

2. L'organisation de l'OPT



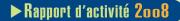
Sept pôles spécialisés

| Organigrammes des | pôles | • p 2 |
|---------------------------------------|-------|-------|
|---------------------------------------|-------|-------|



Missions et organisation des pôles

| • Pôle de production des Infrastructures de télécommunications p 26 |
|---|
| • Pôle de téléphonie fixe p 27 |
| • Pôle services de réseaux de télécommunications p 27 |
| • Pôle des services postaux p 28 |
| • Pôle des services financiers p 28 |
| • Pôle de distribution et ventes p 29 |
| • Pôle informatique et traitement de l'information |
| • Gestion des ressources humaines p 3′ |
| • Faits marquants en 2008 p 32 |





Sept pôles spécialisés

Introduction

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,
- services de réseaux de télécommunications, ce dernier gérant sa propre clientèle.
- Un pôle est dédié aux services postaux.
- Un autre pôle gère les services financiers.

Les deux derniers pôles sont communs :

- Le pôle **distribution ventes** gère l'exploitation des activités au contact de la clientèle : réseau d'agences Opt et Espace professionnel, Centre d'appels, Centre support client.
- Le pôle informatique et traitement de l'information vient en support de tous les métiers exercés.

Production des infrastructures télécom

Services sur téléphone fixe

Services de réseaux télécom

Services postaux

Services financiers

Distribution et ventes

Informatique et traitement de l'information

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

- à Arue, une entité chargée des infrastructures de télécommunications ;
- à Papeete, une agence principale, l'Hôtel des Postes, et le centre d'exploitation téléphonique ;
- à 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.

Organigrammes des pôles

Chaque pôle qui commercialise des prestations (téléphone, services de réseaux télécom, poste, finances) est organisé par domaines : production, marketing, commercial et gestion.

Les pôles techniques ont une organisation basée sur les missions de leurs centres spécialisés.

Le pôle distribution et vente a un fonctionnement décentralisé compte tenu de l'envergure du réseau commercial de l'Opt.

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



► Production des infrastructures télécom

- Etat-major : gestion / stock
- Centre de construction des lignes
- Centre d'exploitation téléphonique
- Centre de transmissions
- Service de la supervision

▶ Services de téléphonie fixe

• Etat-major: production, marketing, commercial, gestion

► Services de réseaux télécom

• Etat-major : production, marketing, commercial, gestion

Services postaux

- Etat-major : production, marketing, commercial, gestion
- Centre de traitement du courrier, à Faa'a aéroport et Papeete Motu Uta
- Centre philatélique

► Services financiers

- Etat-major : production, marketing, communication, gestion
- Centre des chèques postaux

▶ Distribution et ventes

- Etat-major : animation des ventes ressources humaines budget
- Centre d'appels
- Centre support clients
- Agence professionnelle
- Agences des lles-Du-Vent
- Cinq vaahiva (gestion décentralisée)

(Iles-Sous-Le-vent, Marquises, Tuamotu Ouest, Tuamotu Est, Australes)

► Informatique et traitement de l'information

- Etat-major : gestion
- Exploitation
- Traitement de l'information et développement
- Support micro



Missions et organisation des pôles

Pôle de production des Infrastructures de télécommunications

Les activités du Pôle relèvent exclusivement du domaine des télécommunications confié par le pays à l'Office des Postes et Télécommunication, et notamment du service public.

Ses missions consistent à :

- exploiter et maintenir en état de bon fonctionnement tous les réseaux de télécommunication déployés par l'Office;
- concevoir et produire les réseaux de lignes, de transmission et de commutation dans le domaine des télécommunications. Le pôle déploie les réseaux de type IP/ATM destinés au transport des services sur ADSL;
- assurer la supervision de l'ensemble des réseaux déployés et garantir la meilleure qualité de service et de disponibilité des équipements et des services de télécommunication sur l'ensemble du territoire de la Polynésie française.

Antennes sur le site de Papen

Le pôle est organisé par métiers regroupés en trois centres techniques et une cellule de supervision.

► Centre de construction des lignes

Il est chargé de la conception et de la production des réseaux de lignes, cuivre et fibres optiques. Il en assure l'exploitation et la maintenance.

► Centre des transmissions

Il est chargé de l'installation et de l'exploitation des transmissions terrestres via les câbles cuivre ou fibres optiques, des transmissions hertziennes réalisées par les faisceaux hertziens et des transmissions spatiales via antennes paraboliques et satellites.

► Centre d'exploitation téléphonique

Il est chargé de l'installation, l'exploitation et la maintenance des équipements constituant les cœurs de chaînes des réseaux de la téléphonie fixe et mobile, ainsi que des réseaux de données : Transpac, ADSL, PROLAN, etc.

► Cellule Supervision

Elle est chargée du contrôle du bon fonctionnement des réseaux et des équipements de télécommunications et d'en mesurer la qualité de service. Elle assure par ailleurs le suivi des interventions de dépannage assurées par les établissements du pôle et gère la communication interne relative à la signalisation des défauts et à la relève des dérangements des réseaux.

La **direction du Pôle,** chargée de la coordination de ces divers établissements, assure la gestion des crédits budgétaires et des ressources humaines relevant de sa responsabilité. Elle intègre les activités d'approvisionnement, de stockage et de livraison des marchandises destinées à la maintenance des réseaux techniques. Enfin, elle traite l'ensemble des dossiers administratifs relevant de la compétence du pôle.

- Le pôle compte 146 agents.
- Les produits d'exploitation sont de l'ordre de 220 millions Fcfp.



Pôle de téléphonie fixe

Les quatre missions principales du pôle sont :

- commercialiser, facturer et recouvrer les produits et services du téléphone fixe ;
- créer et mettre sur le marché des offres de produits et services nouveaux ;
- assurer une mission de service public au moyen d'un parc de terminaux publics ;
- assurer la parution de l'annuaire téléphonique officiel.

Ces missions sont réparties en quatre domaines : commercial, production, marketing, gestion.

- Le pôle compte 35 agents.
- Les produits de la téléphonie fixe sont de l'ordre de 7,4 milliards Fcfp.

La téléphonie fixe, une mission de service public

Pôle services de réseaux de télécommunications

Le pôle a deux missions majeures :

- commercialiser et gérer des services de transmission de données : PROLAN, liaisons louées, Transpac, essentiellement destinés à des entreprises ou administrations, et à moindre coûts pour l'entreprise et le client ;
- concevoir l'ensemble du réseau de télécommunications en Polynésie.

La conception du réseau doit faire face à de fortes contraintes géographiques liées à l'étendue du pays. Malgré cela, le pôle s'attache à étendre et moderniser les infrastructures de télécommunications pour que les citoyens, les administrations et les entreprises bénéficient de services voix, images et données.

Cette mission se traduit essentiellement par l'assurance au quotidien d'un réseau de télécommunications performant et fiable, chargé de véhiculer l'ensemble des services proposés par le Groupe Opt.

- Le pôle compte 25 agents.
- Le chiffre d'affaires généré par les activités du pôle est de l'ordre de 4,6 milliards Fcfp.



L'équipe du Centre de transmissions par satellite



Pôle des services postaux

Le Pôle des services postaux commercialise les produits et services postaux de l'Opt: timbres, produits pré-timbrés, philatélie, emballages postaux, boîtes postales et leurs espaces publicitaires, affranchissement et collecte pour le compte des clients, courrier express et service Chronopost.

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

- Le pôle compte **79 agents** dont 49 agents dans les centres de tri.
- Son chiffre d'affaires est de l'ordre de 1,7 milliard Fcfp.

Pôle des services financiers

Le Pôle a mission d'assurer à la population polynésienne un service de comptes chèques postaux et ses services associés : virements, prélèvements, délivrance de chéquiers, de cartes monétiques privatives locales et internationales, ainsi que l'envoi et la réception des mandats postaux sur l'ensemble de la Polynésie francaise via le réseau d'agences de l'Opt.

Il comprend deux entités :

- Un centre de traitement des opérations financières (back-office), le Centre des chèques postaux de Papeete (CCP) composé de **25 agents** ;
- Une direction de gestion et d'exploitation composée de 15 agents.

Les produits d'exploitation sont de l'ordre de 400 millions Fcfp.



Centre de traitement du courrier à Faa'a Aéroport



Une séance de travail à la cellule CCP de Papeete



Pôle de distribution et ventes

Ce pôle est la vitrine commerciale de l'Office. Il gère le réseau des 78 agences et 83 points d'accueil clients de l'Opt, l'agence professionnelle, le centre d'appels et le centre support client. Ce dernier centre assure pour Tahiti Ouest l'installation et la maintenance des lignes téléphoniques, des publiphones 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.

Les trois missions majeures du pôle sont :

- commercialiser les produits et services du Groupe Opt via son réseau d'agences ;
- renseigner le client et répondre à ses réclamations ;
- effectuer la relève des dérangements et la livraison des équipements télécoms chez le client.

Les principaux faits marquants de l'année sont la mise en place du suivi de livraison des services télécoms pour les résidentiels, contribuant ainsi à la diminution du nombre de réclamations clients, l'extension et modernisation du réseau des agences, le développement des activités du centre d'appels.

- Le pôle compte 467 agents, dont :
- 54 aux Iles-Sous-Le-Vent ;
- 27 aux Marquises;
- 33 aux Tuamotu et Gambier ;
- 15 aux Australes.

Le reste des effectifs est réparti sur Tahiti et Moorea.

• Les produits d'exploitation du pôle sont de l'ordre de 600 millions Fcfp.



L'OPT présent sur les grands événements comme ici à la Billabong Pro de surf



De nombreuses agences dans les îles comme celle de Nuku Hiva aux Marquises



Pôle informatique et traitement de l'information

Le Pôle informatique et traitement de l'information a mission de :

- sécuriser les applications informatiques et leurs contenus ;
- fonder et faire vivre un système de traitement de l'information unifié au moindre coût ;
- fournir des prestations d'ingénierie facilitant les échanges de toute nature.

L'année 2008 a vu la mise en œuvre de décisions majeures pour l'Opt :

- migration du système d'information des services financiers et son orientation bancaire ;
- apparition d'offres forfaitaires et de solutions prépayées pour les services de télécommunications fixes ;
- suivi des correspondances par les services postaux.

Le pôle informatique a anticipé ces avancées et préparé ses ressources humaines à ces nouveaux défis. Au programme : formation sur la stratégie, bilan de compétences, axes d'amélioration professionnelle et qualité de service.

Les autres projets suivis en 2008 sont liés à l'archivage, au serveur de cartes prépayées du téléphone fixe (CDPI), au remplacement du serveur vocal «Allo CCP» (Sysnux), à l'étude d'un nouveau système de gestion de contenus open-source (Alfresco et Liferay) en remplacement de Websphere et à l'amélioration de l'application informatique des agences Opt (Toa Fare).

Le projet Data Center, approuvé par le conseil d'administration en octobre 2008, vise à développer des offres de services informatiques pour les besoins du «groupe» Opt et des entreprises du pays comme de la zone Pacifique : hébergement de serveurs, secours des utilisateurs et continuité de service seront de futurs maîtres mots des services Opt.

Déjà, les premiers axes de ces services : sauvegarde de données à distance (projet Tafarau) et plate-forme de commerce électronique (projet Autahu), sont en phase pilote sur le centre informatique de Hotuarea.



Séance de formation sur la stratégie



Roland Ho, responsable du projet Data Center



Gestion des ressources humaines

Le service des ressources humaines de l'Opt est chargé :

- de la gestion du personnel : paie, déclarations, administration des effectifs ;
- de la formation ;
- des relations sociales et syndicales ;
- de la gestion des carrières. Il est rattaché à la direction générale.

Le service compte 25 agents.

En 2008, 992 personnes travaillaient sous la bannière de l'OPT

► Le personnel de l'OPT

L'Office des Postes et Télécommunications emploie **992 personnes** réparties sur l'ensemble de la Polynésie française.

Au 31 décembre 2008, la répartition des effectifs par statuts était la suivante :

- 791 salariés sous contrat à durée indéterminée ;
- 68 salariés sous contrat à durée déterminée ;
- 131 fonctionnaires des corps de l'Etat pour l'administration de la Polynésie française ;
- 2 fonctionnaires expatriés.

L'année 2008 a enregistré **63 départs**, dont 35 départs volontaires, et **69 arrivées** par embauches ou réintégrations.

Le taux de féminisation est de 39%.

Près de la moitié des agents a moins de 40 ans (soit 49%), l'âge moyen est 40,6 ans, l'ancienneté moyenne 15,9 ans.



Le personnel féminin représente 39% des effectifs de l'Office



Faits marquants en 2008

► Mise en ligne d'un portail Intranet «Arata'i»

Cet outil fiable et sécurisé permet à tous les usagers de la messagerie interne d'accéder à de nombreuses informations dans le domaine des ressources humaines, classées selon leur niveau de confidentialité : communication sociale, procédures et règles, déclarations réglementaires etc.

▶ Développement des outils de pilotage

Indicateurs et tableaux de bords : suivi des effectifs, absentéisme maladie, heures supplémentaires, missions, reliquat congés, formation... afin de pouvoir suivre l'évolution mensuelle par entité. Ces outils permettent aux responsables d'adapter leurs actions et ressources en fonction des besoins.

Départs anticipés volontaires pour 35 agents.

Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)

Cette action initiée en 2007 a permis d'élaborer une cartographie des quelques 290 emplois de l'Opt et des référentiels de compétences pour les 56 emplois les plus représentatifs en nombre d'agents (640) de l'Office.



Réunion des membres du GPEC pour la gestion prévisionnelle des emplo

▶ Formation

Une structure centralisée de formation a vu le jour en 2008.

Au total, 16 800 heures de formation, dont près de 60% hors des métiers Opt de base, ont été dispensées pour 462 agents en 2008. Les trois domaines les plus prodigués auront été les télécommunications, la sécurité et le management.

La formation a visé à 38% les agents d'exécution ; 38,5 % les agents de maîtrise ; 23,4 % les cadres.

► Accompagnement social

La cellule sociale de l'Opt, *Fare Turu*, a mission d'informer, orienter et accompagner l'agent dans ses projets personnels, familiaux et professionnels. Elle vise à contribuer au mieux-être du salarié et contribuer ensuite à optimiser la prestation rendue au client.

Hors activité normale de nature psychologique et sociale, l'année 2008 a été marquée par :

- une affluence de demandes de départ anticipé à la retraite, la mesure prenant fin en décembre ;
- une augmentation significative d'agents ou de membres de leurs familles présentant de graves problèmes de santé débouchant sur des congés en longue maladie. Des missions dans les lles ont été organisées afin d'offrir un lieu d'écoute et d'expression aux agents. Selon la problématique, la demande est traitée soit par la coordinatrice sociale, soit par la psychologue.



Une psychologue et une assistante sociale président les réunions de Fare Turu



3. Un «groupe» moteur pour l'économie



Des clients par dizaines de milliers

• Des clients par dizaines milliers par dizaines milliers



Les filiales

| • Tikiphone, téléphonie mobile p 35 |
|---|
| • Mana, fournisseur d'accès Internet p 36 |
| • Tahiti Nui Satellite, bouquets de programmes audiovisuels |
| • Tahiti Nui Telecom, télécommunications internationales p 38 |
| • ISS, intégrateur de solutions informatiques p 39 |
| • Participations commerciales p 39 |
| • Sociétés civiles pour investir p 39 |



Des clients par dizaines milliers

L'Office des postes et télécommunications, c'est aussi un «groupe» fort de cinq filiales détenues à part entière :

- ► Tikiphone pour la téléphonie mobile ;
- Mana pour l'accès Internet;
- ▶ Tahiti Nui Satellite pour les programmes audiovisuels ;
- ► Tahiti Nui Télécom pour les télécommunications internationales ;
- ► ISS pour les produits et services informatiques.



Le groupe OPT et ses cinq filiales

Il détient, par ailleurs, des parts dans trois sociétés de la place aux activités liées à ses métiers et il a créé trois sociétés civiles destinées au parc immobilier du «groupe».

La clientèle du «groupe» se répartit entre :

- 187 000 clients à la téléphonie mobile,
- 29 000 abonnés Internet pour plus de 90 000 utilisateurs quotidiens,
- 58 000 lignes d'abonnés au téléphone fixe,
- 37 000 comptes CCP,
- 21 000 abonnés TNS,
- 100 000 objets divers de courrier acheminés chaque jour.

Au total, le «groupe» représente :

- Plus de 1 200 salariés.
- Un chiffre d'affaires cumulé en 2008, de 32,2 milliards Fcfp,
- Des impôts cumulés de 2 milliards Fcfp,
- Des bénéfices cumulés après impôts de 3,6 milliards Fcfp.

Evolution des données financières cumulées du «groupe» Opt

| Intitulés | 2006 | 2007 | 2008 |
|------------------------|------|------|-------------|
| • Chiffre d'affaires | 31,1 | 32,8 | 32,9 |
| • Impôts payés | 2,5 | 2,8 | 2 |
| Bénéfices après impôts | 3,9 | 3,9 | 3,6 |
| | | / | :II:I- OFD) |

(milliards CFP)

Ces données mettent en évidence le poids du «groupe» Opt dans l'économie du pays.

Les bénéfices générés permettent, dans un premier temps, de procéder à des baisses régulières des tarifs du «groupe» Opt. Ils sont également régulièrement réinvestis afin de développer et de maintenir, sans discontinuité, les réseaux et les services du «groupe» dans un univers en pleine mutation technologique et concurrentielle.

L'année 2010 verra l'aboutissement du plus considérable de ces investissements avec la mise en service du câble sous-marin de télécommunications par fibres optiques entre la Polynésie et Hawaï, porte ouverte sur le monde.

Ces bénéfices permettent par ailleurs d'élargir chaque année un peu plus le réseau d'agences Opt et ses services dans les archipels.

Pour mémoire, les contreparties réglementaires de licences d'opérateurs versées au budget du pays s'élèvent à plusieurs milliards.



Les filiales

Tikiphone, téléphonie mobile

Tikiphone, société par actions simplifiées, dispose depuis 2003 et pour une durée de neuf années d'une licence d'opérateur de téléphonie mobile. La société est l'opérateur historique de téléphonie mobile en Polynésie française. Elle se devait d'apporter sa contribution au développement économique du pays.

Au fil des ans, elle a apporté des réponses concrètes aux besoins exprimés par les citoyens, les administrations et les entreprises avec ses produits et services de télécommunications mobiles. Elle a adopté la démarche volontariste d'offrir ses services à tous, partout en Polynésie, sans chercher à privilégier les îles les plus habitées. Cela s'est traduit par la mise en place permanente d'infrastructures nouvelles sur l'ensemble des archipels.



La boutique Tikiphone d'Ainapare, toujours plus proche des clients..

► Face à la concurrence

Le paysage économique de la téléphonie mobile évolue depuis 2007, date de son ouverture à la concurrence. Tikiphone s'y prépare et entend conserver sa place de leader dans la compétition qui s'annonce.

Cinq axes de développement ont été retenus :

- Continuer à sélectionner et promouvoir les meilleures offres de services, aux tarifs les plus attractifs, pour les différentes cibles de population.
- Optimiser l'ensemble des investissements technologiques et travailler sur des offres de services convergentes voix/données et fixe/mobile.
- Poursuivre l'élargissement de ses activités avec la transmission de données à haut débit.
- Renforcer les services liés aux modes de paiement et facturation.
- Sécuriser les infrastructures techniques pour garantir la continuité du service.

Le «groupe» Opt et sa filiale Tikiphone sauront assumer leur responsabilité particulière : faire en sorte que ces nouveaux usages, ces nouveaux services, ne soient pas réservés à une élite. Inventer les produits et services de demain et les proposer, le moment venu, à tous dans les îles, reste une règle et une ligne de conduite

majeure. La simplicité de pouvoir communiquer en tout lieu et au meilleur tarif continuera de faire le succès de l'entreprise.

- Tikiphone emploie 115 personnes.
- Son chiffre d'affaires annuel s'élève environ à 10 milliards Fcfp.
- Les investissements réalisés ont été portés en 2008 à **900 millions Fcfp.**



Tikiphone est présent dans l'ensemble des archipels comme ici à Makemo, aux Tuamotu



Mana, fournisseur d'accès Internet

Mana, société par actions simplifiée, a mission d'assurer un service d'accès Internet au plus grand nombre et de proposer des produits et services permettant une utilisation optimale des ressources Internet. La filiale a axé ses efforts en 2008 sur une plus large démocratisation de l'usage de l'Internet en Polynésie française à deux ans de l'arrivée d'Honotua, le câble en fibres optiques de télécommunications internationales.

La mise en place de l'Internet à haut débit dans les foyers a démarré en 2003. Depuis, les tarifs ont baissé de 70% et la technologie «ADSL» a été déployée dans les îles les plus habitées des archipels éloignés de la Polynésie. Ce déploiement a répondu à la volonté du «groupe» Opt et du gouvernement de démocratiser l'outil Internet.

- Mana emploie 41 personnes.
- Son chiffre d'affaires annuel est de l'ordre de 2,6 milliards Fcfp.



Un des «web-cafés» de Tahiti, l'internet pour tous



Vers une large démocratisation de l'internet, comme ici dans les écoles



Tahiti Nui Satellite, bouquets de programmes audiovisuels

Tahiti Nui Satellite (TNS), société par actions simplifiée, est opérateur de télévision payante diffusée par satellite en Polynésie française. Elle diffuse également par satellite les chaînes publiques. Tout citoyen possédant l'équipement de réception adéquat peut ainsi accéder à l'ensemble de l'offre audiovisuelle gratuite, quelle que soit l'île où il réside.



Stand d'animation TNS au magasin Carrefour

Les missions principales de TNS consistent à :

- assurer la gestion, l'exploitation et la commercialisation d'un bouquet de chaînes audiovisuelles, diffusé en mode numérique par satellite, à tous ses abonnés en réception directe collective et individuelle ;
- développer cette activité, y compris dans les îles de la région du Pacifique Sud qui peuvent recevoir ce bouquet ;
- développer et commercialiser des services audiovisuels utilisant toute forme de support lié aux technologies de l'information et de la communication ;
- offrir et développer des activités complémentaires ou connexes à ses missions principales.

► Honotua et télévision numérique gratuite

L'année 2008 a permis à la filiale de construire une politique de développement économique et humaine qui se veut réaliste et viable. Cette politique est portée par la dynamique de l'économie numérique et du développement des nouvelles technologies et stratégies en matière d'offres audiovisuelles gratuites et payantes à proposer aux Polynésiens.

TNS entend enrichir son bouquet de chaînes par satellite et sélectionner les contenus audiovisuels à commercialiser en 2010 via le câble sous-marin Honotua. La norme de diffusion de la télévision numérique terrestre a été confirmée et la filiale proposera un décodeur, compatible au mode de diffusion actuel, pour permettre aux Polynésiens, quelle que soit leur position géographique, de recevoir cette nouvelle offre télévisuelle numérique gratuite comprenant dix chaînes publiques de France Télévisions dont la chaîne locale du pays, à compter de la fin de l'année 2010.

- La société emploie 29 personnes.
- Son chiffre d'affaires annuel est de l'ordre de 2,5 milliards Fcfp.



Tahiti Nui Telecom, télécommunications internationales

Tahiti Nui Télécom (TNT), société anonyme détenue à 100% par l'Opt, est chargée d'assurer la gestion et l'exploitation du service public des télécommunications extérieures de la Polynésie française.

Elle a mission de développer ces activités dans la région Pacifique sud, en qualité d'opérateur de réseau, et pourra évoluer vers les fonctions d'un opérateur de services si la nécessité devait s'en faire sentir.

La société conduit aussi toutes opérations liées à la gestion des communications entre la Polynésie française et les autres pays par tous systèmes de télécommunications sous-marines, radioélectriques, terrestres, spatiales ou autres. Elle conduit l'étude, la réalisation, la maintenance et l'exploitation de tout système, équipement ou service dans le domaine des télécommunications qui pourraient lui être confiées par l'Office tels que le réseau des îles par satellite Polysat, les lignes louées, Internet, le service télex, les liaisons audiovisuelles...



La station Polysat de Tahiti Nui Télécom aux Marquises

► Trafic en baisse

TNT a assuré en 2008 l'écoulement vers l'extérieur de 13 millions de minutes de télécommunications. Un chiffre qui ne cesse de décroître compte tenu du transfert des appels sur Internet (baisse de 5% en 2008). Le trafic reçu s'élève à 20 millions de minutes, un chiffre en baisse lui aussi de 10% mais davantage du fait de la faiblesse du dollar US qui a engorgé les trafics via la zone dollar.

► Grands rendez-vous : Honotua et Galileo

Les grands rendez-vous technologiques de Tahiti Nui Telecom sont au nombre de deux.

- L'hébergement dès 2010 sur son site de Papenoo, côte est de Tahiti, des équipements de réception et d'émission du trafic véhiculé sur le câble sous-marin Honotua de télécommunications internationales. De nouvelles prestations sont à prévoir pour le compte du «groupe» Opt.
- La mise en œuvre, prévue courant 2010, des équipements du système de transmissions Galileo. Il s'agit d'un système autonome de navigation et positionnement par satellite lancé en 1999 par l'Union Européenne et l'Agence Spatiale Européenne

en réponse aux besoins croissants de fiabilité et de sécurité dans les systèmes de transport.

C'est un enjeu stratégique pour l'indépendance politique et technologique de l'Europe en réplique au système GPS américain et GLONASS russe. Il permettra de diffuser des signaux de localisation sur l'ensemble du globe, notamment aux latitudes élevées, avec une précision inégalée et une garantie de bon fonctionnement.

TNT a remporté l'appel d'offre international pour le déploiement régional de ce système avec la mise en place d'une station terrienne.

• Tahiti Nui Télécom emploie 17 personnes.

GALILEO

• Son chiffre d'affaires est de l'ordre de 1 milliard Fcfp.



ISS, intégrateur de solutions informatiques

ISS, société par actions simplifiée, commercialise des services et des produits informatiques. 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...

Elle a notamment participé, fin 2008, à la mise en production du nouveau système d'informations de Tikiphone, Te Vaino'o. ISS a contribué à la définition d'infrastructures informatiques (serveurs, stockages, sauvegardes...) de grandes sociétés telles que Socredo, Gaz de Tahiti ou SPEA. Elle a fourni des matériels informatiques et télécoms à différents services et établissements publics du pays.

- ISS emploie 35 personnes.
- Son chiffre d'affaires annuel est de l'ordre de 1 milliard Fcfp.



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 pour 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.



Rapport d'activité

2008

L'agence Fare Fenua d'Atuona aux Marquises



La gare de fret à Tahiti Faa'a



La station terrienne de Mataiva aux Tuamotu



1. Les services rendus

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



2. L'organisation de l'Opt

- Sept pôles spécialisés
- Missions et organisation des pôles



3. Un «groupe» moteur pour l'économie polynésienne

- Des clients par dizaines milliers
- Les filiales : Tikiphone, Mana, Tahiti Nui Satellite, Tahiti Nui Télécom et I.S.S.
- Les participations commerciales et les sociétés civiles



1. Les services rendus



Services aux particuliers, aux entreprises et aux administrations

| • Réseau : 83 lieux d'accueil et de services p |
|--|
| • Courrier : près de 30 millions d'objets traités dans l'année |
| • Philatélie : carnets adhésifs et senteurs p |
| • Téléphonie fixe, l'année des nouvelles offres p 1 |
| • Téléphonie mobile, près de 190 000 clients p 1 |
| • Service financiers, le cash dans les îles |
| • Services confort : information, télévision et multimédia |

Services spéciaux aux entreprises et aux administrations



| 17 |
|----|
| 17 |
| 18 |
| 20 |
| |

Services aux internautes



| • Plus d'un foyer sur trois | p 21 |
|--|------|
| • Réseau, le «sans fil» | p 21 |
| • Tarifs, nouvelles gammes | p 21 |
| • Mise en service du contrôle parental | p 22 |
| • Site web modernisé | p 22 |
| Multimédias sur mobile | p 22 |



Réseau : 83 lieux d'accueil et de services

Le réseau d'agences de l'Office des postes et télécommunications (Opt) propose aux habitants de Tahiti et des îles 83 points d'accueil et de services au 31 décembre 2008.

Aux deux tiers, ces agences sont implantées dans les archipels, hors Tahiti et Moorea. Ce réseau de proximité est sans égal dans le pays.



L'Hôtel des Postes à Papeete



Services très élargis

Les agences Opt ne se contentent pas 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 des services multimédia et de téléphonie mobile, des services d'accès Internet ou des programmes de télévision par satellite, publique ou payante.

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

Quelques agences des îles hébergent aussi un guichet de la Caisse de prévoyance sociale. Élargir cette panoplie de services 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 son fonctionnement.



L'agence de Tiput a été reconstruite aux Tuamotu

Réseau en constante amélioration

Au 31 décembre 2008, les points de présence Opt se répartissent comme suit :

| • Tahiti et Moorea : | 22 agences |
|-----------------------|--|
| • Iles sous le Vent : | 7 agences |
| • Marquises : | and the second s |
| • Tuamotu-Gambier : | |
| Australes : | 5 agences |

Au cours de ces quatre dernières années, 26 nouvelles agences Opt ont été créées.

En 2008, deux nouvelles agences ont été ouvertes au public, à Aratika et Marokau dans les Tuamotu. Les projets de construction ou d'aménagement de deux autres agences ont été lancés à Avera (Iles-Sous-Le-Vent) et Niau (Tuamotu).

Trois agences ont été reconstruites à Tiputa et Takaroa aux Tuamotu, à Rurutu aux Australes.

Deux agences ont été réaménagées à Tahiti, celles de Tamanu et Moana Nui à Punaauia.



L'agence de Rurutu a bénéficié d'une rénovation aux Australes



Courrier : près de 30 millions d'objets traités dans l'année

Nouveau contact commercial

Un serveur vocal interactif «services postaux» a été développé en collaboration avec le Centre d'appels de l'Opt lors du dernier trimestre 2008. Ce serveur vise à améliorer le contact commercial avec la clientèle privée, professionnelle et institutionnelle. Il permet de gérer nuit et jour les demandes des clients quelles qu'elles soient : informations sur les tarifs, sur les délais, précisions sur la réception, sur les horaires de livraison...

Ce service interactif a géré 4 445 appels de novembre à décembre 2008, soit une moyenne de 2 200 appels par mois.

Trafic postal: 21 millions d'objets

Les volumes traités par l'Opt dépassent 21 millions d'objets pour le courrier domestique, plus de 6 millions d'objets reçus et 2 millions d'objets expédiés pour le courrier extérieur. Le taux de réclamations (environ 2 000 en 2008) est du même ordre, voire inférieur à ceux des opérateurs européens.



Le trafic du courrier a augment de 4 3% en 2008

Trafic domestique en hausse

- *Tahiti* Le courrier est en hausse de 15 %, avec plus de 15 millions de lettres et cartes postales en 2008. Cette progression vaut pour la clientèle professionnelle et le segment des «grands facturiers» : banques, opérateurs de téléphonie et de programmes télévisuels, fournisseur d'accès Internet...
- Îles Le courrier échangé entre les îles a augmenté de 2,8% et plus de 127 tonnes ont été acheminées via la compagnie Air Tahiti. Avec Moorea, l'augmentation est de 5% avec près de 4 000 sacs acheminés par bateau.

Sur l'ensemble du pays, la voie maritime reste une voie d'acheminement importante avec près de 10 000 sacs, soit une augmentation de l'ordre de 5%.

Trafic international constant

Le courrier reçu de l'extérieur a légèrement augmenté, celui expédié continue à décroître. Le trafic des colis reçus, d'ordinaire en hausse, a diminué en 2008 (-3%). La clientèle des ventes par correspondance se tourne petit à petit vers les envois express qui assurent rapidité, fiabilité et suivi au détriment du classique colis. A contrario, les envois de colis plutôt stables ces dernières années ont légèrement augmenté.

Courrier

| Colis postaux | | | | | |
|---------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------|-----------------------|-------------------------------|
| GUIIS HOSTAUX | | | | | |
| En tonnes | 2006 | 2007 | 2008 | Ecart 07-06 | Ecart 08-07 |
| | <i>2006</i> 145 | <i>2007</i> 1 79 | <i>2008</i> 174 | Ecart 07-06 + 23,5 | Ecart 08-07 - 2,8 % |

(Chiffres arrondis)



Trafic postal sous contrôle

Le pôle des services postaux a acquis courant 2008 un logiciel de gestion du courrier (International Postal Service) afin de se mettre aux normes internationales à l'instar des plus grands opérateurs postaux.

Cet outil est mis à disposition par l'Union Postale Universelle (UPU), organisme de régulation internationale.

Le Centre de traitement du courrier à Tahiti l'a mis en place dès la fin de l'année. Il sera déployé dans le réseau des agences Opt des Iles-Du-Vent et des Iles-Sous-Le-Vent durant toute l'année 2009, au rythme d'une agence ou deux chaque mois. Cette acquisition permettra à terme le suivi du courrier et la possibilité de proposer de nouveaux services à la clientèle, axés sur la qualité et associés notamment à l'économie numérique.

Le Centre de traitement du courrier à Faa'a

Courrier express, en expansion et très concurrentiel

L'Opt est le correspondant de la société Chronopost France sur le marché du courrier express. Cette société assure 90% des volumes traités par l'Office et du chiffre d'affaires réalisé. Ce marché à forte valeur ajoutée est très concurrentiel. Il semble atteindre un niveau de saturation, mais le trafic vers l'extérieur est encore en phase de croissance.

Le service express de l'Opt a traité à l'arrivée plus de 50 000 objets en 2008, soit une baisse de 1,6 %. Parallèlement, 1 685 envois ont été expédiés, soit une hausse de 2%.

A noter, Chronopost France a perdu en 2008 le marché du groupe Pinault, dont la FNAC, soit 5 000 envois perdus en année pleine. Ils sont traités depuis par un opérateur privé.

Automates d'affranchissement

Les automates d'affranchissement offrent un gain de temps non négligeable pour la clientèle. Le parc actuel comprend dix machines dont deux installées dans les Iles-Sous-Le-Vent à Uturoa (Raiataea) et Vaitape (Bora Bora).

Malgré différents soucis techniques, ces automates ont généré 8 200 ventes directes de timbres en 2008.

Prêt à poster

L'Opt commercialise un ensemble d'enveloppes et de cartes postales préaffranchies aux couleurs du fenua. Autre gain de temps pour les clients, il leur suffit d'écrire et de poster, l'Office se charge du reste.



Philatélie : carnets adhésifs et senteurs

Le Pôle des services postaux a coordonné en 2008 la recherche iconographique, la conception et la fabrication de 3,2 millions de timbres-poste. Ils sont mis à disposition des agences Opt par le Centre philatélique de Mahina (Tahiti). Un complément de 520 000 timbres a été diffusé et commercialisé en métropole. Cette production s'est répartie en treize émissions, soit vingt-six timbres-poste, deux cartes *maxima* et un bloc-feuillet.

▶ Une nouvelle forme de carnet philatélique a été imaginée, des carnets composés de douze timbres poste adhésifs aux valeurs de base : Polynésie 70 Fcfp, métropole 100 Fcfp, monde 140 Fcfp. Les abonnés ont plébiscité et assuré le succès de cette nouveauté, en métropole comme dans le reste du monde.

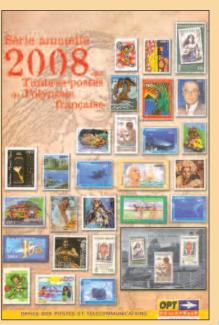
► La série des timbres «senteur» s'est poursuivie en 2008 avec le monoï tiare, réalisé en collaboration avec l'Institut du monoï de Tahiti.

L'Opt est le seul opérateur postal à intégrer chaque année un timbre réalisé selon ce procédé particulier de micro capsules de parfums dans son programme philatélique.

▶ Le Pôle a participé à l'exposition philatélique d'automne à Paris en novembre. Cet événement a été l'occasion d'émettre trois visuels de timbres-poste ainsi que des produits dérivés sur le thème du «Cinquantenaire des premiers timbres-poste de la Polynésie».



Vente de carnets de timbres à Papeete



Quelques timbres édités en 2008



Téléphonie fixe, l'année des nouvelles offres

La téléphonie fixe est soumise à une double concurrence : la téléphonie mobile avec ses avantages de mobilité et convivialité et les nouvelles technologies qui acheminent la voix sur Internet.

Pour y répondre, de nouvelles offres ont été lancées en 2008, principalement des offres au forfait et des services prépayés.

Nouveauté majeure, ces forfaits et services prépayés sont facturés à la seconde, au-delà de la première minute, et non plus comme auparavant par séries de minutes, consommées ou non.

Un parc de près de 58 000 lignes

Le parc d'abonnés desservis en téléphonie fixe a été stabilisé en 2008. Il compte 54 553 lignes analogiques et 3 152 lignes numériques.



Le service OPTCOMPTE, lancé fin 2008

Les nouvelles offres

► Forfaits «OPTIMUM»

Au 1er avril 2008, des offres de forfaits téléphoniques ont été lancées pour la première fois. Les souscripteurs bénéficient, pour un coût fixe, du volume souhaité de communications pour un mois à un tarif attractif. Les communications au-delà du forfait sont soumises à une légère surtaxe.

Le lancement de cette offre s'est déroulé en deux étapes. Le 1er avril 2008 pour les forfaits destinés aux abonnés résidentiels ; le 1er juin pour les professionnels, grands comptes et officiels. Au total, l'offre se décline dans une gamme de quinze forfaits mensuels. Ils vont de 840 Fcfp à 5,4 millions Fcfp avec un tarif dégressif à la minute, appliqué à la seconde, passée la première minute.

Fin 2008, le parc de forfaits «OPTIMUM» était de 3 600 abonnés.

► Services prépayés, «OPTCARD» et «OPTCOMPTE»

Deux services de téléphonie prépayés ont été lancés grâce à la mise en service d'une plate-forme spécialisée.

La carte prépayée «OPTCARD» est une carte à gratter déclinée en trois forfaits de 1 000 Fcfp, 2 000 Fcfp et 5 000 Fcfp. Elle remplace la télécarte traditionnelle d'unités de trafic télécom. Principaux avantages pour le client, des tarifs de communication attractifs et la possibilité de l'utiliser depuis n'importe quel téléphone : fixe, cabine ou mobile, multipliant ainsi les points d'accès au service.

Le service «OPTCOMPTE» a été lancé le 1er septembre 2008. Il permet à un abonné de bénéficier d'un montant bloqué de communications prépayées depuis sa ligne fixe. Lorsque le quota est épuisé, les appels sont limités aux numéros gratuits, sauf à re-créditer son compte au moyen d'une recharge achetée en agence Opt. C'est un moyen efficace de contrôler ses dépenses, tout en bénéficiant de tarifs de communications attractifs.

Neufs recharges différentes sont disponibles, de 1 000 Fcfp à 1 000 000 Fcfp.



Les nouvelles offres (suite)

Communication à la minute «TIME»

L'offre «Time» a été commercialisée le 1er septembre 2008. Elle permet à un abonné fixe de bénéficier de la tarification à la seconde, passée la première minute, sans avoir à supporter l'engagement mensuel d'un abonnement forfaitaire. Elle est plus avantageuse que la tarification «CLASSIC» en unités télécom facturées par «paliers», ou séries de minutes, mais moins que celle des forfaits «OPTIMUM». Cette offre intermédiaire est destinée aux abonnés à faible consommation téléphonique souhaitant tout de même bénéficier d'une tarification à la seconde.

«CLASSIC», baisse des tarifs internationaux

Le trafic international «CLASSIC», facturé à l'unité télécom par «paliers» à la durée, a bénéficié d'une baisse tarifaire variant de 17% à 40% selon les pays et l'opérateur fixe ou mobile du correspondant étranger. Le tarif passe, par exemple, de 102 Fcfp à 68 Fcfp la minute pour la métropole. Ce nouveau tarif comporte une surtaxe de 15 Fcfp appliquée aux appels vers un mobile à l'étranger.



Publiphone sur l'île de Taha'a

Service public du téléphone

L'abonnement téléphonique fixe a été augmenté de 10%. Cette décision répond aux besoins en investissements et frais de maintenance importants qui sont nécessaires au bon fonctionnement du réseau téléphonique et garantissent à chacun, quel que soit son lieu de résidence, l'accès aux services téléphoniques.

Nouveau terminal dans les publiphones

La publiphonie contribue pleinement à la mission de service public. Des terminaux publics robustes et simplifiés, sans lecteur de carte, huit fois moins onéreux que les précédents, ont été commandés en 2008. Ces terminaux sont accessibles aux détenteurs de cartes prépayées à gratter. Leur faible coût autorise une plus grande implantation des cabines dans le pays.

La répartition actuelle du parc de publiphones est la suivante :

| | extérieurs | intérieurs | TOTAL |
|--------------|------------|------------|-------|
| ▶ IDV | 351 | 121 | 472 |
| ► ISLV | 122 | 22 | 144 |
| ► Marquises | 63 | 5 | 68 |
| ► Tuamotu | 110 | 2 | 131 |
| ► Australes | 29 | 5 | 34 |
| TOTAL | 675 | 174 | 849 |



Annuaire, en interne

L'Opt a intégré en 2008 l'ensemble des activités relatives à la régie publicitaire de l'annuaire officiel : facturation, recouvrement, suivi des dossiers, réclamations... Une structure «cellule annuaire» a été mise en place afin de réaliser en interne, pour l'édition suivante, le plus grand nombre des activités associées à l'annuaire officiel.



La cellule de l'annuaire : Christelle Taruoura, Toareia Druet, Thierry Lehartel et Heipua Brillant

Réseau en chantier permanent

L'Opt poursuit chaque année la rénovation et l'extension de son réseau de télécommunications. Différents chantiers de «lignes» (extension, accès à des immeubles et lotissements, accompagnement de projets routiers comme à Titioro dans la commune de Papeete et Pamatai dans la commune de Faa'a) ont été conduits pour environ 200 millions Fcfp.

► Equipement des archipels

La desserte téléphonique des archipels va se moderniser avec l'ouverture d'un programme complet de remplacement d'autocommutateurs devenus obsolètes par des équipements raccordés au satellite. Ces équipements autoriseront le trafic ADSL en sus de la téléphonie classique.

▶ Liaisons ADSL

Le programme de déploiement et densification des liaisons ADSL s'est poursuivi à Tahiti, aux Iles-Sous-Le-Vent et dans les autres archipels pour un volume global d'opérations d'une soixantaine de millions Fcfp. Des routeurs haut débit Ethernet ont été mis en place dans une demi-douzaine d'atolls de capacité moyenne.

► Faisceau hertzien

La liaison hertzienne entre Tahiti et les Iles-Sous-Le-Vent a du être renforcée pour satisfaire les besoins nouveaux en trafic mobile, ADSL et réseaux privés. Le débit du faisceau qui l'assure a vu sa capacité augmentée d'un tiers. C'est la dernière extension possible techniquement. Seul, le câble Honotua, dans sa partie locale, pourra à l'avenir prévenir la saturation du trafic dans l'archipel.



Pvlones du faisceau hertzien



Téléphonie mobile, près de 190 000 clients

Fin 2008, la société Tikiphone, filiale de l'Opt, gère 187 000 lignes réparties entre environ 109 000 abonnés classiques (58% du parc) et 78 000 détenteurs de cartes prépayées (42%).

La croissance du parc de clients est de 7% par rapport à l'exercice 2007. Sur un marché potentiel estimé à 260 000 clients, le taux de pénétration est de 72%.

Réseau réparti sur 56 îles



Le réseau «Vini» de Tikiphone assure la desserte de 97% de la population polynésienne. Il comporte 280 relais de transmission implantés sur cinquante-six îles : Tahiti et Moorea, les six Iles-Sous-Le-Vent, six îles aux Marquises, trente-sept îles aux Tuamotu et Gambier et les cinq îles des Australes. Tikiphone s'appuie sur un réseau commercial de 215 points de ventes, dont 83 points de vente Opt, pour distribuer ses produits et services. Ils sont répartis sur l'ensemble des archipels polynésiens.

La société Tikiphone poursuit chaque année l'amélioration de son réseau. Elle a installé 31 relais de technologie 2G, dont 12 dans les archipels, et 15 relais 3G dans le grand Papeete.

- Cinq nouveaux atolls des Tuamotu ont été raccordés au réseau mobile : Makatea, Taenga, Raraka, Hikueru et Pukarua. La couverture de Raivavae aux Australes a été étendue.
- Côté liaisons internationales, dix nouveaux accords de roaming ont été passés avec des opérateurs en Europe, Asie et Nouvelle-Zélande.

Innovations Vini 2008

Tikiphone a obtenu, en milieu d'année, l'autorisation d'utiliser les fréquences radioélectriques nécessaires à l'établissement d'un réseau de télécommunication mobile public de type UMTS (3G). Quinze premiers relais de technologie haut débit mobile ont pu être déployés.

L'année a également été marquée par :

- la mise en œuvre de baisses tarifaires, celle des tarifs mobiles vers l'international (de -17% à -40%) et celle des tarifs wap I-Vini (-30%);
- le lancement de nouvelles offres de services, telles que l'Internet «Mobile by Vini» et l'accès au Wap I-Vini pour les clients en cartes prépayées et comptes bloqués ;
- la diffusion d'une nouvelle image Vini avec l'introduction d'un nouveau logo;
- la mise en production courant novembre du nouveau système d'informations Te Vaino'o.

Nouvelle image



Tikiphone s'est dotée en décembre 2008 d'un nouveau logo Vini et d'une nouvelle charte graphique. Il convenait de conforter la présence de Vini «partout et pour tous» à la veille de l'arrivée de la concurrence.

Cette nouvelle image a habillé la façade de l'immeuble Ainapare et la façade au-dessus de la pharmacie du Vaïma. Elle a été présente pendant un mois sur TNTV, RFO Télévision, dans tous les cinémas de Papeete et sur les trucks de la côte Ouest pendant une quinzaine de jours.

Antenne Vini à Taiohae aux Marquises



Service financiers, le cash dans les îles

Les services financiers sont le troisième métier historique de l'Opt. Il revêt une importance considérable dans les îles pour la plupart dépourvues d'agences ou de relais bancaires. Aussi, le réseau d'agences Opt assure l'essentiel des flux financiers entre archipels.

Mandats, près de 26,5 milliards Fcfp

Plus de 615 000 mandats ont été émis en 2008 dans les agences pour un montant de 25,7 milliards Fcfp payés localement. Avec l'extérieur, les échanges se sont élevés à 6 800 mandats émis pour un montant de 290 millions Fcfp et 1 800 mandats reçus pour un montant de 100 millions Fcfp.

Le régime des mandats urgents «IFS» vers l'extérieur mis en place en 2006 a traité plus de 3 600 opérations pour un montant global de 350 millions Fcfp. Environ 80 millions Fcfp ont été reçus en retour pour un millier de mandats traités.

Distributeurs et terminaux de paiement

Le parc Opt de distributeurs automatiques de billets s'est élargi de deux unités à Moerai (Rurutu) et Tiputa (Rangiroa). Le parc total s'élève à 24 automates. Le nombre de transactions annuelles est de 400 000 pour un flux financier de 1,7 milliard Fcfp.





La carte bleue Visa et la carte privative Fenua L'Opt a également mis en place à ce jour 32 terminaux de paiement électroniques dans ses agences. Ils sont destinés uniquement aux clients qui souhaitent retirer des fonds selon un système sécurisé dénommé «Cash Advance» quand ces agences sont dépourvues de distributeurs automatiques de billets.

Ces terminaux sont concentrés pour l'essentiel dans les atolls des Tuamotu et à Mangareva afin de servir les populations les plus isolées. Ils ont enregistré 71 000 transactions pour un montant total de 1,5 milliard Fcfp.



Monétique, 13 500 porteurs

L'Opt a commercialisé sa carte bleue internationale **Visa** en juin 2007. Elle compte environ 1 150 porteurs au 31 décembre 2008. La carte a permis 47 000 transactions pour un flux financier de 780 millions Fcfp.

La carte privative **Fenua**, autre moyen de retrait et de paiement de l'Opt, compte moins de porteurs que l'année précédente mais elle est plus usitée. En effet, ils étaient 12 300 porteurs fin 2008 contre 14.400 fin 2007 (-10,5%). Près de 815 000 transactions ont été enregistrées en 2008, contre 525 000 en 2007, et pour un flux d'échanges de 7,8 milliards Fcfp.



Chèques postaux, tarifs raisonnables

Le centre des chèques postaux gère fin 2008 près de 37 300 comptes privés et publics, en légère baisse (-2,5%) en comparaison à l'année 2007. Cette décroissance, et surtout une gestion autre des comptes courants par leur titulaire, ont entraîné une diminution de 32% des avoirs qui n'ont pu atteindre qu'un montant global de 8 milliards Fcfp.

Les nouveaux tarifs applicables à ces comptes depuis le 1er juin 2007 n'ont fait l'objet d'aucune revalorisation pour l'année 2008. Ils demeurent bien en dessous des prix du marché pour la majorité des produits et services. Cette décision répond à la mission d'intérêt général confiée à l'Opt : satisfaire les besoins des moins pourvus en leur offrant de réels services financiers à des tarifs raisonnables.

Lutte anti-blanchiment de capitaux

L'Opt a renforcé ses moyens en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux, conformément aux évolutions réglementaires relatives à ce type d'infractions dans le domaine des services financiers, très surveillés par les autorités de tutelle.

En 2008, près de 5 000 opérations ont été analysées. Parallèlement à ces actions d'analyse et de renseignement, la formation des agents du réseau s'est poursuivie dans 49 agences sur toute la Polynésie française.

Elle a représenté 80 heures de cours dispensées auprès de 182 agents en contact avec la clientèle.



Carnets de chèques de l'OPT





Services confort : information, télévision et multimédia

Centre d'appels, 725 000 réponses

Le centre d'appels de l'Opt a traité environ 725 000 communications en 2008 dont 513 000 pour des renseignements relevant de l'annuaire téléphonique. Le serveur vocal interactif, dont s'est doté le service, permet d'optimiser la gestion des appels portant sur les différentes activités du «groupe» Opt : services postaux, services



Le bouquet audiovisuel rénove son catalogue

financiers, services de télécommunications, services audiovisuels, en plus du standard téléphonique de l'Opt.

Vers l'extérieur, dix campagnes de télémarketing ont été accomplies pour le compte de pôles et de filiales de l'Office, générant au total 11 000 appels supplémentaires.

Le centre d'appels de l'OPT

National Geographic, Discovery Channel, Animaux, AB Moteurs et XXL.

Cette refonte s'est accompagnée d'une reconfiguration technique majeure permettant de proposer dorénavant un éventail d'options à combiner avec les quatre offres principales du catalogue.

L'activité commerciale s'est principalement concentrée en 2008 sur des actions de consolidation des processus métiers et des compétences du personnel d'accueil.

Sur le Web

L'Opt est l'un des piliers du web polynésien. Il a attiré près de 1,3 million de visiteurs en 2008 sur ses différents sites. Les sites institutionnels (Office et ses activités, annuaire, philatélie) regroupent l'ensemble des produits et services proposés à la clientèle. Ainsi, parmi les multiples services proposés, l'internaute peut consulter son compte CCP, effectuer des virements, rechercher une agence, un numéro de téléphone ou encore commander des timbres.

L'unique action commerciale stratégique réalisée en 2008 aura été la refonte de l'offre avec l'intégration de quatre nouvelles chaînes le 1^{er} décembre 2008 :



Le site <netfenua> de l'OPT

La télévision payante par satellite a perdu des abonnés, mais elle a maintenu un chiffre d'affaires supérieur aux prévisions. Tahiti Nui Satellite, la filiale de l'Opt qui assure ce service créé il y a neuf ans, comptait 21 200 abonnés fin 2008, soit 700 de moins qu'à la fin de l'année 2007.

En revanche, le rendement de ces abonnements s'est amélioré et le chiffre d'affaires est en hausse grâce à des offres d'abonnements «haut de gamme» plus attrayantes, et d'un meilleur rapport. Les actions de fidélisation sur la clientèle «historique» de base a permis de consolider ce résultat.

L'Opt est également présent sur le web avec son portail d'informations www.netfenua.pf mis au service du citoyen polynésien.

On y retrouve l'actualité locale, internationale ou people, des horoscopes ainsi que des informations pratiques : météo, météo du surf, séances de cinéma, guide des restaurants, médecins et pharmaciens de garde etc. Netfenua propose également un ensemble de sites thématiques spécifiques à la Polynésie française : Habitat, Enfants, Mer, Economie, Automobile, Musique.



Accueil OPT réservé aux professionnels

Un espace est réservé à l'accueil des professionnels au rez-de-chaussée du Centre d'appels de l'Opt 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 conseiller sur le choix des solutions les plus adaptées à leurs besoins et ce, pour l'ensemble des activités du «groupe» Opt. L'Office démontre ainsi sa volonté d'être un soutien actif aux entreprises polynésiennes. Il contribue, avec ses offres et ses services, au développement des nouvelles sociétés.

Au 31 décembre 2008, l'agence professionnelle gère plus de 5 500 clients.

L'espace pro du Centre d'appels de Papeete

Services du courrier

Tout au long de l'année 2008, les services postaux ont conduit de nombreuses actions commerciales auprès des professionnels. Leur «parc» de 600 entreprises s'est enrichi de 46 nouveaux clients. De plus, une vingtaine d'entreprises déjà clientes a souscrit à des produits et services supplémentaires.

► Machines à affranchir

Des machines à affranchir sont déployées par l'Opt dans 112 entreprises et 59 services publics en 2008, des chiffres comparables à ceux de 2007.

Des campagnes commerciales de présentation des offres et des simulations financières ont été réalisées auprès des clients les plus importants pour leur proposer des solutions de «prêts à poster».

► Prêts à poster entreprises

Les grands facturiers, par exemple les banques ou les opérateurs de télécommunications, sont incités à opter pour le service de prêts à expédier.

En 2008, trois «grands comptes» ont souscrit à l'offre de fourniture d'enveloppes avec fenêtres pré-affranchies, personnalisées aux couleurs de leur entreprise et traitées mécaniquement.



Un automate d'affranchissement à Papara



Services de télécommunications

Téléphonie fixe

L'offre de forfaits téléphoniques «Optimum» lancée en 2008 propose deux gammes aux entreprises, l'une à destination des «professionnels» et l'autre à celle des «grands comptes». Ces forfaits sont mensuels. D'une gamme à l'autre, la durée de communication coûte moins cher. La facturation est effectuée à la seconde, passée la première minute.

Les forfaits «Optimum Professionnels»

| Forfaits | coût mensuel |
|---------------|--------------|
| • Optimum 25 | 16 500 Fcfp |
| • Optimum 50 | 33 000 Fcfp |
| • Optimum 100 | 66 000 Fcfp |
| • Optimum 200 | 132 000 Fcfp |
| • Optimum 250 | 165 000 Fcfp |

Tarification forfaitaire (TTC)

| minute |
|-----------------------------------|
| 11 Fcfp |
| 14 Fcfp |
| 18 Fcfp |
| 21 Fcfp (poste fixe en métropole) |
| |

Les forfaits «Optimum Grands Comptes»

| Forfaits | coût mensuel |
|-----------------|----------------|
| • Optimum 500 | 270 000 Fcfp |
| • Optimum 1000 | 540 000 Fcfp |
| • Optimum 2000 | 1 080 000 Fcfp |
| • Optimum 5000 | 2 700 000 Fcfp |
| • Optimum 10000 | 5 400 000 Fcfp |

Tarification forfaitaire (TTC)

| Destination | minute |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| • Intra île | 9 Fcfp |
| • Inter île | 11 Fcfp |
| • Mobile | 14 Fcfp |
| International | 17 Fcfp (poste fixe en métropole) |

Ces forfaits s'apprécient par comparaison avec la tarification classique, facturée par «paliers», ou séries de minutes, et non pas à la seconde.

Tarification classique (TTC)

| i inoution olaborquo (110) | | | |
|--|--------------|---------|--|
| Destination | durée | coût | |
| • Intra île | 4 minutes* | 34 Fcfp | |
| • Inter île | 2,5 minutes* | 34 Fcfp | |
| Mobile | 34 secondes | 34 Fcfp | |
| International (groupe A) | 30 secondes | 34 Fcfp | |
| | | | |

*indivisibles

Les premiers à sauter le pas du forfait auront été les professionnels, les officiels et les «grands comptes», tous gros consommateurs de téléphonie fixe.

L'Opt table sur environ 9 000 clients «Optimum» fin 2009, dont 3 000 professionnels et un millier de grands comptes et officiels.



Les forfaits Optimum Annonce presse



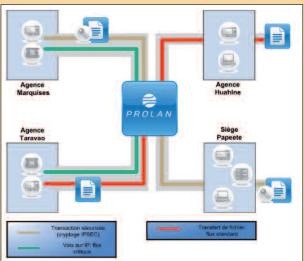
Réseaux privés d'entreprise

L'Opt propose depuis 2004 le service «PROLAN», une offre de réseau IP privé basé sur la technologie MPLS. Les tarifs ont été réajustés en 2008 et le débit de base quadruplé de 64 kbit/s à 256 kbit/s.

Ce service permet de créer des réseaux privatifs et sécurisés tout IP pour les entreprises et administrations du pays. Le réseau PROLAN relie entre eux les différents sites d'une même entreprise pour échanger des données informatiques. Une entreprise peut s'interconnecter sur ce réseau avec ses clients, ses partenaires ou ses fournisseurs et établir ainsi des Extranet. Ce type d'offre est commercialisé par la majorité des opérateurs internationaux.

Fin 2008, des réseaux PROLAN sont utilisés par 62 clients et raccordent 293 sites répartis sur toute la Polynésie. Soit, une croissance d'environ 30% du parc par rapport à l'année 2007.

Le réseau PROLAN et les équipements routeurs sont supervisés, configurés et maintenus par l'Opt, laissant ainsi le client se concentrer sur son cœur de métier. La formation du personnel de l'Opt aux technologies IP est ici primordiale et s'inscrit logiquement dans l'évolution du métier d'opérateur de l'Office.



Le réseau PROLAN relie entre eux les différents sites d'une même entreprise

Télétravail et mobilité

Le service «PROLAN Nomade» permet de se connecter via une connexion Internet à son réseau PROLAN, en Polynésie ou depuis l'étranger lors d'un déplacement. Les offres d'accès Internet sur mobile de Tikiphone développent de nouveaux usages liés à la mobilité et dynamisent les offres PROLAN Nomade.

Fin 2008, 20% des clients PROLAN utilisent le service PROLAN Nomade.

Liaisons louées

Les liaisons louées permettent de relier deux sites distants et d'échanger principalement des données informatiques. Le parc de clients utilisant des liaisons louées numériques, de 19,2 kb/s à 2048 kb/s, est au nombre de 400. Il reste constant par rapport à l'année 2007.

Quant aux liaisons louées analogiques, elles ne sont plus commercialisées depuis le début de l'année 2008. Les clients s'orientent naturellement vers des solutions plus modernes telles que PROLAN ou Internet. Fin 2008, 20% des liaisons louées analogiques ont été résiliées dans l'année sur un parc de 186 liaisons.

Enfin les liaisons très haut débit, construites sur des infrastructures modernes en fibre optique, se développent progressivement. Même si le potentiel est restreint et ne concerne principalement que les clients «grands comptes» mettant en œuvre des solutions de haute disponibilité avec une redondance de leurs serveurs informatiques, ce type de support est amené à prendre son essor avec l'arrivée du câble Honotua et le lancement d'offres de type Data Center.

Par ailleurs, les liaisons louées internationales permettent de transférer des données entre deux sites, l'un situé en Polynésie française, l'autre en métropole ou à l'étranger. Elles assurent une capacité de transmission dédiée et permanente. Ce service est le fruit d'un partenariat avec des opérateurs mondiaux. Il repose sur un principe d'accord bilatéral où l'Opt fournit le circuit depuis la Polynésie et l'opérateur étranger l'autre partie du lien.

Leur nombre décroît régulièrement avec la mise en place de solutions alternatives à moindre coût via Internet.



La sécurité en mer

La sécurité en mer est assurée depuis une station spécialisée de l'Opt, à Punaauia sur le site de Taapuna.

Une convention signée entre l'Etat et l'Office fin 2007 a défini les conditions dans lesquelles fonctionne ce service de liaisons radioélectriques dans la station dite «Mahina Radio» et garantit pour le compte de l'Etat :

- la veille permanente des canaux de détresse en VHF et en MHF ;
- la diffusion de bulletins météo et de renseignements liés à la sécurité maritime.

Activité de la station en 2008

| Communications en moyenne/mois | 2007 | 2008 |
|--|------|------|
| Avurnav (avis urgents aux navigateurs) | 433 | 700 |
| • Bulletins météo | 119 | 120 |
| Bulletins météo spéciaux | 49 | 49 |

L'augmentation de près de 60% du nombre d'avis urgents entre 2007 et 2008 est liée aux actions menées et soutenues par l'Etat en 2008 pour la sécurité en mer.

Par ailleurs, tous les événements et manifestations sur le plan d'eau doivent désormais obtenir l'autorisation du haut-commissariat, entraînant la multiplication des messages destinées aux navires et plaisanciers : près de 8 400 en 2008.

Cette mission réalisée par l'Office est primordiale pour la sécurité de nombreux citoyens dont le transport en mer fait partie du quotidien. On a dénombré 400 interventions dans l'année relatives à des appels d'urgence et/ou des sauvetages en mer (Pan/Mayday).



Plus d'un foyer sur trois

Le parc d'abonnés aux services d'accès Internet s'est accru de 15%, passant d'environ 25 000 clients en 2007 à 28 700 fin 2008, soit 3 700 de plus pour plus de 90 000 utilisateurs chaque jour. Plus d'un foyer sur trois (40%) dispose d'une connexion à Internet. Tahiti et Moorea comptent près de 25 000 abonnés, les Iles-Sous-Le-Vent 2 000, les Marquises 370, les Tuamotu Gambier 390 et les Australes 190.

Le réseau ADSL a été étendu et densifié aux Iles-Du-Vent et aux Iles-Sous-Le-Vent. Le service commercial s'est élargi aux Tuamotu dans les atolls d'Arutua, Makemo et Tikehau. A Rangiroa, il englobe Avatoru.

Evolution des abonnés

| Accès | 2007 | 2008 | % |
|------------------------------------|--------|--------|--------------|
| • ADSL | 23 440 | 27 671 | + 18,5% |
| • Wi Fi (nombre de bornes) | 20 | 67 | Х 3 |
| • Réseau tél. | 1 840 | 999 | -45 % |
| • LLN (liaisons louées numériques) | 68 | 76 | + 12% |



L'ADSL étendu jusqu'aux Tuamotu, comme ici à Maken

Réseau, le «sans fil»

L'usage d'Internet en Polynésie a pris un nouveau virage avec le déploiement du réseau «ManaSpot». Ce réseau Internet sans fil a été déployé sur une trentaine de sites à Papeete, à l'aéroport et au casernement de Faa'a, ainsi qu'à Carrefour Punaauia. Il permet à toute personne de se connecter à Internet avec une carte prépayée.

Ce nouveau service est appelé à remplacer celui assuré par les bornes Internet, les «CyberPoint» aménagés dans la plupart des agences Opt et chez certains clients exerçant une activité touristique. Des bornes devenues obsolètes, Mana planifie de les remplacer par des «kiosques Internet» de nouvelle génération. Ces derniers assureront un service de connexion Internet sans fil dans les agences Opt et dans certaines zones privées comme les résidences d'accueil touristique.

Tarifs, nouvelles gammes

Deux révisions tarifaires ont été effectuées en novembre 2008.

Les forfaits «ManaSoho» destinés aux entreprises ont décliné deux nouvelles offres qui doublent les débits entrants et sortants pour des volumes de 30 et 50 Go aux coûts mensuels (TTC) de 19 800 Fcfp et 38 500 Fcfp.

Les forfaits HOME destinés au grand public ont été remaniés pour proposer une large palette de huit nouvelles offres (TTC) combinant débits et volumes.

- Deux offres IZi : 1 Go à 4 950 Fcfp ou 6 600 Fcfp selon les débits.
- Trois offres FAMiLi : 3 à 5 Go, de 7 700 Fcfp à 9 900 Fcfp selon les débits.
- Trois offres BiGSPiD : 7 à 19 Go, de 10 780 Fcfp à 19 800 Fcfp avec des débits allant jusqu'à 1 Mb/s.

Cette nouvelle gamme couvrait déjà 8% des abonnés deux mois après son lancement. L'offre BiGSPid à 1 Mb/s a séduit 400 abonnés.



Mise en service du contrôle parental

La protection de l'enfance est un des devoirs de tout fournisseur d'accès Internet. Mana a investi dans une infrastructure permettant un contrôle parental sur tous les accès Internet ManaPASS et ManaADSL.

Le Contrôle parental de Mana permet à tout abonné de limiter l'accès aux sites non autorisés sans installation de logiciels sur son équipement.

Site web modernisé

Le site Internet de Mana a été entièrement revu en décembre. Sa présentation se veut plus intuitive et son usage plus performant.

Une rubrique spécifique permet de signaler tout contenu illégal.

Par ailleurs, un portail de jeux «Fun Zone» a été lancé. Tous les jeux sont accessibles gratuitement, les jeux de niveaux supposent l'achat de cartes Manashop pour pouvoir progresser.

Multimédias sur mobile

Tikiphone continue de développer ses services multimédias. Deux offres forfaitaires d'accès Internet Mobile ont été lancées en juin : 4 950 Fcfp pour 100 Mo et 7 950 Fcfp pour 500 Mo. Au 31 décembre 2008, l'«Internet Mobile by Vini» avait capté 400 clients de plus.

D'autres actions ont été mises en place pour enrichir le «i-Vini», avec en avril la création d'une nouvelle rubrique «Euro 2000».

Tout au long de l'année, de nouveaux sites ont été référencés : Le Figaro, Libération, Facebook, Flickr et l'Equipe.

En décembre, le rajout de nouveaux contenus : portails web, webmail, chat, sites communautaires et l'accès élargi aux Vinicard et aux comptes bloqués (116 000 clients) ont contribué au développement du service.

Le portail WAP «i-vini» compte chaque mois en moyenne 17 000 utilisateurs.



Mana a mis en place le contrôle parental sur son accès interne



Le portail de jeux Fun Zone de Mana Jancé en 2008