3ème génération (3G et 3G+) et permettant un débit de transmission de données encore plus élevé ont été poursuivis en 2007.
Dans le cadre d'un programme pluriannuel de sécurisation du réseau Vini, un matériel a été installé en redondance d'un équipement existant. Il permet en cas d'incident majeur de garantir la continuité des services.

Extension du réseau des îles

Sept nouveaux atolls des Tuamotu ont été raccordés au réseau polynésien de téléphonie mobile : Fakahina, Napuka, Nukutavake, Puka-Puka, Reao, Tureia, Takume, ainsi qu'une île des Australes : Rapa.
La desserte de trois îles des Marquises s'est élargie avec la couverture de deux nouveaux villages Hakahetau (Ua-Pou) et Hanaiapa (Hiva-Oa) et par la mise en œuvre d'un second site de transmission au village de Taiohae (Nuku-Hiva). Dans le cadre du festival des Marquises à Ua-Pou, une extension temporaire de la couverture du réseau Vini a été mise en œuvre à l'aéroport et à Hakahau.
Une extension du réseau a également été opérée dans deux atolls des Tuamotu : Rangiroa et Hao.
Enfin, le réseau a été densifié par l'installation de quinze nouveaux sites à Tahiti et Moorea.
La société Tikiphone contribue, elle aussi, à assurer un service public de qualité afin d'offrir à l'ensemble des Polynésiens une technologie de pointe et ce, malgré les contraintes liées aux spécificités géographiques.

01 Rapport 44 p OPT 12.06.09 10:08 Page 14

Services financiers : redynamisation et restructuration

Troisième métier historique de l'OPT, la restructuration et la mutation des services financiers est devenue possible depuis l'ordonnance du 22 juillet 2004 qui permet à l'OPT de proposer de nouveaux services.
Ainsi, sur 2007, les actions se sont concentrées sur la redynamisation commerciale de ce secteur et l'évolution de son cadre d'exploitation.

Le tri des chèques au centre de traitement

Commercialisation de la carte bleue internationale VISA

Dans une dynamique de modernisation des services financiers de l'OPT et de l'élargissement de l'offre de services, la carte bleue internationale VISA a été commercialisée au 1er juin 2007.
Au 31 décembre 2007, le parc client est de 580 porteurs.

Par ailleurs, la carte privative FENUA, autre moyen de retrait et de paiement de l'OPT, a connu une croissance de 15,2%, atteignant fin 2007 14 400 porteurs.
Au total, ce sont près de 525 000 transactions qui ont été enregistrées pour l'année 2007 (contre 440 000 en 2006) pour un flux d'échanges de 4,5 milliards de francs.

La révision de la grille tarifaire

Pour des raisons liées à la recherche d'un équilibre financier entre les différents métiers de l'OPT et en prenant en considération les clefs de répartition fixées par la comptabilité analytique interne, le Conseil d'administration a approuvé les propositions de revalorisation financière des prestations réalisées dans ce domaine. Toutefois, les tarifs ajustés restent toujours très attractifs par rapport aux prix du marché polynésien.

Ces nouveaux tarifs ont fait l'objet d'une information auprès de la clientèle dès le mois de mars 2007, trois mois avant leur entrée en vigueur fixée au 1er juin 2007, comme le veut la réglementation.

Les plus fortes hausses ont concerné trois services, à savoir :
- les relevés journaliers : 1 200 à 5 000 francs,
- les relevés décadaires : 600 à 3 000 francs,
- la taxe de tenue de compte : 1 200 à 2 300 francs.

Les autres services ont connu une augmentation modérée de 10% pour certains, voire une reconduction des tarifs en vigueur.

01 Rapport 44 p OPT 12.06.09 10:08 Page 15

Trois DAB supplémentaires installés en 2007

Le Centre des Chèques Postaux gère près de 40 000 comptes

La mise en conformité avec la lutte anti-blanchiment de capitaux

Entamés en 2006, les travaux visant à se mettre en conformité avec la réglementation de lutte anti-blanchiment d'argent ont été poursuivis sur 2007.
Dans le cadre du déploiement de nouvelles prestations, un travail de fond a été réalisé au Centre des Chèques Postaux de Papeete, en novembre 2007, afin de structurer et d'optimiser les processus de traitement et les délais requis.
Ce dispositif se poursuivra en 2008, avec des phases de tests, et sera ensuite étendu progressivement à toutes les agences.

Le parc de Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) s'agrandit

L'OPT élargit régulièrement son parc de DAB afin d'étendre l'accès à ce service. Cette année, trois sites supplémentaires ont été équipés, passant de 19 unités en 2006 à 22 en 2007.
Ces nouvelles implantations ont été réalisées sur l'île de Tahiti (Vairao en janvier et Tautira en août) ainsi qu'à Mataura – Tubuai (en août).

Chèques postaux, un parc clients en augmentation

Le Centre des Chèques Postaux gère près de 38 260 comptes privés et publics. Une progression de 14% en un an a été constatée pour un montant d'avoirs de 11,9 milliards Fcfp (contre 9 milliards en 2006, soit une augmentation de 32% sur les fonds collectés).
Cette augmentation confirme l'attrait de conditions tarifaires très avantageuses des services financiers de l'OPT, comparés à ceux proposés par ailleurs sur la place, malgré l'augmentation tarifaire effectuée cette année. Cela démontre aussi la proximité du réseau OPT qui permet d'offrir à tous les ménages la sécurité d'un compte financier.

01 Rapport 44 p OPT 12.06.09 10:08 Page 16

Services confort : information, télévision et multimédia

Centre d'appels à l'écoute de tous

Le centre d'appels de l'OPT a traité près de 826 000 communications en 2007 dont 544 000 pour des renseignements relevant de l'annuaire téléphonique. Ce service a été amélioré grâce au déploiement d'un serveur vocal informatisé. Une évolution technologique qui permet en contrepartie de proposer de nouvelles prestations.

Ainsi, 6 campagnes de télémarketing ont été diligentées, 2 pour le compte des filiales de l'OPT et 4 pour le compte des pôles, générant au total 16 000 appels.

826 000 communications en 2007 au Centre d'appels

TNS, le bouquet audiovisuel par satellite

Un service de télévision et de radiodiffusion par satellite est assuré sur l'ensemble des îles polynésiennes par la filiale Tahiti Nui Satellite, comptant fin 2007 près de 22 000 abonnés.

Des évolutions technologiques majeures ont été réalisées en 2007 :

- renouvellement général des équipements, de la chaîne de constitution, des transports et de la diffusion des flux,
- ainsi que la mise en conformité des contenus de programmes imposée du fait de la fusion de TPS et CANAL+ sous l'entité CANAL France (chaînes de cinéma).

Ces évolutions technologiques permettent aujourd'hui de transporter le signal de flux locaux directement à partir de Tahiti (TNTV et radios locales). Elles enrichissent ainsi le bouquet proposé aux Polynésiens et contribuent à la diversité des contenus.

De nombreux aménagements ont été réalisés en 2007 pour TNS

01 Rapport 44 p OPT 12.06.09 10:09 Page 17

L'OPT sur le Web

L'OPT est aussi présent sur Internet. Ainsi, on peut retrouver sur le web les sites métiers de l'OPT (OPT et services, Annuaire, Philatélie) et un ensemble de sites thématiques mis au service du citoyen. Des informations spécifiques à la Polynésie française (musique, habitat, enfants, automobile, mer, économie, etc).
Ces sites sont rassemblés au sein du portail *www.netfenua.pf* qui propose également de l'actualité (locale, nationale, internationale et «people») ainsi que des informations d'ordre pratique (météo, météo du surf, séances de cinéma, guide des restaurants, médecins/pharmaciens de garde, etc).

Le portail Netfenua.pf

La page d'accueil de www.opt.pf

Le portail des services financiers de l'OPT

Le portail des services philatéliques de l'OPT

01 Rapport 44 p OPT 12.06.09 10:09 Page 18

Services spéciaux aux entreprises et aux administrations

Accueil OPT 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. L'OPT démontre ainsi sa volonté d'être un soutien actif pour les entreprises du Territoire et contribue avec ses offres et services au développement de nouvelles sociétés.

Service courrier pour les professionnels

• L'affranchissement

L'OPT propose aux professionnels d'effectuer directement l'affranchissement de leur courrier. Pour l'année 2007, dix nouveaux clients ont été enregistrés, portant à trente le nombre de sociétés utilisatrices de ce service.

• Prêt à poster

Le service d'enveloppes «prêts à poster», proposé aux particuliers, s'est ouvert aux entreprises. Un premier marché, pour un million d'enveloppes à traitement automatisé et pré-affranchies (PAP), a été passé fin 2006 avec une banque locale. Ce client, satisfait de ce produit «clé en main», a d'ores et déjà renouvelé sa commande. Mana a également décidé d'utiliser le PAP avec plus de 100 000 enveloppes mises à disposition dont une série commémorant le 10ème anniversaire de la société.
Ce service, permettant de s'affranchir de toutes commandes d'enveloppes, de stockage, puis de timbres, semble rencontrer un certain engouement auprès des entreprises et sera développé de manière encore plus systématique en 2008.

Autres services

Plusieurs dizaines d'opérations de grande envergure ont été effectuées en 2007. A titre d'exemple, la distribution de la publicité dans les 48 000 boîtes postales de la Polynésie française aura permis d'informer les populations. C'est également un moyen apprécié des entreprises pour promouvoir leurs activités.

La sécurité en mer

La sécurité en mer est assurée depuis la station spécialisée de Punaauia (Taapuna). Fin 2007, une convention signée entre l'Etat et l'OPT définit les conditions dans lesquelles l'OPT, au travers de la station Mahina Radio, assure pour le compte de l'Etat les liaisons radioélectriques afin de garantir :
- la veille permanente des canaux de détresse en VHF et en MHF,
- la diffusion de bulletins de renseignements liés à la sécurité maritime.

Activités de la station en 2007

2007	***Nbre de comm. en moy /mois***	***En 2001***
• **Avurnav** (avis urgence aux navigateurs)	**433**	**2 875**
• **Bulletins météo**	**119**	**117**
• **Bulletins météo spéciaux**	**49**	**Fonction des événements climatiques**

Cette mission réalisée par l'OPT est primordiale pour la sécurité de nombreux citoyens dont le transport en mer fait partie du quotidien.

01 Rapport 44 p OPT 12.06.09 10:09 Page 19

Télécommunications sur mesure

• Réseaux internes

L'OPT commercialise son savoir-faire en réseaux de télécommunications. Il est possible de louer des Intranets, véritables réseaux privés de transmission au travers d'un service baptisé PROLAN. Il permet d'interconnecter des sites informatisés entre eux. Il peut s'agir aussi bien de sites au sein d'une même entreprise (réseau Intranet) ou avec ses partenaires, clients, fournisseurs (réseau Extranet).

Cette solution gère les équipements, l'interconnexion et la supervision de réseaux multi-sites de façon sécurisée et de bout en bout. Le client peut ainsi déléguer la difficulté que représente la maintenance d'un réseau et se concentrer sur ses activités essentielles.

A chaque usage, son offre PROLAN - Pour adapter ses offres aux besoins évolutifs des entreprises, mais également satisfaire les PME qui sont multiples sur le territoire, l'OPT a simplifié son offre PROLAN et propose désormais de nouvelles formules. Ainsi, l'offre PROLAN TEMPORIS permet aux PME ou entités de faible taille de disposer d'un raccordement ponctuel au réseau. Par ailleurs, pour celles qui souhaiteraient s'abonner à ce service de manière pérenne, l'offre PROLAN LIGHT leur permet d'accéder à cette solution pour un faible coût.

D'autre part, l'OPT propose aussi une solution de raccordement itinérante au travers du service PROLAN NOMADE pour les entreprises ayant des employés mobiles, leur permettant de se raccorder, via VPN, et de manière distante, à leur réseau privé PROLAN. Une technologie de pointe qui permet à la Polynésie, comme les grandes métropoles, de pouvoir évoluer vers le travail à distance.

Enfin, pour faciliter l'accès à ces offres, l'OPT a ajusté ses prix sur 2007 en procédant à des baisses tarifaires sur l'ensemble de ces solutions.

Liaisons louées - L'OPT s'adapte aux besoins particuliers des entreprises et des administrations. Des liaisons spécifiques de télécommunications peuvent être installées à leur demande.

Ainsi, l'Office propose des liaisons louées numériques qui permettent de connecter point à point deux sites distants et ainsi de communiquer de façon sûre, confidentielle et rapide entre ces points.

Particulièrement adaptée aux échanges fréquents ou de longue durée, la liaison louée permet de transférer aussi bien des données informatiques et des images, que de la voix, au débit choisi par le client.

Par ailleurs, pour des besoins à l'international, des liaisons louées internationales permettent de transférer des données entre deux sites, l'un situé en Polynésie française, l'autre en France métropolitaine ou à l'étranger. Elles assurent une capacité de transmission dédiée et permanente.

Le service de *Liaison Louée Internationale* est le fruit d'un partenariat avec des opérateurs mondiaux. Cette offre repose sur un principe d'accord bilatéral où l'OPT fournit une partie du circuit depuis la Polynésie et l'opérateur extérieur gère l'autre partie du lien.

A noter que dès 2008, les liaisons louées analogiques ne feront plus partie du catalogue OPT. Une campagne d'information auprès des clients utilisant ce type d'infrastructure a été menée afin de leur proposer des solutions de remplacement.

Des solutions de téléphonie mobile au service des professionnels

• Réseau privé mobile et facturation partagée

Tikiphone propose deux services particuliers aux entreprises, la facture partagée et le réseau privé mobile. Grâce au réseau privé mobile, les entreprises bénéficient d'un temps de communications internes accru. En effet, ce service permet de bénéficier jusqu'à 50% de remise sur les appels internes.

Par ailleurs, avec la facturation partagée, les coûts de fonctionnement liés à la téléphonie mobile deviennent des charges fixes mensuelles. Le budget est respecté et les dépenses sont anticipées : plus besoin de détailler les factures pour identifier les consommations personnelles.

• Le Roaming, solution pour les globe-trotters

L'utilisation internationale de son terminal et de son numéro polynésien (*roaming*) s'élargit chaque année pour donner plus de souplesse aux clients voyageant fréquemment grâce aux accords négociés et passés avec les opérateurs de téléphonie mobile du monde entier. Un service adapté «Fréquence Monde» est proposé aux utilisateurs réguliers de ces communications internationales.

01 Rapport 44 p OPT 12.06.09 10:09 Page 20

Services aux internautes

L'Internet a 10 ans

L'année 2007 correspond aux 10 ans de la filiale Mana qui distribue pour l'OPT l'Internet polynésien. Dix années au cours desquelles l'engouement pour ce service n'a cessé de croître. Sur cette période, les débits utilisés ont augmenté de plus de 1 300 fois, et le nombre d'abonnés a été multiplié par 60.

Aujourd'hui, l'Internet est devenu plus qu'un moyen de communication, c'est un style de vie pour les 25 000 abonnés et les 90 000 usagers quotidiens, au sein de la famille ou au bureau.

Cet engouement est aussi le fruit d'une politique volontariste d'innovation et la décision de permettre l'accès à l'Internet pour tous, quel que soit le lieu de résidence en Polynésie française. Un challenge pour le groupe OPT afin d'offrir un service de qualité en tenant compte du pouvoir d'achat des ménages, de la taille du marché et des coûts d'investissements requis pour cette prestation.

L'antenne satellitaire de 7,40 m pour Mana

Tarifs : Une volonté de démocratiser l'Internet

MANA réalise régulièrement des baisses tarifaires sur les offres d'accès Internet dans le souci de démocratiser ce service.

Ainsi, les usagers peuvent bénéficier d'une connexion haut débit (ADSL) pour moins de 5 000 francs par mois malgré l'éloignement géographique, les coûts satellitaires et un marché restreint.

Au total, ce sont 4 offres haut débit qui sont proposées, avec des tarifs variant entre 4 950 francs et 14 850 francs et des débits allant de 128 Kbit/s à 512 Kbit/s.

Cette politique tarifaire a permis de conquérir chaque année de nouveaux clients. En 2007, 3 000 nouveaux abonnés ont souscrit à l'une de ces offres.

De nouvelles offres tarifaires ont été proposées en 2007

01 Rapport 44 p OPT 12.06.09 10:09 Page 21

Une politique d'innovation

Toujours mus par la volonté de satisfaire au maximum les besoins de ses clients, l'OPT et Mana mènent une politique volontariste d'innovation.
Ainsi, en 2007, une offre d'accès à l'Internet sans fil a été commercialisée. Dénommée MANASPOT, elle permet à tout utilisateur muni d'un ordinateur compatible WIFI d'accéder à l'Internet, en se connectant à des bornes Mana installées à différents endroits.
La facturation est effectuée par le biais de carte à gratter que les usagers peuvent acheter auprès des distributeurs agréés et qui leur donne un crédit de temps.
Ainsi, ces nouveaux internautes peuvent naviguer en toute liberté sur Internet avec des vitesses pouvant atteindre les 2 Mbits/s.
Une offre complémentaire, offerte par Tikiphone, permettra aux internautes de se connecter partout où le réseau Vini est accessible. Les citoyens polynésiens et nos touristes bénéficient ainsi du charme de nos paysages éloignés et en même temps du confort de notre vie moderne.
Par ailleurs, les différents départements techniques ont procédé à diverses opérations de maintenance ou de mise à niveau des infrastructures et des plateformes afin de proposer un service avec une qualité toujours grandissante (développement du système d'information, consolidation de la plate-forme mail, optimisation et développement du système cache).

L'ADSL présent sur les 5 archipels

La réduction de la fracture numérique passe aussi par l'extension de la couverture Internet à haut débit sur le territoire polynésien.
Sur 2007, l'OPT et Mana ont continué dans cette voie en raccordant les archipels des Tuamotu-Gambier, des Marquises et des Australes au haut débit.
Une arrivée très bien accueillie puisqu'à la fin de l'année, on comptait déjà 260 abonnés pour les Marquises, 253 pour les Tuamotu-Gambier et 74 pour les Australes. Une démarche qui démontre que les bénéfices sont réinvestis pour moderniser le réseau et offrir la même prestation à tous malgré les contraintes géographiques et commerciales.

Faire entrer Internet dans tous les foyers polynésiens...

Mana, partenaire officiel de la «Billabong Pro»

Mana est aussi partenaire technique et financier pour la mise en œuvre d'une solution de streaming vidéo de la compétition de surf, *Billabong Pro*.
Evènement international majeur dans le monde de la glisse et suivi par des millions de passionnés, l'OPT et Mana participent de cette manière au rayonnement de la Polynésie par l'intermédiaire d'Internet.

02 Rapport 44 p OPT 12.06.09 11:03 Page 22

L'organisation

- Chacun son métier . . . . . p 24
- Une organisation opérationnelle variable . . . . . p 25

Les résultats

- Revenus : une croissance liée aux activités des filiales . . . . . p 26
- Bilan . . . . . p 27

Les pôles

- Pôle des services postaux . . . . . p 28
- Pôle de téléphonie fixe . . . . . p 28
- Pôle de services de réseaux . . . . . p 29
- Pôle des infrastructures de télécommunications . . . . . p 29
- Pôle des services financiers . . . . . p 31
- Pôle de distribution et ventes . . . . . p 31
- Pôle informatique et traitement de l'information . . . . . p 32

Les ressources humaines

- Les effectifs . . . . . p 33
- Permettre aux salariés de s'adapter . . . . . p 33

02 Rapport 44 p OPT 12.06.09 11:03 Page 23

L'OPT et ses filiales dans une phase de mutation obligée

Préambule

Depuis quelques années, l'OPT et ses filiales ont conscience qu'il devient impératif d'enclencher une mutation afin de pouvoir évoluer dans un monde de plus en plus concurrentiel où les modes de consommation, dans les domaines où exerce l'Office, évoluent.

Or, le statut juridique de l'OPT et ses obligations de service public constituent un handicap face à des concurrents (sociétés ou technologies) qui ne sont pas assujettis aux mêmes contraintes.

C'est pourquoi plusieurs études ont été initiées afin de définir les moyens à déployer pour garantir ses revenus et pérenniser ses emplois.

02 Rapport 44 p OPT 12.06.09 11:03 Page 24

L'organisation

Chacun son métier

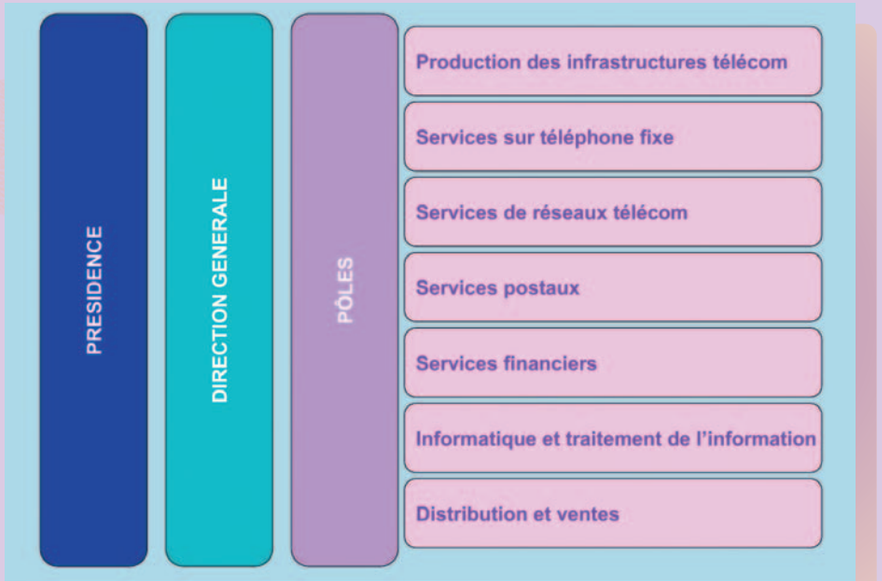
L'Office des postes et télécommunications a réparti ses activités et ses moyens humains et matériels entre sept pôles spécialisés.

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.

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 et ventes gère l'exploitation des activités au contact de la clientèle : réseau d'agences OPT, centre d'appel, centre support client et Espace professionnel.

De la même manière, les filiales sont autonomes pour gérer les prestations qui leur incombent (téléphonie mobile, vente de l'Internet, diffusion d'un bouquet audiovisuel, ...).



Le Centre de Construction de Lignes de l'OPT

02 Rapport 44 p OPT 12.06.09 11:03 Page 25

Une organisation opérationnelle variable

Chaque pôle qui vend des prestations (téléphone, services de réseaux télécom, poste, finances) dispose d'une segmentation par domaine : production, marketing, commerce et gestion.

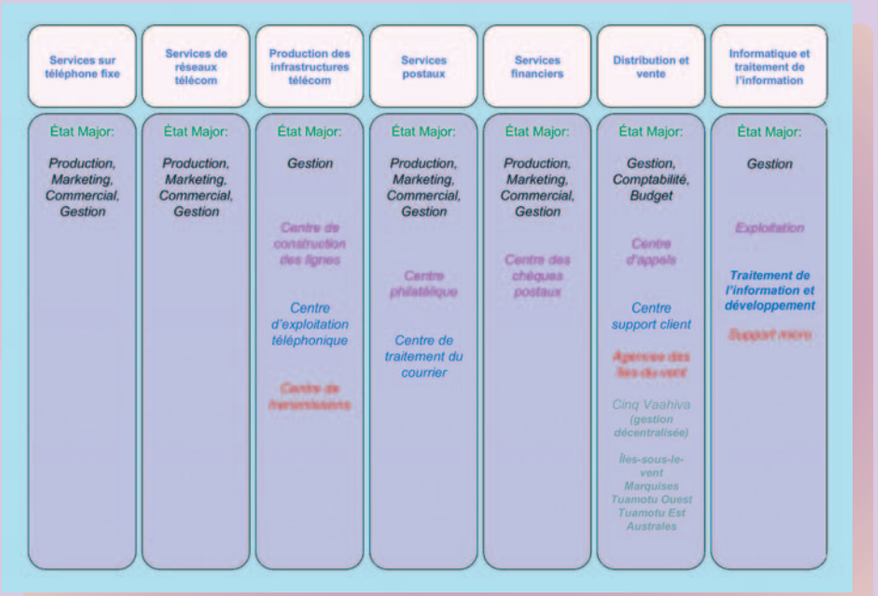
Les pôles techniques disposent d'une organisation basée sur les missions des centres spécialisés.

Le pôle distribution et ventes a un fonctionnement décentralisé compte tenu de l'envergure du réseau commercial en Polynésie.

Le pôle informatique et traitement de l'information compte quatre domaines : exploitation, traitement de l'information et développement, support micro et un domaine gestion.

Les installations de l'OPT à Hotuarea (Faaa)

L'organigramme des pôles



02 Rapport 44 p OPT 12.06.09 11:04 Page 26

Résultats

Revenus : une croissance liée aux activités des filiales

Résultats d'exploitation de l'OPT *(en milliards Fcfp)*

2002	2003	2004	2005	2006	2007
2,20 Md	2,90 Md	1,90 Md	2,10 Md	1,60 Md	2,43 Md

En 2007, le résultat d'exploitation s'établit à 2 430 millions de Fcfp, en augmentation de 835 millions par rapport à 2006, exercice qui avait été marqué par la filialisation de l'activité audiovisuelle.

Si la décroissance des produits de la téléphonie fixe s'est poursuivie au cours de 2007, globalement les produits d'exploitation se sont accrus de 626 millions du fait du développement d'Internet et des produits annexes, en particulier ceux issus des prestations fournies aux filiales TNS et Tikiphone. D'autre part, les charges d'exploitation ont été réduites de 210 millions.

Le résultat net de l'exercice s'élève à 1 803 millions Fcfp, au lieu de 1 636 millions Fcfp, en augmentation de 167,4 millions mais reste donc tributaire de la croissance de nos filiales et de leurs besoins dans le domaine des télécommunications.

En revanche, l'accroissement du fonds de roulement s'établit à 1 359 millions F CFP, contre 2 768 millions Fcfp en 2006, cette baisse résultant pour partie de l'acquisition des parts du groupe France Télécom dans Tahiti Nui Telecom.

Comptes de résultats de l'OPT *(chiffres arrondis, milliards Fcfp)*

	2006	2007	%
• Produits	17 Md	17,6 Md	+ 3,7%
dont			
- ventes	*16,6 Md*	*17,1 Md*	*+ 3%*
• Charges	15,5 Md	15,3 Md	- 1,4%
dont			
- charges ext.	*5,3 Md*	*5,5 Md*	*+ 3,5%*
- personnel	*6,3 Md*	*6,7 Md*	*+ 5,4%*
• Exploitation	+ 1,6 Md	+ 2,4 Md	+ 52%
- Compte financier	+ 0,8 Md	+ 0,96 Md	+ 17%
- Compte exceptionnel	+ 0,4 Md	- 0,1 Md	—
- Impôts société	+ 1,2 Md	+ 1,5 Md	+ 24%
• Bénéfice	1,6 Md	1,8 Md	+ 10%

TNS (à gauche) et Internet (ci-contre) ont contribué à l'accroissement des produits d'exploitation en 2007

02 Rapport 44 p OPT 12.06.09 11:04 Page 27

Bilan

Les grandes masses du bilan comptable de l'Office des postes et télécommunications s'établissent ainsi au 31 décembre 2007.

Le bilan comptable de 2007 *(chiffres arrondis, en milliards Fcfp)*

ACTIF

Immobilisations	*brut*	*net*
• Total	49,8 Md	20,2 Md
• Actif circulant	42,7 Md	40,5 Md
• TOTAL général*	92,6 Md	60,8 Md

*(*écart de conversion inclus)*

PASSIF

• Capitaux propres	42,2 Md
• Provisions	0,74 Md
• Dettes	17,9 Md
• TOTAL général	60,8 Md

Les flux financiers investis par l'OPT et ses filiales sur l'ensemble du territoire contribuent à générer de l'activité professionnelle pour de nombreuses entreprises locales et ce, en plus des emplois directs du groupe qui sont répartis sur les cinq archipels.

L'OPT œuvre ainsi quotidiennement au développement économique et technologique du Territoire.

L'OPT présent sur les cinq archipels polynésiens

02 Rapport 44 p OPT 12.06.09 11:04 Page 28

Les pôles

POLE DES SERVICES POSTAUX

Ce pôle compte 73 agents. L'état-major met en œuvre la politique commerciale de l'Office dans le domaine du courrier et des timbres 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-Faaa et le port de Papeete.

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

Le chiffre d'affaires du pôle est de l'ordre de 1,673 milliard Fcfp.

POLE DE TÉLÉPHONIE FIXE

Ce pôle gère 31 agents et commercialise les abonnements et le trafic téléphonique de l'OPT.

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 les évolutions technologiques et les changements de comportement des clients. La téléphonie mobile, les cartes prépayées internationales, la téléphonie sur Internet (Voix sur Internet ou VoIP) et l'Internet deviennent désormais les nouveaux modes de communication.

Le chiffre d'affaires de cette activité, pour l'année 2007, est en baisse de 535 millions Fcfp et confirme le déclin annoncé les années précédentes. Paradoxalement, sur la même période, l'OPT n'a cessé d'augmenter ses investissements technologiques afin de répondre aux exigences grandissantes de ses clients. Il devient donc urgent de développer de nouveaux services afin de rentabiliser cet investissement et pouvoir garantir sa maintenance et son développement.

Animations philatéliques tout au long de l'année

Evolution du revenu du trafic fixe *(en milliards Fcfp)*

2002	2003	2004	2005	2006	2007
7 Md	7 Md	6,7 Md	6,3 Md	6,1Md	5,7 Md

Revenus du trafic sur téléphone fixe *(en milliards Fcfp)*

Trafic	2006	2007	%
• Intérieur fixe	2,1 Md	2,0 Md	– 5%
• Fixe mobile	2,8 Md	2,7 Md	– 4%
• International	0,9 Md	0,8 Md	– 11%
TOTAL	5,8 Md	5,4 Md	– 7%

02 Rapport 44 p OPT 12.06.09 11:04 Page 29

Les pôles

POLE DES SERVICES DE RÉSEAUX

Ce pôle compte 21 agents. Il est l'architecte des réseaux de télécommunications du groupe OPT et gère 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.

POLE DES INFRASTRUCTURES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

Le pôle compte 157 agents. Il assure la réalisation matérielle des réseaux de télécommunications, leur exploitation et leur maintenance. La sécurité des réalisations, la vidéo surveillance et les contrôles d'accès font aussi partie de ses missions.
Ce pôle est avant tout chargé de l'exploitation des réseaux de télécommunications. Il garantit le bon fonctionnement des équipements de télécommunications installés sur l'ensemble de la Polynésie.

Equipements de transmissions
Les équipements de transmissions sont composés de technologies basées sur des liaisons par satellites dites sol-air et des liaisons sol-sol.

Capacités satellitaires
Cette technologie nécessite de louer des capacités satellitaires aux deux organismes opérationnels dans la région que sont *Intelsat* et *New Skies Satellite*.

Pour écouler nos trafics, plusieurs satellites sont utilisés. Le trafic local nécessaire pour transporter la téléphonie fixe et mobile, l'Internet et les liaisons louées est assuré par le réseau «Polysat» de la société *New Skies Satellite*. Une capacité de 108 Mhz (soit l'équivalent de 100 Mbit/sec) est réservée pour cette prestation.

Le trafic Internet à l'international et le transport de la voix utilisent deux autres satellites :
- une capacité de 140 Mhz sur le satellite Intelsat,
- une capacité de 72 Mhz sur le satellite New Skies.

Le transport du trafic audiovisuel de TNS (les 24 canaux de télévision provenant de Paris dont Tahiti Nui Télévision, Télé Polynésie et les programmes radio, est assuré via le satellite Intelsat avec une capacité de 144 Mhz.
Le trafic de la téléphonie internationale est effectué par notre filiale Tahiti Nui Télécom (TNT), qui loue plusieurs capacités satellitaires (équivalent de 10 Mhz), vers les principales destinations (France, Nouvelle-Calédonie, Etats-Unis, Australie et Nouvelle-Zélande).

02 Rapport 44 p OPT 12.06.09 11:04 Page 30

Les pôles

Stations terriennes

Le trafic domestique de téléphonie fixe et mobile, de l'Internet et des liaisons louées nécessite un ensemble de relais avec les satellites dans les archipels éloignés. Ces relais sont dénommés «stations terriennes».
Le réseau «Polysat» comprend 50 «stations terriennes» d'émission et de réception dont 18 mini stations implantées dans les îles à faible trafic.
Deux nouvelles mini stations terriennes ont été déployées en 2007 aux Tuamotu, à Hereheretue et Tematangi.

Faisceaux hertziens

Cette technologie permet d'assurer la transmission de données lors de liaisons à vue, telles qu'entre Tahiti et Moorea. Ils sont déployés :
- dans l'archipel de la Société, entre Tahiti et Moorea, Tahiti et Huahine, Huahine et Raiatea ainsi que Raiatea et Bora-Bora,
- dans l'archipel des Marquises, entre Nuku-Hiva et Ua-Pou, Ua-Pou et Ua-Huka, Ua-Huka et Hiva-Oa.

La téléphonie rurale est une variante des faisceaux hertziens destinée aux zones d'habitat les plus isolées. Elle concerne :
- les vallées des Marquises Nord (Nuku-Hiva, Ua-Pou, Ua-Huka) avec 450 abonnés,
- les vallées des Marquises Sud (Hiva-Oa, Tahuata, Fatu-Hiva) avec 425 abonnés,
- Ahe et Manihi avec 180 abonnés.

Liaisons en câbles ou sol-sol

Les liaisons au sol permettent d'assurer la distribution finale du circuit chez le client. Durant de nombreuses années, des câbles téléphoniques en cuivre ont été utilisés pour transporter les données. Le réseau ainsi développé représente plus de 12 millions de kilomètres sur l'ensemble des îles polynésiennes.
Désormais, sur l'ensemble de l'archipel de la Société, c'est la fibre optique qui vient compléter ce réseau en cuivre afin de permettre la transmission de réseaux à haut débit.

Les paraboles de la station de Papenoo

L'équipe du CET à l'Hôtel des Postes

02 Rapport 44 p OPT 12.06.09 11:04 Page 31

Les pôles

POLE DES SERVICES FINANCIERS

Ce pôle compte 39 agents. Il coordonne les activités financières proposées par l'OPT (mandats, chèques postaux, monétique). Toutefois, la nouvelle ordonnance de 2004 permet, aujourd'hui, à cette entité de pouvoir diversifier ses produits et services qui étaient jusqu'alors très limités en raison des contraintes réglementaires restrictives.

L'année 2007 a vu les débuts de la mutation des services financiers avec notamment la mise en place des dispositifs de lutte anti-blanchiment d'argent et la commercialisation de la carte bleue internationale.

D'autre part, un plan de formation des agents de ce pôle a été initié afin de préparer l'ensemble du personnel à l'arrivée et la commercialisation de nouveaux produits et services (formation dans le domaine bancaire : ITB).

Par ailleurs, compte tenu de la concurrence qui existe déjà dans ce secteur et les moyens à mettre en œuvre pour parvenir à dynamiser l'activité, plusieurs études ont été réalisées afin d'identifier les nouveaux produits financiers qui pourraient être commercialisés par l'OPT.

L'accueil à l'agence de Papara

POLE DE DISTRIBUTION ET VENTES

Ce pôle est la vitrine commerciale de l'Office. Il gère le réseau des 81 agences OPT, l'agence professionnelle, 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 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 499 agents (près de 50% du total des effectifs) dont :

- *53 salariés aux Iles sous le Vent,*
- *32 salariés aux Marquises,*
- *42 salariés aux Tuamotu et Gambier,*
- *17 salariés aux Australes.*

Le reste des effectifs étant réparti sur Tahiti et Moorea.

L'espace conseil de l'agence de Faaa

02 Rapport 44 p OPT 12.06.09 11:05 Page 32

Les pôles

POLE INFORMATIQUE ET TRAITEMENT DE L'INFORMATION

Ce pôle compte 38 agents et permet à l'OPT de disposer d'un outil informatique considéré comme l'un des plus puissants du pays.

Cinq projets majeurs ont été réalisés en 2007 :

- le renouvellement des serveurs et la poursuite de la mise en œuvre des dispositifs de sécurisation,
- la refonte et la mise en œuvre de certaines applications professionnelles (TOA FARE, Archipel en agences) afin d'optimiser les prestations rendues aux clients,
- le développement du progiciel de préparation budgétaire,
- la mise en place de certaines interfaces avec les applications de gestion notamment pour les abonnés au téléphone.

Des développements concernant l'application de gestion des ressources humaines pour ainsi rendre fiables et réactifs les outils de pilotage de l'OPT.

L'ensemble de ces opérations représente un montant d'investissements de 136,1 millions de francs.

L'équipe intranet, sous la direction de Roland Ho

02 Rapport 44 p OPT 12.06.09 11:05 Page 33

Les ressources humaines

Les effectifs

Pour réaliser ses multiples activités sur l'ensemble du territoire, l'OPT emploie 990 personnes réparties sur les cinq archipels.

Au 31 décembre 2007, la répartition des effectifs par statut était la suivante :

- *770 salariés sous contrat à durée indéterminée,*
- *70 salariés sous contrat à durée déterminée,*
- *148 fonctionnaires des corps de l'Etat pour l'administration de la Polynésie française,*
- *2 fonctionnaires expatriés.*

Permettre aux salariés de s'adapter

Afin de préparer les mutations à venir, notamment celles liées à la commercialisation de nouveaux produits et services, il est primordial de pouvoir disposer de compétences humaines adaptées.

C'est pourquoi, en 2007, l'OPT a lancé deux projets majeurs dans le domaine des ressources humaines :

- L'un concerne la **gestion prévisionnelle des emplois et compétences** (GPEC). Il s'agit, pour les principaux métiers de l'entreprise, d'identifier les compétences requises pour occuper cette fonction. Ce travail méticuleux permet ensuite d'identifier pour chaque salarié les formations pertinentes. Cette démarche contribue également à anticiper l'évolution quantitative et qualitative des ressources humaines, en fonction de la mutation de l'entreprise et de ses métiers, et donc procéder aux redéploiements requis.

Des femmes et des hommes au service de la population

- L'autre traite de **l'organisation d'une structure «formation».**

Dans le même esprit que le projet précédent, une structure «formation» a été constituée afin d'accompagner le personnel et garantir son adéquation constante avec les fonctions occupées. Un effort particulier a été prévu pour les formations techniques (télécommunications, postal et services financiers) qui concernent des secteurs en pleine mutation.

Cette structure spécialisée viendra optimiser l'utilisation des moyens dédiés à la formation qui sont déjà, depuis plusieurs années, supérieurs à ceux fixés par les obligations réglementaires métropolitaines.

02 Rapport 44 p OPT 12.06.09 11:05 Page 34

Les chiffres clés ..... p 35

Les filiales : cinq entités

- Tikiphone, la téléphonie mobile ..... p 36
- Tahiti Nui Télécom, le réseau international ..... p 36
- Mana, l'accès Internet ..... p 36
- Tahiti Nui Satellite, la télévision numérique ..... p 37
- ISS, l'intégrateur de solutions informatiques ..... p 37

Les participations : *Trois sociétés commerciales* ..... p 38

Les sociétés civiles : *Investissements immobiliers* ..... p 38

02 Rapport 44 p OPT 12.06.09 11:05 Page 35

Les chiffres clés

L'OPT, c'est aussi un groupe.

Ainsi, l'Office possède cinq filiales (TIKIPHONE, MANA, TNS, ISS et TNT), trois sociétés civiles destinées à gérer le parc immobilier du groupe et détient aussi des parts dans trois sociétés de la place (ODI, OFINA et OSB).
Au total, le groupe représente :
- 1300 salariés,
- Un chiffre d'affaires cumulé, en 2007, de 32 milliards de francs,
- Des impôts cumulés de 2.8 milliards de francs,
- Des bénéfices cumulés après impôts de 3.9 milliards de francs.

Par ailleurs, en terme de parc clients, le groupe gère :
- 174 800 clients à la téléphonie mobile,
- 25 000 abonnés Internet (90 000 usagers réguliers estimés),
- 53 000 abonnés au téléphone fixe,
- 40 000 comptes CCP,
- 21 500 abonnés TNS,
- 100 000 objets acheminés par jour (29 millions par an).

De plus, l'évolution des données financières cumulées du «groupe OPT», depuis 4 années, met en exergue le fort impact de ses sociétés sur l'économie du Pays et ce, sans subvention.
Outre les baisses réalisées chaque année, les bénéfices générés sont régulièrement réinvestis afin de développer son réseau technologique (capacités satellitaires, réseau terrestre, câble, ...) et commercial (nombre d'agences sur l'ensemble de la Polynésie). Il s'agit également de répondre aux obligations réglementaires (licences opérateurs versées au Territoire pour plusieurs milliards de Fcfp), de diversifier les activités en pleine mutation et d'acquérir l'ensemble du réseau des télécommunications (rachat des parts de TNT à France Télécom en 2007 pour 1,09 milliard de Fcfp).

Les cinq filiales de l'OPT

Evolution des données financières cumulées *(en milliards Fcfp)*

Intitulés	2003	2004	2005	2006	2007
▶ Chiffre d'affaires	27,9	29,2	29,4	31,1	32,0
▶ Impôts payés	2,49	1,80	2,10	2,47	2,80
▶ Bénéfices	3,8	3,0	2,0	3,9	3,9

02 Rapport 44 p OPT 12.06.09 11:05 Page 36

Les filiales

TIKIPHONE

La société Tikiphone assure, depuis 1995, les services de téléphonie mobile en Polynésie. Elle emploie 101 personnes. Son chiffre d'affaires est de 10,1 milliards Fcfp, en hausse de 6% sur l'exercice 2007.
Les investissements réalisés en 2007 se sont élevés à 966 millions Fcfp.

Tikiphone assure les services de téléphonie mobile Vini

TAHITI NUI TELECOM

Société dont le capital était partagé avec France Télécom (34%), l'OPT détient aujourd'hui 100% des parts de cette entité, suite au rachat effectué en 2007.
T.N.T. assure de façon exclusive depuis 2002 le transport international de ses signaux de téléphonie vocale.

Par ailleurs, Tahiti Nui Telecom est devenu opérateur pour le système de radio-navigation et de positionnement par satellite (*Galileo* depuis novembre 2007).
Cette société emploie 18 personnes.
Son chiffre d'affaires est de 1,05 milliard Fcfp, en baisse de 12% par rapport à l'exercice 2006.

Mana, le portail d'accès à Internet en Polynésie française

MANA

La société Mana, filiale à 100% de l'OPT, est le mandataire de l'Office pour la commercialisation de l'accès à Internet et emploie 38 personnes.

02 Rapport 44 p OPT 12.06.09 11:05 Page 37

Les filiales

TAHITI NUI SATELLITE

La société Tahiti Nui Télévision (T.N.S.), filiale à 100% de l'OPT emploie 23 personnes. Son chiffre d'affaires est de l'ordre de 2,25 milliards Fcfp.
Les prochains défis de T.N.S. pour rester compétitif sont la télévision haute définition en tout numérique, l'interactivité et la diffusion de ses programmes via Internet.

I.S.S.

La société «I.S.S.», filiale à 100% de l'OPT, commercialise des services et des produits informatiques. Elle a réalisé en 2007 un chiffre d'affaires supérieur au milliard Fcfp pour un résultat d'exploitation de près de 60 millions Fcfp avec une équipe composée de 37 personnes.

Ses principaux domaines d'activité sont :
- 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...

Sur cet exercice, elle a notamment travaillé et fourni une solution de programme de fidélisation, par carte à puce, sur le territoire mais aussi en Nouvelle-Calédonie.

ISS commercialise des services et des produits informatiques

02 Rapport 44 p OPT 12.06.09 11:06 Page 38

Les partenariats

Participations commerciales

L'OPT a pris des participations dans trois sociétés dont les activités sont liées à celles qu'il exerce.

- **OSB, Océanienne de services bancaires SA** (18% du capital) : services monétiques.
- **ODI, Océanienne d'industrie SA** (43% du capital) : fabrication de chéquiers et formulaires.
- **OFINA, Océanienne de financement SA** (24% du capital) : gestion de cartes de crédit (American Express).

Sociétés civiles, investir

L'Office a créé trois sociétés civiles immobilières **Fare Fenua, Fare Hotu** et **Fare Hinoi** pour ses investissements immobiliers éligibles au dispositif de défiscalisation.

L'OPT investit dans les services bancaires