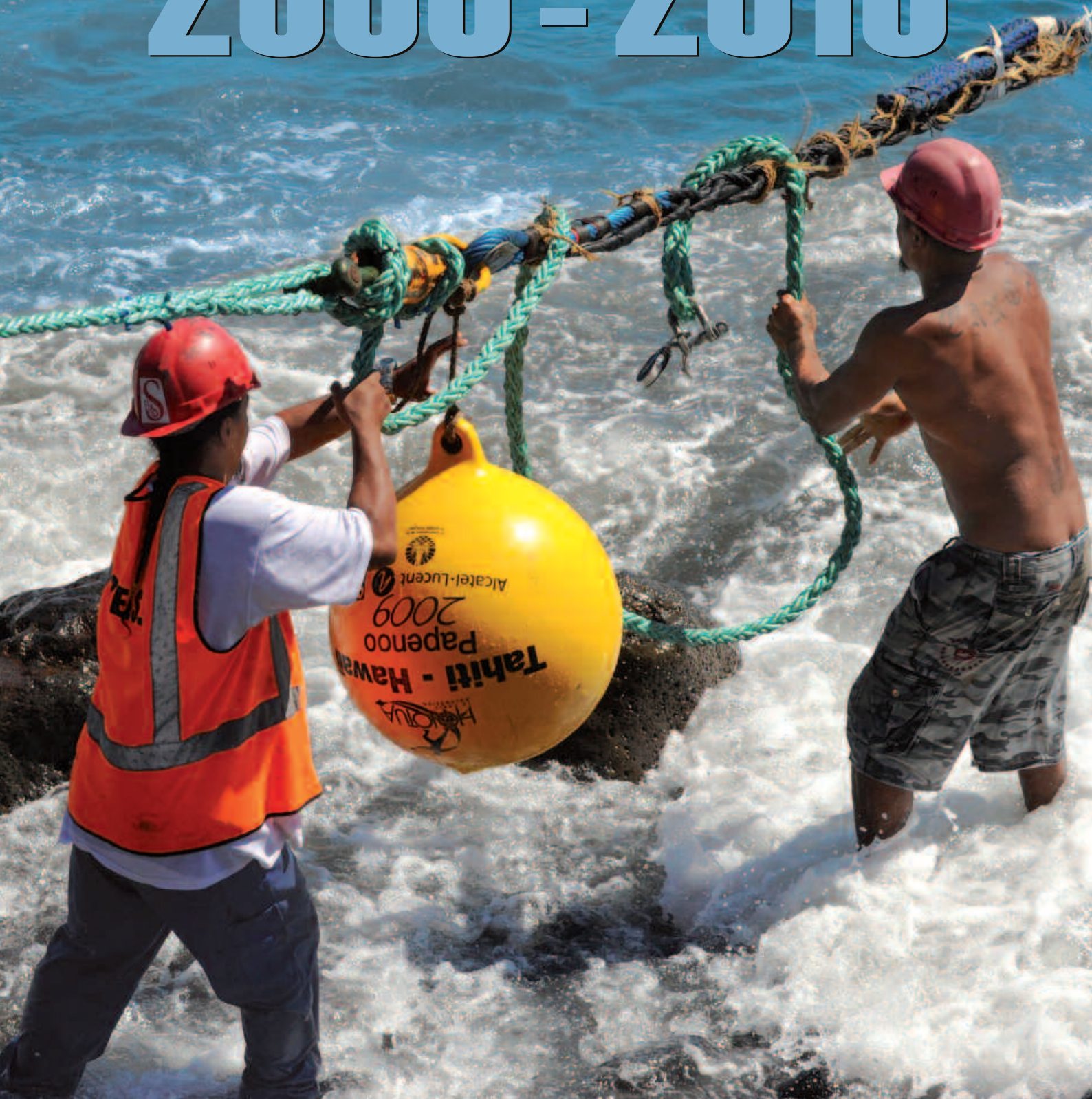


2009 - 2010



Rapport d'activités

Office des postes et télécommunications de la Polynésie française



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2009-2010 DU GROUPE OPT

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

Tikiphone pour la téléphonie mobile

Mana pour l'accès Internet

Tahiti Nui Télécom pour les télécommunications extérieures

Tahiti Nui Satellite pour les services de télévision

ISS pour les services et produits informatiques

**L'Hôtel des Postes, siège de l'Opt,
surplombe le parc Bougainville
au cœur historique de Papeete**







Les organes de l'entreprise	9	Les réseaux de télécommunications	21-22	Les services de téléphonie mobile	24
Code polynésien des télécommunications		Réseau local		Nouvelles technologies	
Groupe Opt		Réseau international		Plus de 200 000 clients	
Administration de l'Office		Câble sous-marin et accès Internet		Marque valorisée	
Les chiffres clés	11	Sites isolés en haut débit		Trafic roaming data	
Les faits marquants en 2009	14	Sécurisation à Papeete		Les services télécom aux entreprises	25
Les faits marquants en 2010	16	Et aux Iles sous le Vent		Réseaux privés et sécurisés	
Les métiers de l'entreprise	18	Container de secours		Nouveau catalogue	
Les services postaux	20	Programme Adsl		Accès nomade	
Courrier : reprise en 2010		Fibre optique à domicile		Liaisons louées	
Suivi informatisé		Et à Bora Bora		Les services d'accès Internet	26
Nouvelles technologies		Les services de téléphonie fixe	23	Téléchargements illimités	
Bureaux européens		Offres forfaitaires		130 000 utilisateurs	
Services aux entreprises		Offres prépayées		Consommation, vidéo toute	
Courrier express		Communications à la seconde		Services Internet	
		58 000 lignes stabilisées		Tarifs, nouvelles gammes	
		Un millier de publiphones			
		Veille en mer			
		Annuaire repris en interne			

SOMMAIRE



Les services financiers	27	Nos ressources	34	Cinq filiales	42
Big Bang informatique		Ressources humaines		Tikiphone, téléphonie mobile	
Comptes en progression		Ressources Informatiques		Mana, accès Internet	
Monétique stable		La communication de l'Office		Tahiti Nui Telecom,	
Cash dans les îles		Les bâtiments		télécommunications internationales	
Formation continue				ISS, services et produits informatiques	
Les services de distribution et ventes	28	Sept pôles d'activités	38	Tahiti Nui Satellite, télévision payante	
Réseau de proximité sans égal		Services postaux		Participations commerciales	
Services Opt et multimédia		Téléphonie fixe			
Réseau en constante amélioration		Services sur réseaux		Les comptes de l'entreprise	44
La philatélie polynésienne	30	de télécommunications		Rapport à l'Assemblée	
Nos indicateurs de qualité	32	Infrastructures de télécommunications		de la Polynésie française	
Services postaux		Services financiers		Délibération portant approbation	
Téléphonie		Distribution et ventes		des comptes	
Centre d'appels		Informatique et traitement de l'information			
		Les moyens généraux			

LES ORGANES DE L'ENTREPRISE

LES ORGANES DE L'ENTREPRISE

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

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

Le siège de l'Opt est situé à Papeete, Tahiti.

CODE POLYNÉSIEEN DES POSTES ET TÉLÉCOMMUNICATIONS

L'Office est chargé du service public et universel dans les domaines de la poste, des télécommunications et des services financiers.

Il est soumis aux obligations édictées par le code polynésien des postes et télécommunications ainsi qu'aux cahiers des charges élaborés par le service administratif des postes et télécommunications chargé de son application.

GROUPE OPT

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

Il gère des sociétés civiles créées pour ses acquisitions immobilières.

ADMINISTRATION DE L'OFFICE

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

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

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

LES CHIFFRES CLÉS

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

DONNÉES ESSENTIELLES

► L'OPT EN QUELQUES CHIFFRES

(milliards F)	2006	2007	2008	2009	2010
• Produits d'exploitation	17,1	17,8	17,6	17,7	17,8
• Charges d'exploitation	15,5	15,2	15,5	16,2	17,0
• Résultats nets	1,6	1,8	1,6	2,1	1,1
• Investissements	1,4	2,7	5,0	10,3	3,9

► PRODUITS D'EXPLOITATION DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

(milliards F)	2006	2007	2008	2009	2010
• Téléphonie fixe	8,3	7,8	7,1	6,0	5,4
• Téléphonie mobile*	0,9	0,9	0,8	0,9	0,7
• Télécom réseaux (LL)	2,5	2,7	3,0	3,5	3,7
• Télécom Internet	1,9	2,2	2,6	3,0	3,2

*interconnexions

LE FIXE SUBMERGÉ

Les produits de l'exploitation progressent de près de 700 millions F en cinq ans. Les charges d'exploitation, restées stables durant trois années, augmentent de 1,5 milliard F entre 2008 et 2010. Le résultat net, après impôts, perd 500 millions F en cinq ans.

Cette vue globale dissimule des variations importantes dans les différentes activités.

La chute du chiffre d'affaires de la téléphonie fixe est brutale face à la concurrence du mobile et d'Internet. Il perd près de 3 milliards en cinq ans. Le parc de lignes fixes reste pourtant stable à un peu plus de 54 000 lignes principales. Les abonnements ont rapporté un peu moins de 2 milliards annuels durant cette période.

Le trafic intérieur s'est effondré, il passe de 2,8 milliards F en 2006 à 1,7 milliard F en 2009. Le trafic international fait de même et passe de 1,2 milliard F en 2006 à 600 millions F en 2009. La mise en œuvre en 2008 de forfaits téléphoniques à coûts réduits pour le client n'a pas été compensée par une progression des trafics. Le chiffre d'affaires de l'Internet et celui des liaisons louées (LL) ont progressé et ils ont permis de compenser la baisse de la téléphonie fixe.

GAINS POSTAUX ET FINANCIERS

Le chiffre d'affaires des activités postale et financière passe de 1,8 milliard F en 2006 à près de 2,4 milliards F en 2010, répartis entre 1,9 milliard F pour les services postaux et 500 millions F pour les services financiers.

La poste a progressé avec les produits pré-timbrés et l'essor des achats sur Internet. Les services financiers ont revu leur tarification, la monétique a poursuivi sa croissance et le chiffre d'affaires a doublé depuis 2006.

Les «abonnés» aux services financiers restent stables avec près de 40 000 comptes ouverts et 13 000 porteurs de cartes monétiques Opt.

LES FAITS MARQUANTS POUR L'ENTREPRISE



L'ANNÉE HONOTUA

L'événement de l'année 2009 est le début du déploiement à Bora Bora fin novembre du câble sous-marin de télécommunications en fibres optiques Honotua (le lien du large). Ce câble va relier les Iles sous le Vent, Moorea et Tahiti aux îles Hawaï et, au-delà, les connecter au reste du monde.

Services postaux

Courrier. Déploiement en septembre d'un logiciel de gestion informatisée dans plus d'une vingtaine d'agences couvrant tout l'archipel de la Société.

Ressources. Refonte de la publicité en boîtes postales sous la marque déposée «Post in the Box».

Coopération. Le trafic Chronopost de Wallis et Futuna est confié à l'Opt.

Services de télécommunications

Coopération. Une mission de sept agents des lignes part en février épauler les techniciens métropolitains auprès des abonnés de la Gironde frappée par une tempête.

Tsunami. Une alerte, sans suite, provoque le 29 septembre la surcharge, puis la mise en protection et enfin le redémarrage de l'autocommutateur central de Papeete où convergent toutes les télécommunications polynésiennes, fixes et mobiles, locales et internationales.

Honotua. Début du déploiement à Bora Bora fin novembre du câble sous-marin en fibres optiques destiné à relier les Iles sous le Vent, Moorea et Tahiti aux îles Hawaï et au-delà vers le reste du monde.

Archipels. Acquisition d'un nouveau système de transmission par satellite pour répondre aux besoins en accès Internet haut débit dans les archipels éloignés.

Entreprises. Nouveau catalogue en octobre d'offres de réseaux privés (PROLAN) avec des débits quadruplés pour des tarifs identiques.

Commercialisation. Reprise en interne de la réalisation de l'annuaire officiel.



Première édition de l'annuaire officiel entièrement conçue et réalisée en 2009 par le pôle de téléphonie fixe

Services de téléphonie mobile

Clients. Fortes baisses des tarifs allant de -18% à -50% selon les forfaits et -50% pour l'offre pré-payée Vinicard.

De nouvelles gammes de forfaits assurent la dé-crémentation de tous types de communication, le report au mois suivant du crédit non consommé et la gratuité les soirs et week-ends.

Création d'une offre d'accès illimité aux e-mails depuis un terminal mobile.

Réseau. Création sur Tahiti d'un réseau à la norme HSDPA (3G+) permettant l'accès à l'Internet jusqu'à 2 Mb. Extension et densification du réseau 2G avec 41 nouveaux relais sur les archipels de la Société, des Tuamotu, des Marquises et des Australes.

Sécurisation. Poursuite du programme engagé en 2007 visant à garantir la continuité de service.

Licence. Renouvellement par anticipation de la qualité d'opérateur de télécommunication mobile pour la période 2012-2021. Tikiphone devra s'acquitter en une seule fois des droits d'accès fixés au montant de 1,5 milliard F.

Interfaces. Refonte du site commercial *Vini.pf* sur Internet et lancement d'un site institutionnel *Tikiphone.pf*

Services d'accès à Internet

Clients. Mise à disposition d'une plate-forme de création assistée de blogs locaux.

Usage. Création d'une interface *ManaRegistrar* de gestion et réservation en ligne des noms de domaines en .pf

Services financiers

Modernisation. Premier comité de pilotage en septembre sur la mise en œuvre d'un nouveau système d'information.

Services de télévision

Technologie. Commercialisation d'un nouveau décodeur Thomson inter opérable Mpeg2/Mpeg4 et labellisé Tahiti Nui Satellite, la filiale de télévision par satellite de l'Office.

15 000 visiteurs
ont découvert
la philatélie
polynésienne
au musée de
La Poste à Paris



Bouquet. La chaîne de sports américaine ESPN déjà diffusée selon la norme Mpeg4 est proposée gratuitement aux clients équipés de ce nouveau décodeur.

Distribution et ventes

Nouvelles agences. Ouverture de quatre agences à Avera, Raraka, Niau aux Tuamotu et Makatea aux Iles du Vent, portant à 86 les points d'accueil Opt dans toute la Polynésie.

Philatélie

Célébration parisienne. Quinze semaines d'exposition de la philatélie polynésienne au musée de La Poste à Paris attirent 15 000 visiteurs entre novembre et février.

Gestion

Complexe. Fermeture fin février du site d'accueil et d'activités sportives de Pirae dont les installations ne sont plus conformes à l'accueil du public.

Bien-être. Création d'une mutuelle santé pour le personnel permanent et d'un service de prêts préférentiels en partenariat.

L'ANNÉE «NO LIMIT»

La filiale Mana d'accès Internet lance en septembre des offres «No Limit» de téléchargement illimité en haut débit. Ces offres sont liées à l'ouverture commerciale du câble Honotua.

Services postaux

Technologie. Accord avec Docapost, filiale du groupe La Poste, pour développer des services de technologie Internet.

Clients. Le trafic des forces armées en Polynésie française est confié à l'Opt.

Services de télécommunications

Cyclone. Oli saccage en février les réseaux à Tu-buai et Raivavae, dans l'archipel des Australes, et provoque différents dégâts aux Iles sous le Vent tandis qu'une dépression inonde des atolls des Tuamotu Ouest.

Honotua. Raccordement en mars aux îles Hawaï du câble sous-marin en fibres optiques de l'Opt déployé depuis les Iles sous le Vent, Moorea et Tahiti. Il sera opérationnel début septembre.

Autorisation. Feu vert définitif début décembre des autorités américaines pour l'exploitation du câble *Honotua* et sa commercialisation via les îles Hawaï.

Sécurisation. Mise en service de deux centres de transit des télécommunications pour le trafic local et international à Fare Ute en février et Papeenoo en décembre afin d'assurer la continuité de service en cas de bouleversement climatique.

Nouveau réseau. Poursuite du projet pilote en fibres optiques à domicile pour 2 000 abonnés à Pirae, définition du cahier des charges pour les 35 000 clients Adsl dans l'archipel de la Société.

Entreprises. Commercialisation début juillet d'autocommutateurs d'entreprise sous la marque déposée *O'Voice* permettant de mutualiser les communications téléphoniques et les données informatiques sur un même support de transmission.

Le commando des lignes parti en février 2010 aux Australes réparer les dégâts du cyclone Oli



Galileo. Première antenne de liaison sur le site de Papeete entre la future station locale du réseau mondial de positionnement par satellites et ses centres européens.

Mahina Radio. L'activité de veille et sécurité maritime assurée depuis soixante-quinze ans pour le compte de l'Etat prend fin au 31 décembre.

Services de téléphonie mobile

Clients. Premières offres de fidélisation avec le renouvellement à tarif préférentiel des terminaux contre un réengagement sur dix-huit mois. Création d'une offre d'appels illimités les soirs et week-ends.

Offre d'un pack Internet mobile (clé USB ou smartphone) à 1 F.

Rechargement des cartes prépayées et des comptes bloqués assurés en ligne sur www.vini.pf.

Services data. Ouverture des premiers accès internationaux aux services data par convention avec 18 autres opérateurs.

Réseau. Extension du réseau HSDPA (3G+) sur Tahiti, Moorea, Bora Bora, Raiatea et Huahine par le déploiement de 45 relais de transmission.

Sécurisation. Acquisition d'un équipement redondant de cœur de chaîne data et extension des transcodeurs.

Réglementation. Création d'un tarif de terminaison d'appel mobile voix, SMS et MMS.

Distribution. Ouverture d'une deuxième boutique Tikiphone en centre ville et agrément de 37 nouveaux revendeurs.

Services d'accès à Internet

Clients. Offres «No Limit» en septembre de téléchargement illimité en haut débit liées à l'ouverture commerciale du câble *Honotua*.

Services financiers

Système d'information. Bascule de l'activité des services financiers vers l'application informatique Delta Bank baptisée *Hotu Fenua*.



Makemo, l'une des trois agences reconstruites en 2010

Distribution et ventes

Agences. Reconstruction des agences de Raivavae aux Australes, de Fangatau et Makemo aux Tuamotu, réaménagement de l'agence de Hao aux Tuamotu.

Philatélie

Anniversaire. Timbre commémoratif fin janvier du 150^{ème} anniversaire du bureau de poste de Papeete.

Télévision

Concurrence. Un bouquet national de neuf chaînes gratuites et numériques devient disponible en septembre sur le réseau terrestre, venant enrichir le paysage audiovisuel polynésien aux côtés du bouquet payant de l'Office diffusé sur satellite.

LES MÉTIER S DE L'ENTREPRISE

SERVICES POSTAUX

SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

SERVICES FINANCIERS

SERVICES DE DISTRIBUTION ET VENTES



COLIS POSTAUX, L'EMBELLIE

Les colis postaux enregistrent une hausse très importante des arrivées, accrues de moitié en 2009 et encore d'un cinquième en 2010 pour 245 tonnes. Elle est liée aux commandes de colis en ligne et au transfert du courrier militaire traité depuis 2010 par l'Opt pour le compte des forces armées.

Les expéditions sont aussi en nette augmentation, liées aux départs de militaires.

Courrier : reprise en 2010

L'Office traite chaque année environ 30,5 millions d'objets. En 2010, le courrier domestique a généré 10,3 millions d'objets, le courrier extérieur 18,2 millions d'objets reçus et 2 millions d'objets expédiés. Le centre de tri a traité 10,5 millions de lettres et cartes postales.

Le courrier aérien entre les îles est en baisse de 3% en tonnage fin 2010. Les échanges avec l'extérieur, en retrait en 2009, reprennent en 2010 : objets expédiés + 13%, reçus + 11%.

Suivi informatisé

Un logiciel de gestion du courrier (IPS : *International Postal Service*) a été mis en œuvre par le centre de tri en 2008 pour être déployé en 2009 dans plus d'une vingtaine d'agences couvrant tout l'archipel de la Société.

En 2010 ce logiciel a équipé les agences des Marquises, des Australes et des principales îles des Tuamotu Gambier.

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

Nouvelles technologies

Un premier accord est intervenu en 2010 avec une filiale du groupe La Poste pour développer une gamme de services liés aux nouvelles technologies sur Internet : E-factures, acheminement dématérialisé, lettre recommandée électronique...

Bureaux européens

Un accord de coopération passé en 2010 avec le groupe La Poste permet à l'Office de créer des bureaux «*extra territoriaux*» pour se développer sur les marchés européens. En France, celui de Gonesse, près de l'aéroport international de Roissy Charles De Gaulle, est opérationnel pour des trafics publicitaires en Europe. Un deuxième bureau est étudié en Angleterre pour l'Europe anglophone.

Services aux entreprises

Le parc de machines à affranchir Opt est utilisé par 104 entreprises et 61 services publics fin 2010.

Des enveloppes «prêtes à poster», personnalisées et supportant un traitement mécanisé, sont proposées aux grands facturiers. Un nouveau produit respectueux de l'environnement en papier recyclé et fenêtre en fibre végétale biodégradable a été diffusé à plus de 1,5 million d'exemplaires en 2010.

La publicité en boîtes postales a été modernisée sous une nouvelle gamme «*Post in the Box*». Elle permet aux entreprises de mieux appréhender les services proposés : dépôts adressés ou non et dépôts avec réponses. Une nouvelle étude d'audiométrie permettra de jauger et faire valoir l'efficacité de ce moyen de communication avec plus de 160 000 clients potentiels dans l'ensemble des îles.

Courrier express

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

Le nombre d'objets traités à l'arrivée est passé de 40 000 objets en 2009 à 38 000 en 2010. Chronopost a perdu la clientèle du groupe Pinault dont la FNAC pour plus de 6 000 envois en Polynésie.

Depuis 2009, l'Office gère le trafic Chronopost de Wallis et Futuna pour un millier d'envois en 2010.

HAUT-DÉBIT DANS LES ÎLES

Les réseaux de télécommunications ont vécu trois événements majeurs en 2009 et 2010 : mise en place du câble sous-marin international en fibres optiques Honotua, généralisation dans les îles de l'accès Internet haut débit et sécurisation des liaisons téléphoniques dans l'archipel de la Société.

Réseau local de télécommunications

Les télécommunications combinent différents réseaux en Polynésie.

- A Tahiti, une boucle en fibre optique autour de l'île collecte le trafic des liaisons sur paires de cuivre des abonnés.
- Dans l'archipel de la Société, un câble sous-marin domestique relie depuis septembre 2010 Tahiti, Moorea et les Îles sous le Vent, hors Maupiti qui est raccordée à Bora Bora via une liaison hertzienne. Cette artère en fibre optique est sécurisée par une infrastructure hertzienne qui dessert ces mêmes îles.
- Dans les trois autres archipels des Marquises, Tuamotu Gambier et Australes, le réseau domestique «Polysat» assure des liaisons par satellite avec quarante stations terriennes. Ces stations sont raccordées progressivement au réseau de desserte haut débit par Vsat (*Very Small Aperture Antenna*) afin d'améliorer la couverture d'accès Internet par Adsl.

Réseau international de télécommunications

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

La capacité retenue pour la mise en service des liaisons internationales est de 10 Gbit/s. Elle est utilisée pour moitié. L'exploitation fin 2010 se ré-

partit entre Internet via Hawaï (seize liaisons) et Internet via Los Angeles (quatorze liaisons), télévision pour la station locale TNTV (une liaison), Tahiti Nui Télécom, la filiale de télécommunications internationales, téléphonie et liaisons louées (une liaison).

Des capacités de secours restent disponibles sur satellites, jusqu'à 30% de celles assurées sur le câble.

Câble sous-marin et accès Internet

Honotua relie la Polynésie aux îles Hawaï sur plus de 4 600 km de fonds sous-marins. Les équipes Opt ont commencé fin novembre 2009 à raccorder ce «*lien du large*» aux réseaux locaux de Bora Bora, Raiatea, Huahine et Moorea avant de venir le raccorder le 15 décembre au réseau terrestre de Tahiti.

L'investissement engagé dans cette opération, la plus considérable de la décennie pour l'Office, s'élève à 9,5 milliards F.

La mise en service de *Honotua* en septembre 2010 a conduit l'Opt à faire migrer son réseau local vers le haut débit. L'accès Adsl pour accéder à Internet a été étendu sur les sites de plus fortes concentrations de population en Polynésie. Une desserte des autres îles en haut débit par satellite a été lancée.

Sites isolés raccordés en haut débit

Un nouveau réseau de petites stations terriennes (Vsat) se met en place afin d'atteindre les sites les plus isolés. Il apporte les services Internet en haut débit tout en veillant à l'optimisation du trafic mobile.

La forte croissance des trafics Internet en haut débit et mobile exigeait de passer à un mode partagé de raccordement. Une ressource satellite inutilisée d'un site donné est automatiquement et instantanément mise à la disposition de l'ensemble des autres utilisateurs en activité sur les autres sites.

Cet investissement prévu sur trois années a démarré en 2009. Fin 2010, une quarantaine de sites étaient mis en service aux Marquises, aux Tuamotu et aux Australes.

Sécurisation à Papeete

Tsunami, cyclone... La mise en service de centres de transits des télécommunications est devenue essentielle pour pallier toute défaillance éventuelle de l'autocommutateur principal de Papeete.

Toutes les communications passaient par lui : locales, internationales, mobiles. Et il doit gérer sa propre clientèle de 45 000 abonnés à Tahiti et Moorea. Deux centres de délestage ont été mis en ligne à Fare Ute (Papeete) et à Papenoo, côte est, sur le site international de Tahiti Nui Telecom.

En outre, le raccordement sur chacun de la moitié des équipements d'accès de la Polynésie permet de disposer d'un dispositif de sécurité partagée. En cas de défaillance de l'un, l'autre reprend tout le trafic.

Et aux Iles Sous-le-Vent

La sécurisation du réseau téléphonique de Papeete et de la transmission en faisceau hertzien avec les Iles sous le Vent a été effectuée compte tenu de l'importance des trafics acheminés.

Un concentrateur de lignes téléphoniques d'une capacité de 2 048 unités a été acquis pour transférer le cas échéant une partie des raccordements effectués à l'Hôtel des Postes.

Une liaison hertzienne haut débit, multiplié par cinq, a été mise en service en septembre 2009 entre Huahine et Tahaa. Ces deux sites sont rendus homogènes avec celui de Raiatea et la boucle entre les trois îles est sécurisée.

Container de secours

Le plan de secours élaboré en 2008 exige que des lignes soient déployées rapidement sur un site sinistré. Un concentrateur de lignes à haute capacité avec 4 096 unités a été acquis.

Projet initié en 2009 : un réseau en fibres optiques sur un site pilote près de Papeete



Chantier permanent

La rénovation du réseau de lignes téléphoniques se poursuit chaque année. Elle se répartit entre extension de réseaux, raccordements des immeubles et lotissements et accompagnement des projets routiers.

La fiabilité des lignes est diagnostiquée à l'aide d'un logiciel spécialisé. Il permet de valider les estimations théoriques de performances.

Programme Adsl

L'équipement Adsl s'est poursuivi sur le terrain en 2009 et 2010.

- *Nouveaux sites* - Iles du Vent : Tetiaroa ; Iles sous le Vent : Tahaa-Hipu et Haapu ; Marquises : Ua Huka-Vaipae ; Tuamotu : Anaa, Hikueru, Takapoto ; Australes : Rimatara, Rurutu-Moerai, Rapa.
- *Extensions* - Tahiti : Mahina, Arue, Pirae, Papeete, Faa'a-Hotuarea et Piafau, Paea, Papeari, Taravao, Tautira, Teahupoo, Faaone ; Iles-Sous-Le-Vent : Huahine, Raiatea, Bora Bora, Maupiti ; Marquises : Ua Pou-Hakahau ; Tuamotu : Fakarava, Makemo, Manihi, Rangiroa.

Relais Adsl

L'accès Adsl devient instable lorsque la ligne de raccordement est trop longue. De petits équipements de sous-répartition testés avec succès à Papeete ont été programmés en 2010.

Dans les îles des relais s'imposent vers les localités très isolées. Ils seront déployés à Tahaa aux Iles sous le Vent et à Tubuai aux Australes.

Fibre optique à domicile

Un projet initié en 2009 met en place un réseau de fibre optique sur un site pilote, un lotissement comptant 2 000 abonnés près de Papeete. A terme, ce réseau sera déployé sur l'ensemble de l'archipel de la Société, soit un potentiel prévisionnel de 35.000 clients Adsl.

La définition d'un cahier des charges pluriannuel, les règles d'ingénierie et la recherche des équipements les plus performants, indispensables avant toute mise en œuvre généralisée, ont été bouclés en 2010.

Et à Bora Bora

Un réseau de câbles sous-marins en fibre optique a été mis en place dans la partie est du lagon de Bora Bora pour assurer une desserte en haut débit des hôtels haut de gamme implantés sur les *motu*. Deux ont été raccordés, deux autres le seront en 2011.

TRAFIC EN BAISSÉ ACCÉLÉRÉE

Le trafic de la téléphonie fixe mesuré en minutes transportées accélère sa baisse. Il totalise 116 millions de minutes fin 2009 et perd 12% du volume 2008. La tendance est forte puisque la perte a doublé en un an.

Cette baisse constatée dans le monde entier est imputable à la concurrence du mobile et aux évolutions technologiques portées par Internet.

Les services de téléphonie fixe tentent de freiner ce mouvement, ils ont maintenu en 2009 et 2010 leurs offres de communications à moindre prix pour le client.



Une des Opt Cards de 2010 déclinées en trois forfaits

Offres forfaitaires facturés à la seconde

Les offres de forfaits téléphoniques «*Optimum*» lancées en avril 2008 proposent pour un coût fixe mensuel choisi par l'abonné un certain volume de communications à un tarif attractif. Elles sont facturées à la seconde, passée la première minute.

L'offre destinée aux particuliers et surtout aux entreprises se décline dans une gamme de quinze forfaits mensuels allant de 840 F par mois jusqu'à 5,4 millions F.

Fin 2009, 7 500 abonnés avaient souscrit un forfait «*Optimum*».

Offres prépayées

Deux services de téléphonie prépayée et facturée à la seconde, passée la première minute, sont proposés.

«*OptCard*» une carte à gratter, est déclinée en trois forfaits de 1 000 F, 2 000 F et 5 000 F. Les cartes sont utilisables depuis n'importe quel terminal : fixe, cabine ou mobile.

«*OptCompte*» permet à un abonné de bloquer à un certain montant les communications prépayées depuis sa ligne fixe.

Les appels sont ensuite limités aux numéros gratuits, sauf à recrediter son compte au moyen d'une des neuf recharges disponibles en agence Opt, de 1 000 F à 1 million F.

Communications à la seconde

L'offre «*Time*» permet à un abonné fixe de bénéficier de la tarification à la seconde, passée la première minute, sans abonnement forfaitaire. Cette offre intermédiaire est destinée aux petits consommateurs.

Fin 2009, «*Time*» comptait 1 800 abonnés contre 60 en 2008.

58 000 lignes stabilisées

Le parc d'abonnés desservis en téléphonie fixe, stabilisé en 2008, reste à niveau en 2009 et 2010. Il compte plus de 54 500 lignes analogiques et plus de 3 000 lignes numériques.

Un millier de publiphones

Les publiphones participent pleinement à la mission de service public. Commande a été passée en 2009 de 600 terminaux publics robustes et simplifiés. Ces nouveaux terminaux seront utilisables avec des cartes prépayées. Une moitié a été livrée en 2010, la seconde est attendue début 2011.

Le coût réduit de ces nouveaux publiphones extérieurs autorisera une plus grande implantation de cabines dans le pays.

La répartition du parc de publiphones est la suivante fin 2009 :

	Extérieurs	Intérieurs	Total
• IDV	351	121	472
• ISLV	122	22	144
• Marquises	63	5	68
• Tuamotu	110	21	131
• Australes	29	5	34
Total	675	174	849

Veille en mer

L'Office a assuré la veille et la sécurité maritime par convention avec l'Etat jusqu'au 31 décembre 2010. A cette activité s'ajoutaient les opérations radio commerciales avec les îles et les navires ainsi que l'obligation de maintenir une liaison BLU avec les atolls Tematangi et Hereheretue.

Le trafic radio concernait à 80% les communications avec les îles et pour 20% les navires et les télégrammes.

La station a comptabilisé 2 850 communications en 2009 et 1 950 en 2010.

Annuaire repris en interne

L'édition de l'annuaire officiel, toujours aléatoire dans l'année, a été annulée en 2009. Il convenait de privilégier des parutions régulières chaque mois de janvier à compter de l'édition 2010.

Cette opération a été menée à bien par une cellule spécialisée au sein de l'Office, au pôle de téléphonie fixe.

Cette gestion en interne de l'annuaire permet d'avoir un meilleur contrôle de toute sa filière : mise en pages, vente des espaces publicitaires, impression, distribution, recouvrement...

Ces nouveaux publiphones de coût réduit permettront une plus grande implantation dans le pays



RÉPONSE PERMANENTE AUX BESOINS

Au fil des années, la filiale Tikiphone a apporté depuis 1994 sous sa marque Vini des réponses concrètes aux besoins exprimés par les citoyens, les entreprises et les administrations en produits et services mobiles.

Cette démarche se traduit par la mise en place permanente d'infrastructures nouvelles sur l'ensemble du pays.

Nouvelles technologies

Le réseau Tikiphone de technologie numérique 2G couvre 98% de la population polynésienne grâce à plus de 300 relais répartis sur une soixantaine d'îles.

Le réseau 3G+ autorisant l'accès à Internet assure une couverture en haut débit à 45% de la population avec 44 relais répartis sur le Grand Papeete. En 2010, 45 nouveaux relais ont été installés à Tahiti et dans les îles pour être mis en service en début 2011. Ce service Internet Mobile devient accessible à Tahiti, Moorea, Bora Bora, Raiatea et Huahine.

Nouveau concept de boutique Tikiphone et nouvelle politique de vente de terminaux mobiles



Plus de 200 000 clients

Tikiphone compte 108 000 abonnés au 31 décembre 2010 et autant d'utilisateurs de cartes prépayées. Le taux de pénétration est de 80% pour 270 000 habitants.

La relation de proximité entretenue par Tikiphone avec ses clients s'appuie sur 282 points de ventes répartis sur l'ensemble du pays, la création d'un concept rénové de boutique et une nouvelle politique de vente de terminaux mobiles et d'accessoires.

Le parc d'internautes sur mobiles s'établit à plus de 4 500 utilisateurs de clés spécialisées ou possesseurs de smartphones.

Marque valorisée

Tikiphone s'attache à fidéliser sa clientèle par une politique d'image de marque valorisant l'entreprise à la fois dans son métier d'opérateur et dans son implication dans la vie sociale polynésienne. La société entend créer un lien affectif avec ses clients et positionner Vini comme marque de référence dans la téléphonie mobile.

Un site internet institutionnel www.tikiphone.pf a été créé et des actions de sponsoring et de mécénat ont été réalisées en faveur de l'enfance et de la solidarité, de la culture et du patrimoine, du sport et de la cohésion sociale, de la nature et de l'environnement.

Trafic roaming data

Une offre de «roaming data», échanges internationaux de données numériques, a été lancée en janvier 2010. Elle permet aux clients de Tikiphone d'utiliser les services MMS, i-vini, Internet mobile et e mails illimités depuis l'étranger tout comme aux clients étrangers d'accéder à leurs services data depuis la Polynésie française.

La convention initiale d'échanges a été signée avec 18 opérateurs internationaux en Europe, aux Etats-Unis, au Japon, en Australie et en Nouvelle-Zélande.

RÉSEAUX PRIVÉS ET SÉCURISÉS

Le service «PROLAN» commercialisé depuis 2004 a été remanié en octobre 2009.

Ce service basé sur la technologie Internet permet de créer des réseaux privés et sécurisés pour les entreprises et administrations du pays.

Le réseau relie entre eux les différents sites d'une même entreprise pour échanger des données informatiques, dont la voix.

Une entreprise peut s'interconnecter sur ce réseau avec ses clients, ses partenaires ou ses fournisseurs et établir ainsi des Extranet.

Nouveau catalogue

Une nouvelle technologie a permis de restructurer le catalogue. Les débits ont été multipliés par quatre à tarification identique.

Les offres d'entrée de gamme sont conçues pour une seule paire de cuivre. Des offres de débit très supérieur sont proposées sur fibres optiques.

Fin 2010, 390 sites PROLAN sont raccordés sur toute la Polynésie pour 92 clients.

Accès nomade

Le service «PROLAN Nomade» permet de se connecter à son réseau via une connexion Internet, en Polynésie ou depuis l'étranger lors d'un déplacement.

Les services Internet sur mobile de Tikiphone développent de nouveaux usages liés à la mobilité et dynamisent ces offres PROLAN Nomade.

A la fin 2008, 20% des clients utilisent le service Nomade.

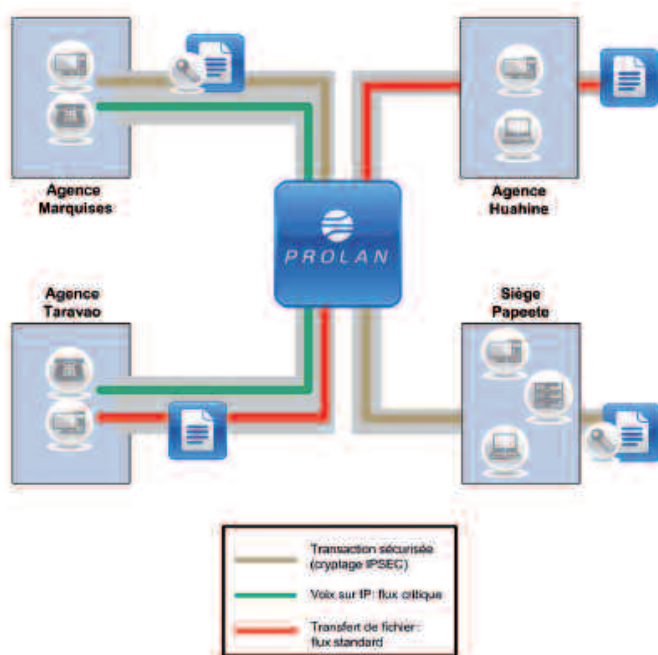
Liaisons louées

Le parc des liaisons louées numériques s'augmente des transferts de liaisons analogiques plus anciennes.

Fin 2010, ont été mises en service 405 liaisons numériques et 8 liaisons à très haut débit sur fibre optique.

Les liaisons louées internationales sont en baisse avec 7 liaisons fin 2010. Ce nombre diminue régulièrement au profit de solutions alternatives à moindre coût via Internet.

Modèle de réseau privé d'entreprise raccordable à Internet



TÉLÉCHARGEMENTS ILLIMITÉS

L'année 2010 est devenue la troisième grande année dans l'histoire numérique de la Polynésie. Après 1997 et les premiers services Internet, 2003 et le lancement de la technologie d'accès Adsl sur fils de cuivre, 2010 a vécu le 1^{er} septembre l'ouverture commerciale du câble sous-marin international Honotua en fibres optiques.

Ce câble autorise des capacités de télécommunications en volume et débit sans commune mesure avec les liaisons satellites.

Le fournisseur d'accès Mana, filiale de l'Office, a proposé d'emblée des offres «No Limit» pour un volume de téléchargement illimité, des tarifs en diminution de 20 à 60% et un débit atteignant jusqu'à 2Mbps.

Neuf abonnés sur dix ont adopté ces nouveaux services dans les trois mois.

130 000 utilisateurs

L'Internet polynésien compte 32 700 abonnés sur lignes fixes fin 2010 et 1 500 clients pour les bornes d'accès sans fil «ManaSpots».

La grande majorité (88%) se concentre à Tahiti et Moorea pour 28 800 clients. La répartition par archipels relève 2 500 clients aux Iles sous le Vent (7,5%), 500 aux Marquises (1,5%), 600 aux Tuamotu Gambier (1,8%) et 300 aux Australes (1%).

Sept foyers sur dix sont équipés pour se connecter à Internet. On compte environ 130 000 utilisateurs quotidiens.

Vidéo toute

La consommation d'images et de vidéo est le tout premier poste d'utilisation d'Internet. Ce trafic occupe plus des deux tiers de la bande passante.

La navigation sur la toile entre ses milliers de sites représente un quart de la consommation. Le courrier (*mail*), les conversations écrites (*tchat*) et usages divers environ 10%.

Services Internet

Messagerie : la capacité des boîtes e-mail hébergées par Mana a été de nouveau augmentée en 2010 avec 1Go en entrée de gamme pour 340 mails de 3 Mo et jusqu'à 10 Go en option pour 3 500 mails de 3 Mo.

Cette messagerie compte près de 40 000 boîtes e mail.

Connexions sans fil : le réseau «ManaSpot» créé en 2008 sur une trentaine de sites permet à toute personne de se connecter dans les principales agglomérations avec une carte prépayée. A nouveau, une trentaine de bornes ont été installées en 2009 comme en 2010 dont différents sites aux Iles sous le Vent et sept atolls aux Tuamotu.

Contrôle parental : le service gratuit et obligatoire proposé par Mana reste peu utilisé, des outils gratuits disponibles sur le web sont référencés sur son site.

Noms de domaines : l'interface «ManaRegistrar» permet de réserver en ligne des noms de domaines en .pf : *org.pf* - *asso.pf* ou *edu.pf*. Elle reçoit 450 usagers réguliers.

Blogs polynésiens : une plate-forme «Mblog» propose de créer son propre outil communautaire avec trois blogs gratuits par abonné Adsl, 100 Mo de stockage et un outil d'aide à la création.

Tarifs, nouvelles gammes

Les nouvelles capacités du câble ont permis de révolutionner les tarifs. Les abonnements vont de 3 850 F à 14 300 F par mois pour des débits allant de 256 K à 2 Méga. La baisse constatée est de 20% à 60% selon les services souscrits.

RÉSEAU DE PROXIMITÉ SANS ÉGAL

Le réseau d'agences de l'Office des postes et télécommunications propose aux habitants de Tahiti et des îles 85 agences ou points de contact au 31 décembre 2010. Aux deux tiers, ces agences sont implantées dans les archipels, hors Tahiti et Moorea. Ce réseau de proximité est sans égal dans le pays.

A Papeete, une agence destinée aux professionnels complète ce réseau et propose conseil, assistance et réponses aux besoins des patentés et des grands comptes.

L'Office est présent sur les sites les plus isolés, parfois pour quelques dizaines d'habitants



Services Opt et multimédia

Les agences Opt proposent les services traditionnels du courrier, de la téléphonie fixe, des mandats, des chèques postaux.

Ces points d'accueil Opt offrent aussi la possibilité d'accéder aux services de téléphonie mobile, d'accès Internet ou de télévision par satellite, publique ou payante.

Des distributeurs automatiques de billets et des terminaux de paiements électroniques facilitent les retraits en espèces dans les îles des archipels isolés.

Des points 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.

Réseau en constante amélioration

Au cours de ces dernières années, plus d'une trentaine de nouvelles agences Opt ont vu le jour. Fin 2010, les points de présence Opt se répartissent comme suit :

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

Une agence destinée aux professionnels a été ouverte en 2006 à Papeete.

En 2009 et 2010, deux nouvelles agences ont été ouvertes à Raraka et Niau dans les Tuamotu, une aux Iles sous le Vent à Avera et une aux Iles du Vent à Makatea.

Six agences ont été reconstruites : Rikitea aux Gambier, Fangatau, Makemo, Takapoto et Vaitahu aux Tuamotu ; Raivavae aux Australes.

Une agence a été réaménagée et ses espaces élargis à Papetoai, Moorea.

La mise en place d'une nouvelle approche de l'accueil des clients a été lancée en décembre 2010.



AMBASSADRICE DU PAYS

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

La poste polynésienne s'enorgueillit d'être un des rares opérateurs mondiaux à produire un timbre «senteur» par an, une vignette comportant de micro-capsules odorantes.

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

► PRESENCE AUX EXPOSITIONS INTERNATIONALES

• 2009, grand prix à Paris

Musée de La Poste à Paris : une exposition de timbres polynésiens a été organisée entre novembre 2008 et janvier 2009 quartier Montparnasse. Cette exposition a attiré près de 15 000 visiteurs.

Salon d'automne à Paris : le Grand prix de l'art philatélique pour les collectivités territoriales a été décerné aux deux timbres polynésiens consacrés à Jacques Brel lors de ce grand salon international organisé en novembre.

Un timbre-poste dédié et des produits dérivés sur le thème «Réédition du timbre ancien : la jeune fille de Bora Bora (1955)» ont été diffusés sur le stand polynésien.

• 2010, première à Nouméa

Salon du timbre à Nouméa : un stand polynésien était présent pour la première fois à cette exposition organisée début août.

Salon d'automne à Paris : une série de timbres-poste émis en 1948 sur le thème de «l'Océanie» a été rééditée pour le salon.

► LES EMISSIONS DE TIMBRES

• 2009

L'Office a édité 3 180 000 timbres en treize émissions pour 24 vignettes au total.

Carnets. Un carnet de douze timbres-poste adhésifs a illustré *Les poissons de Polynésie*. Ce nouveau produit créé en 2008 connaît un franc succès surtout en métropole où les abonnés l'ont plébiscité.

Senteurs. La série des timbres senteur a ajouté *Fruit de la passion* à sa collection. Des micro capsules de parfums font toute la valeur de cette série initiée depuis quelques années : frangipanier, ananas, coco, vanille, monoï tiare...

L'Office est le seul opérateur postal à intégrer chaque année un timbre senteur dans son programme philatélique.

Classiques. Le quarantième anniversaire du premier homme sur la lune a été célébré en juillet pour marquer l'année mondiale de l'astronomie. Les thèmes classiques du timbre polynésien : femmes, Heiva, surf et pirogue, plongée, Gauguin, légende... ont été égrenés tout au long de l'année.

• 2010

L'Office a édité 2 960 000 timbres en quatorze émissions pour 24 vignettes au total.

Carnet. Le nouveau carnet de douze timbres était consacré aux *Oiseaux de Polynésie*.

Senteur. Le timbre senteur de l'année proposait *La Mangue* aux amateurs avertis.

Anniversaires. Quatre anniversaires ont été célébrés : le cent cinquantième du bureau de poste de Papeete en janvier, le centième de l'exploitation des phosphates de Makatea en août, le premier du câble international de télécommunications *Honotua* en septembre et les cinquante ans de l'aéroport international de Tahiti Faa'a en octobre.

Classiques. Tatouages et coraux ont enrichi la collection de visuels polynésiens.

NOS INDICATEURS DE QUALITÉ

NOS INDICATEURS DE QUALITÉ

SERVICES POSTAUX

Environ 2 600 réclamations dont 230 locales ont été reçues en 2010.

Ce taux est identique, voire inférieur aux standards européens pour plus de 30 millions d'objets traités.

TÉLÉPHONIE

Nouvelles lignes

• 5 200 en 2009

moins de 6 jours :56%

moins de 15 jours :87%

• 4 500 en 2010

moins de 6 jours :47,5%

moins de 15 jours :76%

En 2010, le cyclone Oli et les fortes pluies de mars ont mobilisé les équipes au détriment des interventions courantes.

Raccordements

• 2009 :2,16 jours

• 2010 :2,13 jours

Dérangements rétablis sous 48 h (Tahiti)

• 2009 :82% (10 000 interventions)

• 2010 :76% (11 200 interventions)



Huit dérangements sur dix de lignes téléphoniques sont rétablis sous 48 heures à Tahiti

Le suivi des livraisons des services de télécommunications aux clients résidentiels, mis en place dans la zone urbaine Nord de Tahiti en 2008, a été étendu à Tahiti Sud et Moorea. Il diminue le nombre de réclamations.

CENTRE D'APPELS

Appels pris en compte

Annuaire	2009	2010
• HO*	98%	98%
• NHO	80%	88%
 Autres	 2009	 2010
• HO	91%	90%

Heures ouvrables : de 7h à 17h en semaine et 16h le vendredi.

Heures non ouvrables, sept jours sur sept : personnel réduit.

NOS RESSOURCES

RESSOURCES HUMAINES

RESSOURCES INFORMATIQUES

LA COMMUNICATION

LES BÂTIMENTS



RESSOURCES HUMAINES

FORMATION PERMANENTE

La formation continue du personnel a été remaniée en 2007. Entre 10 et 15 000 heures de formation ont été organisées en 2009 et 2010. La formation aux métiers a prévalu en 2010 après un effort poussé sur la sécurité en 2009. Les outils d'entretiens annuels d'évaluation des performances des personnels ont été remaniés en 2009.

Effectifs stabilisés

L'Office comptait 941 agents permanents, répartis sur l'ensemble de la Polynésie, au 31 décembre 2010.

Les femmes assurent environ 40% des emplois. Près d'un agent sur deux a moins de 40 ans, l'ancienneté moyenne est de seize ans.

Sur la période 2009-2010, 45 embauches ont été effectuées et 39 départs enregistrés. Un nouveau plan de départs anticipés a été mis en œuvre en août 2010 sur une période de trois années.

Accompagnement social

La cellule Fare Turu créée pour «contribuer au mieux-être des agents» a mis l'accent en 2009 sur l'approche de ceux présentant de graves problèmes de santé.

En 2010, une quarantaine d'agents et leurs familles ont reçu un accompagnement psychologique, 488 demandes d'accompagnement social ont été traitées et 472 finalisées.

Une mutuelle santé a été mise en place pour le personnel permanent en 2009.

RESSOURCES INFORMATIQUES

MISE AU POINT D'UN PLAN DE SECOURS

Le pôle informatique de l'Office a poursuivi en 2009 et 2010 la mise au point d'un plan de secours. Il doit permettre en cas d'incidents graves la continuité des activités de l'Office, et plus particulièrement celles informatisées, en mode dit «dégradé». Deux phases ont été effectuées, celle du recensement des équipements et applications jugés «critiques» avec leurs interactions et celle de la reprise avec le choix d'un site de repli (back-up). L'architecture technique a été consolidée, un plan test mis au point et des plans de crise rédigés.

Sécurité informatique

Des audits ont été lancés pour contrôler l'état du réseau et un responsable de la sécurité nommé pour toutes les nouvelles stations de travail.

La sensibilisation à la sécurité et la gestion contrôlée des ports USB ont été deux domaines explorés en 2010.

Gestion interne

Agences : une application testée en 2009 a été déployée dans les agences en 2010. Sept nouvelles agences ont été informatisées dans les îles en 2010.

Services financiers : la migration du nouveau système d'information a démarré en septembre 2009, la mise en production s'est effectuée en octobre 2010.

Stocks : la migration de l'application informatique démarrée en octobre 2009 s'est achevée en avril 2010.

LA COMMUNICATION DE L'OFFICE

700 000 PAGES SUR LE WEB

L'Office est un acteur majeur du paysage Internet polynésien. Il édite et tient à jour à la fois un site officiel de ses produits et services, dont l'annuaire et la philatélie, et un portail dédié aux internautes locaux. Ces sites produisent plus de 700 000 affichages de pages chaque mois, dont les trois cinquièmes suscités localement. Ils comptabilisent environ 130 000 consultations mensuelles.

Cellule spécialisée

La communication interne et externe de l'Office est assurée par une cellule marketing et communication rattachée à la direction générale.

Communication commerciale : plans de communication, négociations tarifaires, analyse des supports de publicité.

Communication interne : magazine périodique, base photographique, publications sur papier et sites web.

Marketing transversal : comités marketing et communication, conseil et expertise.

Marketing des contenus : sites *opt.pf* et portail polynésien *netfenua.pf*, gestion des partenariats, produits en ligne de l'Office.

LES BÂTIMENTS

Réhabilitation de l'immeuble Shangrila

La gestion des bâtiments est rattachée à la direction générale.

Parmi les principaux travaux exécutés en 2009 et 2010, la réhabilitation sur deux niveaux de l'immeuble Shangrila à Papeete permettra d'accueillir le service comptable. Autres travaux, la poursuite de la démolition du complexe sportif à Pirae partiellement aménagé avec la construction d'un bungalow et l'installation de luminaires solaires en bord de mer.

Diverses actions de remise en état, étanchéité et rénovation des charpentes, vérification de sécurité, extincteurs, ascenseurs et systèmes de détection des incendies, mise aux normes électriques ont été effectuées dans les principaux bâtiments de Papeete et Faa'a.

L'immeuble Shangrila, près de la gare maritime de Papeete, accueillera le service comptable



SEPT PÔLES D'ACTIVITÉS ET CINQ FILIALES



LES SEPT PÔLES D'ACTIVITÉS DE L'OPT

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

Pôle des services postaux

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

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

Le pôle compte en effectifs moyens 75 agents, dont 49 affectés au tri à Faa'a et Motu Uta, pour un chiffre d'affaires de l'ordre de 1 800 millions F.

Pôle de téléphonie fixe

Le pôle de services de téléphonie fixe a mission de 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 dans la gestion du parc de terminaux publics ; assurer la parution de l'annuaire téléphonique.

Le pôle compte en effectifs moyens 33 agents dont 23 commerciaux et 3 en marketing pour un chiffre d'affaires global (trafic, abonnements et autres produits) de l'ordre de 5 700 millions F fin 2010.

Pôle des services sur réseaux de télécommunications

Le pôle a deux missions majeures : concevoir l'ensemble d'un réseau de télécommunications performant et fiable chargé de véhiculer la totalité des services proposés par le groupe Opt en Polynésie et gérer des services de transmission de données essentiellement destinés à des entreprises ou administrations.

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

Le pôle compte en effectifs moyens 24 agents pour un chiffre d'affaires suscité de l'ordre de 5 200 millions F.



Sur le site Hotuarea, acheminement du trafic par faisceaux hertziens via le mont Marau pour les transmissions avec Moorea et les Iles sous le Vent

Pôle des infrastructures de télécommunications

Les missions du pôle de production des infrastructures de télécommunications sont :

- d'exploiter et maintenir en état de bon fonctionnement tous les réseaux de télécommunication déployés par l'Office ;
- de concevoir et produire les réseaux de lignes, de transmission et de commutation dans ce domaine ;
- d'assurer la supervision de l'ensemble des réseaux déployés et garantir la meilleure qualité de service et de disponibilité des équipements et des services de télécommunications sur l'ensemble du territoire de la Polynésie française.

Le pôle compte en effectifs moyens 155 agents, dont 80 affectés aux lignes, 40 aux transmissions, 23 à l'exploitation téléphonique et 9 à la supervision, pour un chiffre d'affaires de l'ordre de 250 millions F.

Pôle des services financiers

Le pôle des services financiers a pour mission d'offrir à la population polynésienne des comptes-chèques postaux et ses services associés : virements, prélèvements, chèquiers, cartes monétiques et privatives locales et internationales.

Il doit également assurer l'envoi et la réception des mandats postaux sur l'ensemble de la Polynésie française via son réseau d'agences.

Le pôle compte en effectifs moyens 54 agents, dont 27 aux comptes-chèques postaux, pour un chiffre d'affaires de l'ordre de 400 millions F.

Pôle de distribution et ventes

Le pôle de distribution et ventes commercialise les produits et services du groupe Opt à l'usage du grand public.

Son réseau est constitué à fin décembre 2010 de 85 agences ou points de contact dans l'ensemble des archipels polynésiens et une agence professionnelle à Papeete pour proposer conseil, assistance, et réponses aux besoins des clients professionnels et des grands comptes.

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

Le pôle compte en effectifs moyens 420 agents pour un chiffre d'affaires de l'ordre de 700 millions F.



L'agence des professionnels dispose de huit postes de démonstration des produits Opt

Pôle informatique et traitement de l'information

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

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

Le pôle compte en effectifs moyens 36 agents pour un chiffre d'affaires de l'ordre de 320 millions F.

Les moyens généraux

La direction générale regroupe le service comptable, effectifs moyens 28 agents, et les moyens généraux de l'Office.

Outre les ressources humaines et la communication, elle compte une mission audit et conseil (effectifs moyens 6 agents), et trois cellules spécialisées pour le budget (effectifs moyens 4 agents), les affaires juridiques (effectifs moyens 6 agents), et la gestion (effectifs moyens 6 agents).

LES CINQ FILIALES DE L'OPT

L'Office a été conduit à mettre en place des filiales spécialisées à mesure de son développement et de son entrée dans le monde des nouvelles technologies.

Ces filiales contrôlées à 100% sont constituées en sociétés par actions simplifiées.

Tikiphone, pour la téléphonie mobile

La société Tikiphone, filiale de l'Office des Postes et Télécommunications, est l'opérateur historique de téléphonie mobile en Polynésie française depuis 1994.

Ses missions principales sont d'établir et exploiter un réseau de télécommunication mobile sur l'ensemble du territoire polynésien et de fournir au public, citoyens, entreprises et administrations, un service mobile de transport de la voix et des données multimédia.

Elle compte 124 employés pour un chiffre d'affaires de l'ordre de 10 milliards F.

Mana, pour l'accès Internet

La filiale Mana, mandataire de l'Office, a mission depuis 1997 d'assurer un accès Internet au plus grand nombre et de proposer des produits et services permettant une utilisation optimale des ressources Internet.

Elle compte 47 employés pour un chiffre d'affaires de l'ordre de 3 milliards F.

Tahiti Nui Telecom, pour les télécommunications internationales

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

Elle assure à ce titre des missions d'intérêt général. Elle assure également toutes les prestations de service qui lui sont confiées par l'Office.

Elle compte 16 employés pour un chiffre d'affaires de l'ordre de 775 millions F.

Tahiti Nui Telecom est implantée sur un plateau à Papenoo, sur la côte Est de Tahiti



ISS, pour les services et produits informatiques

La filiale ISS, intégrateur de solutions informatiques, commercialise des services et des produits informatiques.

Ses principaux domaines d'activité sont le conseil et l'ingénierie en informatique : 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.

Leader dans son domaine, elle équipe un grand nombre d'entreprises et d'administrations.

ISS emploie 35 personnes pour un chiffre d'affaires de l'ordre de 1 milliard F.

Tahiti Nui Satellite, pour la télévision payante

La société Tahiti Nui Satellite créée en l'an 2000 exploite un bouquet de 27 chaînes de télévision payantes, diffusées par satellite et commercialisées en quatre offres groupées, une offre Canal+ et deux programmes en option.

La diffusion obligatoire des chaînes publiques nationales, en complément du bouquet commercial, permet à plus de 10 000 foyers des îles, équipés de paraboles et décodeurs, d'en bénéficier sans abonnements.

La société compte 35 employés pour un chiffre d'affaires supérieur à 2 milliards F et 20 540 abonnés.



Nouvelle boutique TNS à Pirae d'accueil et de services aux clients

Participations commerciales

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

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

LES COMPTES DE L'ENTREPRISE



COMPTES DE L'OPT EN 2009 ET 2010

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

L'Office des postes et télécommunications de la Polynésie française, établissement public, est soumis à la réglementation comptable applicable aux sociétés commerciales depuis le 1^{er} janvier 2005. L'Office doit présenter à l'approbation de l'Assemblée de la Polynésie française ses comptes annuels et le rapport de gestion du conseil d'administration en vertu du code local des télécommunications.

L'Assemblée a examiné ces documents pour l'exercice 2010, appuyé sur les chiffres de l'exercice 2009, dans sa séance du 21 juin 2012. Le rapport de présentation est publié ici in extenso.

Rapport à l'Assemblée de la Polynésie française n°2012-36 en date du 15 juin 2012.

Le conseil d'administration de l'Office des postes et télécommunications a arrêté les comptes annuels et son rapport de gestion pour l'exercice 2010, comme suit :

	Compte de résultat	Tableau de financement (emplois-ressources)	Variation du fonds de roulement
• Produits ou ressources	22 536 138 832 F	8 484 054 496 F	– 836 891 128 F
• Charges ou Emplois	21 408 610 274 F	10 448 474 182 F	
• Résultat	1 127 528 558 F	– 1 194 419 686 F	

Par cette même délibération, le conseil d'administration de l'Office a proposé l'affectation du résultat net de l'exercice 2010, soit **1 127 528 558 F**, et le report à nouveau de l'exercice 2009, soit **750 171 F**, comme suit :

- **1 128 000 000 F** au compte «réserves affectées aux investissements» ;
- **278 729 F** en «report à nouveau».

LES RÉSULTATS DE L'ACTIVITÉ

Il convient de préciser que les résultats de l'activité de l'Office pour l'exercice 2010 ont été les suivants.

► LES PRODUITS D'EXPLOITATION

Le total des produits d'exploitation s'élevait à **17,850 milliards F** en 2010, contre **17,658 milliards F** en 2009. Ils étaient composés des éléments suivants.

Le chiffre d'affaires

Celui-ci s'établissait à **16,995 milliards F** contre **17,208 milliards F** en 2009, soit un léger recul de 1,2 % sur un exercice, résultant de la baisse de certains produits des télécommunications compensée partiellement.

Produits en baisse

Les produits des télécommunications, après reclassement des ventes de télécartes, ont été en baisse de 424 millions F, soit – 3 %, par rapport à 2009. Ce recul s'explique par l'effet conjugué de :

- la poursuite de la baisse de la téléphonie fixe, soit 585 millions F (– 9,7 %) liée à une diminution des volumes de communication,
- la baisse de la téléphonie mobile de 212,8 millions F (– 24,9 %), le montant des quotes-parts reversées par la filiale Tikiphone sur les trafics du réseau mobile vers le fixe étant passé de 830 millions F en 2009 à 580,4 millions F en 2010 à la suite essentiellement d'une révision de la convention d'interconnexion la liant à l'Office.

Ces baisses sont compensées par une hausse des activités de réseaux (+ 194,6 F) et de l'activité internet (+ 179 millions F).

Produits en hausse

L'activité postale a connu une hausse de 84 millions F, soit + 4,8 % par rapport à 2009, suite à l'accroissement en volume des trafics courrier et colis postaux.

Les produits des services financiers ont été en hausse de 17,4 millions F, soit + 4,1 %, résultant principalement des mandats électroniques et des services monétiques.

La production immobilisée

Elle s'établissait à 327,7 millions F. Correspondant aux investissements réalisés par l'Office pour lui-même, elle était en hausse de 60,4 millions F par rapport à 2009, soit + 22,6 %.

Cette évolution s'explique par les principaux projets suivants :

- câble Honotua, pour 42 millions F ;
- application bancaire Delta Bank, pour 39 millions F ;
- évolution de l'application Toa Fare, pour 14,4 millions F.

Les reprises sur provisions

Celles-ci s'élevaient à 449 millions F, au lieu de 122,4 millions F en 2009, et concernaient :

- les reprises de provisions sur créances douteuses, pour 251,5 millions F ;
- les reprises de provisions pour dépréciations de stocks, pour 1,2 million F ;
- les reprises de provisions sur débiteurs divers, pour 196,5 millions F dont 58 millions F sur les débits des receveurs comptabilisés en pertes ;
- 41 millions F sur le rattrapage de la facturation télécom Optimum 2009 des Iles-sous-le-Vent ;
- 11 millions F sur les indemnités journalières à recevoir des exercices antérieurs non perçues ;
- 3,5 millions F sur les trop perçus des agents jugés irrécupérables ;
- 3,6 millions F sur les timbres fiscaux détériorés ;
- 9,3 millions F sur le sinistre de l'agence d'Arue de 2003.

Les autres produits d'exploitation

Ceux-ci s'élevaient à 78,6 millions F au 31 décembre 2010, contre 60,6 millions F au cours de l'exercice 2009. Ils concernaient :

- les transferts de charges d'exploitation, pour 33,8 millions F contre 26 millions F en 2009 ;
- les autres produits, représentés principalement par les rémunérations de l'Office en tant que président des filiales, pour 30,6 millions F, ainsi que des refacturations de frais d'huissiers.

► LES CHARGES D'EXPLOITATION

Les charges d'exploitation s'élevaient à **17,029 milliards F** en 2010, contre **16,240 milliards F** au cours de l'exercice 2009.

Marchandises et matières premières consommées (vini-cards, etc.)

Elles représentaient 680 millions F de dépenses, contre 712 millions F en 2009, l'évolution à la baisse s'expliquant principalement par la consommation moins importante de matériels télécom.

Les autres achats et charges externes

Ceux-ci s'élevaient à 6,4 milliards F contre 5,992 milliards F pour l'exercice 2009, soit une hausse de 6,8 %. Les principaux postes de charges en hausse étant les locations des liaisons satellitaires, les locations d'investissements financés en défiscalisation «loi Girardin», ainsi que les rémunérations de prestataires divers.

Les impôts et taxes

Ceux-ci s'élevaient à 185 millions F contre 267,5 millions F au cours de l'exercice 2009, soit une baisse de 30,8 %.

Sur 2009, un complément de TVA non récupérable de 49 millions F avait été enregistré dans les comptes, et les intérêts sur comptes à terme avaient généré 28 millions F d'impôt sur le revenu des capitaux mobiliers au lieu de 10,3 millions F sur 2010.

Les charges de personnel

Elles s'élevaient à 6,994 milliards F, contre 6,635 milliards F en 2009, soit une hausse de 5,5 % s'expliquant par une augmentation de 148 millions F des salaires et traitements (+ 3 %) et de 218,3 millions F des charges sociales (+ 13 %) due à la hausse des taux et des plafonds de cotisations.

Les dotations d'exploitation

Celles-ci s'élevaient à 2,669 milliards F contre 2,538 milliards F en 2009, soit une hausse de 131 millions de F représentant + 5,2 %.

Leur ventilation était la suivante :

- Dotations aux amortissements : 2,192 milliards F contre 2,056 milliards F en 2009 ;
- Dotations aux provisions pour dépréciation des stocks : 6,9 millions F contre 1,2 million F en 2009 ;
- Dotations aux provisions sur clients douteux : 387,5 millions F contre 206,6 millions F en 2009 ;

Les principales provisions 2010 étaient les suivantes :

- 256,6 millions F pour les créances douteuses téléphoniques ;
 - 98,7 millions F pour les créances douteuses CCP ;
 - 27,2 millions F pour les créances douteuses Mana.
- Dotation aux provisions sur débiteurs divers : 82,1 millions F contre 120,8 millions F en 2009.

La dotation 2010 concernait pour 56,3 millions F les écarts de caisse des agences, pour 18 millions F le compte de compensation des services financiers et pour 3,5 millions F le risque de non-recouvrement des trop perçus sur salaires.

► LES RÉSULTATS

Le résultat d'exploitation s'élevait à :

821,5 millions F contre 1,418 milliard F en 2009.

Le résultat financier s'élevait à :

926,8 millions F contre 1,381 milliard F en 2009.

La diminution de 454,6 millions F du résultat financier provenait de la provision constituée sur les immobilisations financières et sur la baisse générale des produits financiers dont – 185 millions F sur les revenus des placements et – 112,8 millions F sur les revenus des participations.

Les revenus des fonds en dépôt au CCP étaient passés de 247,4 millions F à 135 millions F, les revenus des fonds disponibles de 200 millions F à 127,6 millions F, et les dividendes versés par les sociétés filiales de l'Office ou les sociétés dans lesquelles il détient des participations, de 980 millions F à 867 millions F.

Le résultat exceptionnel se concrétisait par une charge de 127,2 millions F contre un produit de 339 millions F en 2009.

Le produit exceptionnel 2009 était principalement lié à la fin d'un litige fiscal qui avait permis de comptabiliser une reprise de provision de 499 millions F.

Le résultat exceptionnel 2010 était principalement justifié :

- en produits, par la reprise au compte de résultat des subventions d'investissement de 158 millions F,
- en charges, par la provision de 233 millions F pour redressement des cotisations sociales faisant suite au contrôle de la Caisse de prévoyance sociale, la provision pour risque de non-recouvrement de la subvention d'investissement pour 56,8 millions F, les dotations aux provisions pour litiges divers pour 87,2 millions F.

L'impôt sur les bénéfices était de 493,6 millions F contre 1,089 milliard F en 2009.

Il était constitué de l'impôt sur les sociétés au taux de 30 % pour un montant de 374,4 millions F après imputation de la réduction d'impôt pour incitation fiscale pour l'emploi durable de 9 millions F, de la contribution supplémentaire pour 172,7 millions F et d'une correction d'erreur relative à l'exercice 2009 pour – 53,5 millions F.

Le résultat net comptable était un bénéfice de 1,127 milliard F, en baisse de 922,5 millions F par rapport à 2009.

ÉVÈNEMENTS POSTÉRIEURS À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE

Il est précisé que le conseil d'administration, postérieurement à la clôture des comptes de l'exercice 2010, a pris les décisions suivantes :

- dissolution de la société civile immobilière Fare Ute dont l'objet portait sur la construction d'un ensemble immobilier sur le terrain de la présidence du conseil d'administration, destinée principalement au service comptable de l'Office ;
- arrêt du projet de reconstruction du complexe sportif situé dans la commune de Pirae ;
- réalisation d'une étude de faisabilité stratégique, économique et technique portant sur la construction de l'immeuble destiné au centre de traitement de courrier.

COMMISSAIRES AUX COMPTES

Il est indiqué enfin que dans leur rapport du 30 mars 2012 sur les comptes annuels de l'Office des postes et télécommunications, pour l'exercice clos le 31 décembre 2010, les commissaires aux comptes ont certifié, sous quelques réserves, que :

«les comptes annuels sont, au regard des règles et principes comptables français, tels qu'appliquables en Polynésie française, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la société à la fin de cet exercice».

Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, le rapporteur propose à ses collègues de l'Assemblée de la Polynésie française, au nom de la commission de la communication, du patrimoine culturel, de l'artisanat et de la jeunesse et des sports, d'adopter le projet de délibération ci-joint.

DÉLIBÉRATION PORTANT APPROBATION DES COMPTES ANNUELS DE L'EXERCICE 2010 DE L'OFFICE DES POSTES ET TÉLÉCOMMUNICATIONS ET AFFECTATION DE SON RÉSULTAT

Cette délibération a été adoptée sous le n° 2012-19 APF dans la séance du 21 juin 2012.

Elle approuve les comptes annuels de l'exercice 2010 de l'Office avec les masses financières et l'affectation du résultat de l'exercice 2010 et du report à nouveau de l'exercice précédent exposées au début du rapport de présentation.

Elle stipule qu'«*au 31 décembre de l'exercice 2010, le fonds de roulement net global de l'Office des postes et télécommunications est de vingt-et-un milliards six cents vingt millions trois cents trente-six mille deux cent vingt-trois francs (21 620 336 223 F).*».



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