



AUSTRALES

SOCIÉTÉ

TUAMOTU

MARQUISES

GAMBIER



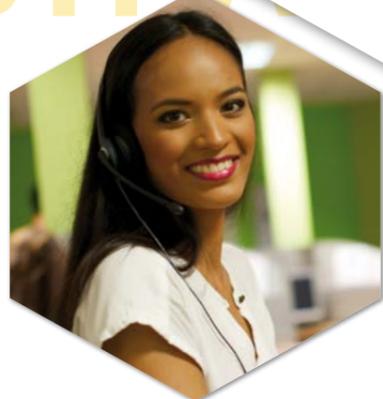
RAPPORT D'ACTIVITÉ 2016

SOCIÉTÉ

MARQUISES

SOMMAIRE

Statut et missions de l'OPT.....	3
Chiffres clés et évènements marquants de 2016.....	4-7
Organigramme OPT.....	8-9
Ressources humaines.....	10-11
L'activité de la la direction déléguée des télécommunications.....	12-13
L'activité de la la direction déléguée de la poste polynésienne.....	14-18
L'activité de la direction déléguée des services bancaires.....	19-21
L'activité des directions transverses.....	22-23
L'OPT : acteur d'innovation de la Polynésie française.....	24-25
Organigramme du groupe.....	25
Résultats financiers.....	26-27



TUAMOTU



STATUT ET MISSIONS DE L'OPT

L'Office des Postes et Télécommunications (OPT) est un établissement public, à caractère industriel et commercial, créé par la délibération n°85-1023 AT du 8 mars 1985, modifiée, portant création de l'établissement public territorial dénommé « Office des postes et télécommunications ».

Ses missions et son fonctionnement sont régis par le code des postes et télécommunications. S'agissant des produits et services commercialisés par l'OPT dans le domaine des services financiers, ceux-ci relèvent du code monétaire et financier modifié.



Le conseil d'administration

En tant qu'établissement public industriel et commercial (EPIC), et au terme de l'arrêté n°1244 CM du 2 septembre 2015 portant modification des règles de gouvernance de l'Office des Postes et Télécommunications, le conseil d'administration comprend neuf membres avec voix délibérative, composé comme suit :

- Le président-directeur général.
- Le ministre chargé des postes et télécommunications.
- Le ministre chargé des finances.
- Le ministre chargé du tourisme.
- Le ministre chargé de l'économie.
- Le ministre chargé de l'aménagement.

- Le président de la commission législative chargée de l'économie.
- Le président de la commission législative chargée de l'économie numérique.
- Le représentant titulaire du personnel ou son suppléant, désigné dans les conditions fixées par délibération du conseil d'administration.

Le commissaire de gouvernement assiste de plein droit aux séances du conseil d'administration, avec voix consultative.

CHIFFRES CLÉS ET ÉVÉNEMENTS MARQUANTS DE 2016

Les investissements
en 2016 s'élèvent à

4,615
milliards FCFP

2,996
milliards FCFP
par la direction
délégée des
télécommunications

1,422
milliard FCFP
par les directions
transverses

172
millions FCFP
par la direction
délégée de la
Poste
polynésienne

24,7
millions FCFP
par la direction
délégée des
services
bancaires

Télécoms



51 699
abonnés au
téléphone fixe

20 824
nouveaux clients
ADSL ViniBox Start

20 062
abonnés aux services
Internet Mana
(ADSL + Manabox)

1 467
liaisons louées

435
lignes à très haut
débit « FTTh »
(fiber to the home -
Fibre à domicile)

● MARS ET MAI 2016

Extension de capacité du réseau satellitaire domestique Polysat effectuée en 2 temps par l'ajout de 2 nouveaux transpondeurs 72 Mhz, ce qui a permis de résorber totalement la saturation du réseau de desserte par satellite constatée tout au long de l'année 2015.

● MAI 2016

Revalorisation du tarif de l'abonnement de la ligne fixe qui passe à 2 350 FCFP HT, afin de rattraper progressivement le coût réel de fourniture de ce service à la population, qui est de 3 398 FCFP HT mensuel.

● OCTOBRE 2016

Mise en service du quadruplement de la capacité de la branche internationale de Honotua entre Hawaii et Los Angeles par la migration des liaisons 2x2,5 Gbit/s en 2x10 Gbit/s.

● DÉCEMBRE 2016

Fermeture de la radio BLU (Bande latérale unique). Les 2 derniers atolls équipés en station radio « BLU » étaient Tematangi et Hereheretue. Le service de télécommunication de ces îles étant désormais assuré par d'autres moyens techniques, la fermeture du service de radio BLU au 31 décembre 2016 s'inscrit donc dans une logique de réduction de coût, les équipements BLU étant obsolètes.



Postal



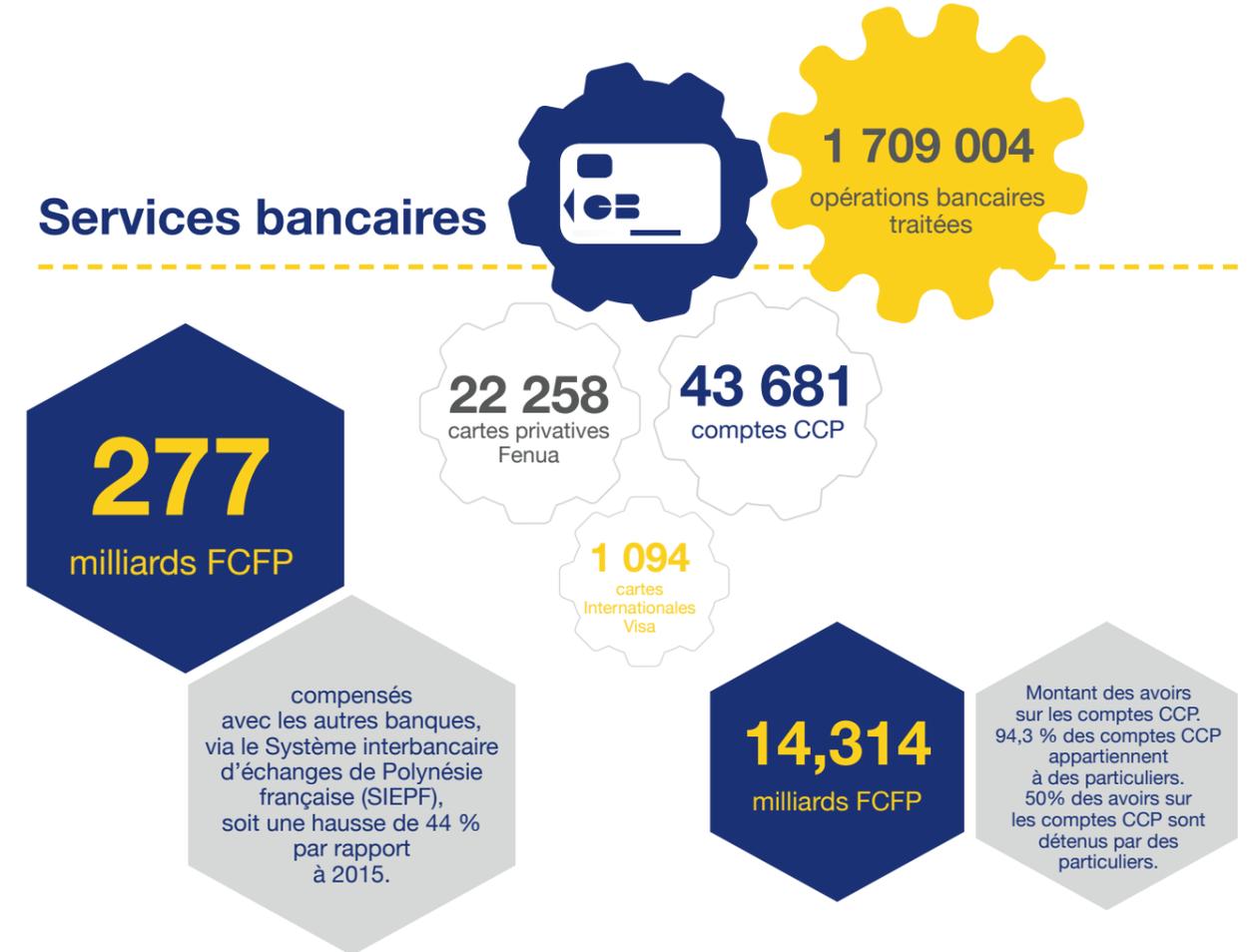
● OCTOBRE 2016

Organisation d'un séminaire sur les services numériques de la Poste polynésienne avec la participation de hauts responsables de la Poste et sa filiale Docapost, en présence d'une cinquantaine d'entreprises et de grands comptes. Lancement du service Digiposte, qui est un coffre-fort électronique gratuit à vie.

22,5
millions d'objets traités par la Poste polynésienne

Soit **18 millions** d'objets uniquement pour le courrier domestique, dont 2 millions d'objets échangé avec les îles et **4,5 millions** d'objets pour le courrier international 3,2 millions d'objets reçus et 1,4 million d'objets expédiés à l'international.

Services bancaires



Présidence - Direction Générale

78
projets retenus pour 2016, dans le cadre d'Ambition 2020

● JANVIER 2016

Présentation du plan d'orientations stratégiques Ambition 2020 aux collaborateurs du Groupe OPT dans le cadre du séminaire annuel, puis lancement des premières réunions des différents chantiers sur toute l'année.

● AVRIL 2016

Organisation et participation à la PITA avec le soutien du Pays et le partenariat de la PITA et de sponsors. L'OPT et VINI ont organisé la 20^e édition de l'assemblée générale de la Pacific Islands Telecommunications Association (PITA) à Tahiti sur le thème « Le développement des îles connectées et des télécommunications dans le Pacifique pour les 5 à 10 ans à venir ».

● JUILLET 2016

Création de la commission des affaires réglementaires qui a pour mission :

- Le traitement des dossiers et litiges à caractère réglementaire transverses au Groupe OPT en matière de télécommunications ;
- La veille réglementaire en matière télécoms ;
- La réflexion sur les évolutions de textes en particulier le code des postes et télécommunications ;
- En lien avec les missions précédemment listées, l'animation des relations avec les différents interlocuteurs publics et privés notamment l'Autorité Polynésienne de la Concurrence et la Direction Générale de l'Économie Numérique.

ORGANIGRAMME OPT

Organisation depuis
septembre 2015



Présidence - Direction Générale
Jean-François MARTIN



Direction des Moyens Généraux
(DMG)
Déborah PARA



Direction Financière
(DF)
Gwenaëlle JANICAUD



Direction des Ressources Humaines
(DRH)
Kalani VARDON



Direction déléguée des
Télécommunications
(DTE)
Tehina THURET



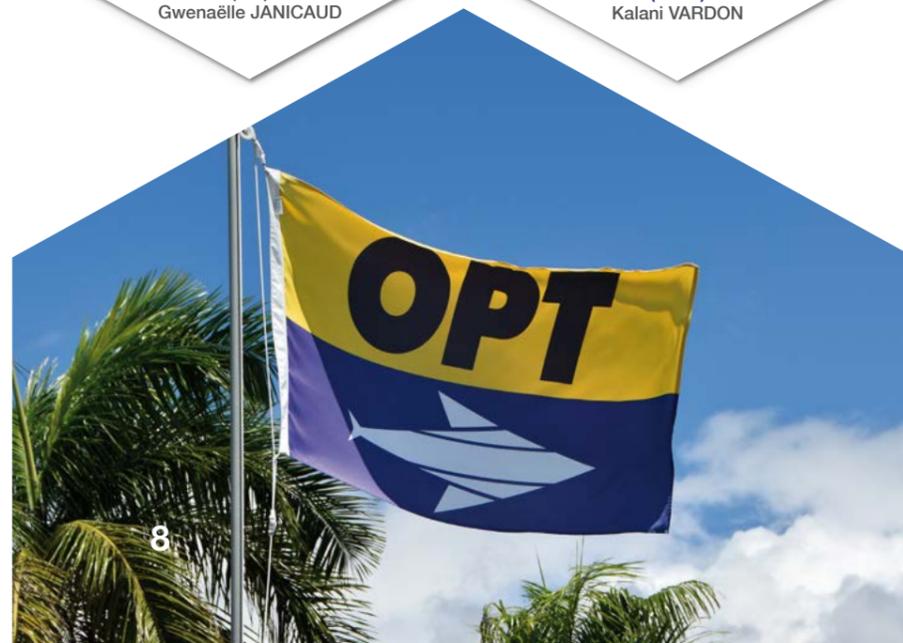
Direction déléguée
des Services Bancaires (DSB)
Mareva GAVIETTO



Direction déléguée de la Poste
Polynésienne (DPP)
Nicolas WEINMANN

L'OPT a vu son organisation être modifiée en septembre 2015. Ainsi, un Président Directeur Général (PDG) a été nommé en la personne de monsieur Jean-François MARTIN, ce qui a eu pour effet de réunir les entités de la présidence du conseil d'administration et de la direction générale.

À noter que l'entité Présidence Direction Générale regroupe les départements communication, juridique, projets, l'audit interne et le service de la maîtrise des activités.



RESSOURCES HUMAINES



Les charges de personnel atteignent **7,728 milliards FCFP**



L'effectif total au 31 décembre 2015

L'OPT est un des tous premiers employeurs de Polynésie française.

Au 31 décembre 2016, ses effectifs, totalisent 1 042 personnes dont 966 permanents [895 contractuels (92,65 %) ; 71 CEAPF (7,34 %)] et 76 occasionnels (7,86 %).

Preuve de la présence de l'OPT sur l'ensemble du territoire polynésien, 161 collaborateurs permanents sont affectés dans les archipels (Tuamotu, Marquises, Australes et Iles sous le vent).

L'effectif est composé à 39,9 % de personnel féminin, soit 385 collaboratrices sur un total de 966.

	2015	2016
CDI	884	895
CEAPF	76	71
Total des permanents	960 9	66
Non-salariés	0	0
CDD	88	76
TOTAL	1 048	1 042

Formation professionnelle

45 467 728 FCFP investit pour la formation professionnelle

45 467 728 FCFP investis pour la formation professionnelle des collaborateurs de l'OPT. Le budget consacré à la formation de ses salariés est égal à 0,8 % de la masse salariale brute. Ce ratio est supérieur au taux obligatoire du code du travail polynésien fixé à 0,5 %.

Plus de **11 000** heures de formation dispensées aux collaborateurs de l'OPT.



L'ACTIVITÉ DE LA DIRECTION DÉLÉGUÉE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

528,5 millions FCFP entre 2015 et 2016 pour les produits nets des télécommunications

Après déduction des remises accordées aux clients, qui s'élèvent à 265,9 millions de FCFP contre 288,2 millions de FCFP au titre de 2015, les produits nets des télécommunications s'établissent à 11,394 milliards de FCFP en 2016, contre 11,923 milliards de FCFP en 2015, soit une diminution de -4,4 %.

● UN PARC DE CLIENTS EN MUTATION

Au 31 décembre 2016, le parc de lignes téléphoniques compte 51 699 lignes classiques, en légère hausse de 0,6 % par rapport à 2015 (51.389 lignes), et 2 708 lignes numériques RNIS (Réseau numérique à intégration de services), volume identique à celui de 2015.

Le parc d'abonnés aux services Internet Mana (ADSL + Manabox) est de 20 062, en diminution de 50 % par rapport à 2015 (40 172 clients), expliqué dans le même temps par la migration de 20 824 nouveaux clients ADSL ViniBoxStart à fin 2016.

Le parc de lignes à très haut débit « FTTH » (Fiber to the home – Fibre à domicile) a progressé de 393 lignes sur l'année : 42 à fin 2015, 435 à fin 2016.

Le parc de liaisons louées est de 1 467 liaisons contre 1 394 fin 2015, soit une augmentation de 5 %.

● LA TÉLÉPHONIE FIXE

Les produits de la téléphonie fixe, 3,630 milliards de FCFP contre 3,732 milliards de FCFP en 2015, voient leur décroissance continuer au fil des années :

-102,6 millions de FCFP en 2016, soit -2,8 %, -214,9 millions de FCFP en 2015, soit -5,4 % et -361,2 millions de FCFP en 2014, soit -8,4 %.

● LA TÉLÉPHONIE PRÉPAYÉE

Les produits de la téléphonie prépayée, qui correspondent principalement à la vente de cartes prépayées, et dont le chiffre d'affaires 2016 s'élève à 18,7 millions de FCFP, poursuivent également leur baisse : -7 millions en 2016 faisant suite à -1,3 million en 2015 et à -8,8 millions en 2014, la clientèle utilisant plus facilement les cartes prépayées pour mobiles.

● LA TÉLÉPHONIE MOBILE

Le montant des commissions perçues par l'OPT au titre du placement des abonnements Vini a diminué de 17 %. Il s'élève à 23,5 millions au lieu de 28,4 millions FCFP.

Les ventes de recharges et Vinicard connaissent également une baisse significative. Elles sont passées de 273,8 millions de FCFP en 2015 à 249,2 millions de FCFP en 2016, soit une baisse de 9 %.

● LES TÉLÉCOMMUNICATIONS RÉSEAUX

Le chiffre d'affaires brut des activités réseaux s'élève à 3,903 milliards de FCFP en 2016 contre 4,248 milliards de FCFP en 2015, soit une baisse de 345,0 millions

de FCFP représentant -8,1 %. Après imputation des remises sur les contrats de liaisons louées, le chiffre d'affaires net est ramené à 3,639 milliards de FCFP au lieu de 3,976 milliards de FCFP en 2015, ce qui porte la baisse nette à 336 millions de FCFP représentant -8,5 %.

Le chiffre d'affaires des télécommunications réseaux comprend : **les liaisons spécialisées.**

Le total des produits nets liés aux liaisons spécialisées, 3,478 milliards de FCFP, est en diminution de 202,7 millions de FCFP, soit -5,5 %.

● PROLAN

Le chiffre d'affaires PROLAN, service intranet dédié aux entreprises importantes, s'élève à 73,0 millions de FCFP contre 202,4 millions de FCFP pour 2015 soit une baisse de 129,4 millions représentant -64%. Cette baisse s'explique par la suppression de liaisons PROLAN par les clients, au profit de liaisons spécialisées intranet dont le chiffre d'affaires a progressé de 191 millions FCFP.

● INTERNET

Les produits relatifs au service Internet ont diminué de 171,8 millions de FCFP. Ils s'élèvent à 3,281 milliards de FCFP contre 3,453 milliards de FCFP en 2015, soit -5,0 %.

La gestion commerciale et technique d'Internet est assurée depuis 2013 par la société VINI, suite à la fusion absorption des sociétés VINI et Mana réalisée en début d'année 2013.

L'OPT facture directement à la clientèle les trafics RTC, RNIS et LS, les frais de mise en service des lignes et les prestations diverses, soit un total de 76,3 millions de FCFP sur 2016 au lieu de 134,9 millions de FCFP sur 2015, en baisse de 43,4 %.

● TÊTE DE RÉSEAU AUDIOVISUELLE

Depuis mai 2015, la mise en service de la tête de réseau a permis à l'OPT de se positionner sur un nouveau marché et générer ainsi du chiffre d'affaires supplémentaire, soit 66 millions de FCFP pour 2015 et 144 millions de FCFP pour 2016. La nouvelle plateforme audiovisuelle permet la diffusion de tous les programmes du bouquet TNS vendu par VINI, via le satellite ou via la fibre ou l'ADSL dans le cadre des offres Multiplay.

Au 31 décembre 2016, 60 chaînes TV sont diffusées via la tête de réseau ainsi que 5 chaînes de Replay et 19 chaînes radio.



L'ACTIVITÉ DE LA DIRECTION DÉLÉGUÉE DE LA POSTE POLYNÉSISIENNE





Un réseau qui touche **99 % des Polynésiens.**



Le réseau de distribution et de vente de l'OPT

Ce réseau commercial est constitué de 87 bureaux de Poste (BdP) ou points de contact où la Poste polynésienne commercialise au quotidien, partout en Polynésie, les produits et services de l'OPT à l'usage du grand public, des collectivités et des entreprises, en matière postale, des services bancaires et télécommunications, et répartis comme suit :

- Tahiti/Moorea : 14 (BdP) avec 6 annexes et 2 centres ;
- Îles sous le vent : 7 (BdP) et 1 annexe ;
- Îles Marquises : 13 (BdP) ;
- Îles Australes : 5 (BdP) ;
- Tuamotu Gambier Ouest : 17 (BdP) ;
- Tuamotu Gambier Est : 22 (BdP).

L'organisation est complétée par un centre de traitement du courrier installé sur deux sites (aéroport et port de Papeete), d'un centre philatélique implanté

à Mahina et de plusieurs centres télécoms assurant le fonctionnement, l'entretien et l'installation des réseaux de télécommunications dans les îles (lignes fixes, ADSL, HONOTUA aux ISLV, ...).

Les produits des services postaux, s'élèvent à 1,787 milliard de FCFP en 2016 contre 1,773 milliard de FCFP en 2015, soit une légère hausse de 13,5 millions de FCFP représentant 0,7 %.

Les volumes traités dans l'année par l'OPT sont de l'ordre de 22,5 millions d'objets.

Pour le courrier domestique : 18 millions d'objets ;
Et pour le courrier international : 3,2 millions d'objets reçus et 1,3 millions d'objets expédiés.

Le volume de courrier inter-îles par voie aérienne et maritime avec 192 tonnes contre 188 tonnes en 2015, a progressé de 32 %.

Le chiffre d'affaires des boîtes postales s'élève à

141,5
millions de FCFP

La « e-Poste » polynésienne

Afin de proposer aux clients des solutions répondant à leurs attentes grâce aux technologies numériques, la « e-Poste polynésienne » est lancée autour de deux axes majeurs :

- La commercialisation de service d'éditique (composition de factures, numérisation) et de services numériques (Digiposte) ;

- La généralisation des suivis postaux sur internet (site de suivi des envois pour les clients et intégration du système de réclamations internationales sur internet). Pour sa première année d'exploitation numérique, la Poste polynésienne a numérisé 85 000 pages correspondant à plus de 40 000 documents de ses clients, et a généré l'envoi des factures mensuelles de la téléphonie fixe de l'OPT à la fin de l'année 2016.

Boîtes postales

Le chiffre d'affaires des boîtes postales s'élève à 141,5 millions de FCFP au lieu de 138,1 millions de FCFP soit +1,3 %. Le nombre de titulaires de boîtes postales est

passé de 50 636 au 1^{er} janvier 2016 à 52 307 au 1^{er} janvier 2017, soit une augmentation de 3,3 % qui aura un impact en année pleine sur le chiffre d'affaires de 2017.

Affranchissements

Le chiffre d'affaires issu des affranchissements est en légère augmentation par rapport à 2015 avec un chiffre global de 1,095 milliard de FCFP au lieu de 1,088 milliard de FCFP en 2015. Cela inclut notamment :

- Les ventes de timbres-poste, les produits pré-timbrés, service Chronopost et autres affranchissements s'élèvent à 486,9 millions de FCFP au lieu de 483,9 millions de FCFP, en hausse de 3,1 millions de FCFP, soit 0,6 %.

Cette hausse résulte pour l'essentiel des ventes de timbres dont le chiffre d'affaires est passé de 258,1 à 269,0 millions de FCFP, soit +10,9 millions de FCFP,

du développement de l'activité de dématérialisation du courrier « Digiposte » et éditique qui a généré en 2016 un chiffre d'affaires de 4,0 millions de FCFP ainsi que la hausse des autres affranchissements pour 3,7 millions de FCFP. Ces hausses sont en partie compensées par la baisse des ventes de produits pré-timbrés qui reculent de 14,9 millions de FCFP pour atteindre un chiffre d'affaires de 173,0 millions de FCFP.

- Le chiffre d'affaires réalisé sur les machines à affranchir, 607,8 millions de FCFP, connaît une augmentation de 3,7 millions de FCFP, soit +0,6 % dû à l'effet en année pleine du prix du timbre.



Les flux du trafic international

Le chiffre d'affaires lié aux reversements sur trafics internationaux s'élève à 513,7 millions de FCFP, en progression de 3,9 millions de FCFP, soit +0,8 %.

● LA POSTE AUX LETTRES

On observe une évolution de +4 % sur les volumes reçus en import Polynésie et sur le trafic départ (+5,02 %). La tendance pour ce dernier semble s'inverser avec des décroissances observées sur les années précédentes (2013, 2014 et 2015).

En tonnes	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Ecart en % (2015/2016)
Réception	210,7	193,42	157,46	158,21	163,38	166,90	+ 3,97
Expédition	77,68	86,35	66,61	64,58	67,96	67,12	+ 5,2

● LES COLIS POSTAUX

Concernant le trafic des colis, on constate une progression des volumes à l'import d'environ +6 %, et sur l'export également (+35 %).

En nombres	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Réception	99 088	193 288	152 389	157 168	158 253	169 800
Expédition	2 066	4 772	5 613	5 282	3 070	3 747

Le tonnage des objets transportés a progressé de +6 % en 2016, accompagnée d'une hausse du poids moyen des colis traités passant de 2,5 Kg en 2015 à 2,7 Kg en 2016.

En tonnes	2012	2013	2014	2015	2016	Ecart en % (2015/2016)
Réception	359,5	363,7	384,0	425,5	416	+ 6,24
Expédition	34,83	42,35	44,00	37,73	41,68	+ 34,94

Le chiffre d'affaires lié aux taxes et quotes-parts sur colis postaux s'élève à 251,7 millions de FCFP en progression de 3,2 millions de FCFP suite à la hausse des volumes de colis postaux réceptionnés en Polynésie française qui sont passés de 377 tonnes en 2015 à 404 tonnes en 2016.



L'ACTIVITÉ DE LA DIRECTION DÉLÉGUÉE DES SERVICES BANCAIRES

Un chiffre d'affaires en hausse de **+10,1 %**

L'OPT assure pour le compte de l'Etat sans aucune compensation financière, une activité qui permet de garantir aux habitants des îles éloignées, l'accessibilité aux services bancaires via les Centre des Chèques Postaux (CCP) créé le 1^{er} janvier 1964. Le chiffre d'affaires des services bancaires s'élève à

612,6 millions de FCFP, en progression de 56,3 millions de FCFP par rapport à 2015.

Concernant les services monétiques, le chiffre d'affaires global est en hausse de 9,2 millions de FCFP. Il s'établit à 101,9 millions de FCFP au lieu de 92,7 millions de FCFP.

En 2016 cette activité représente 43 681 comptes CCP répartis en 4 grandes catégories :

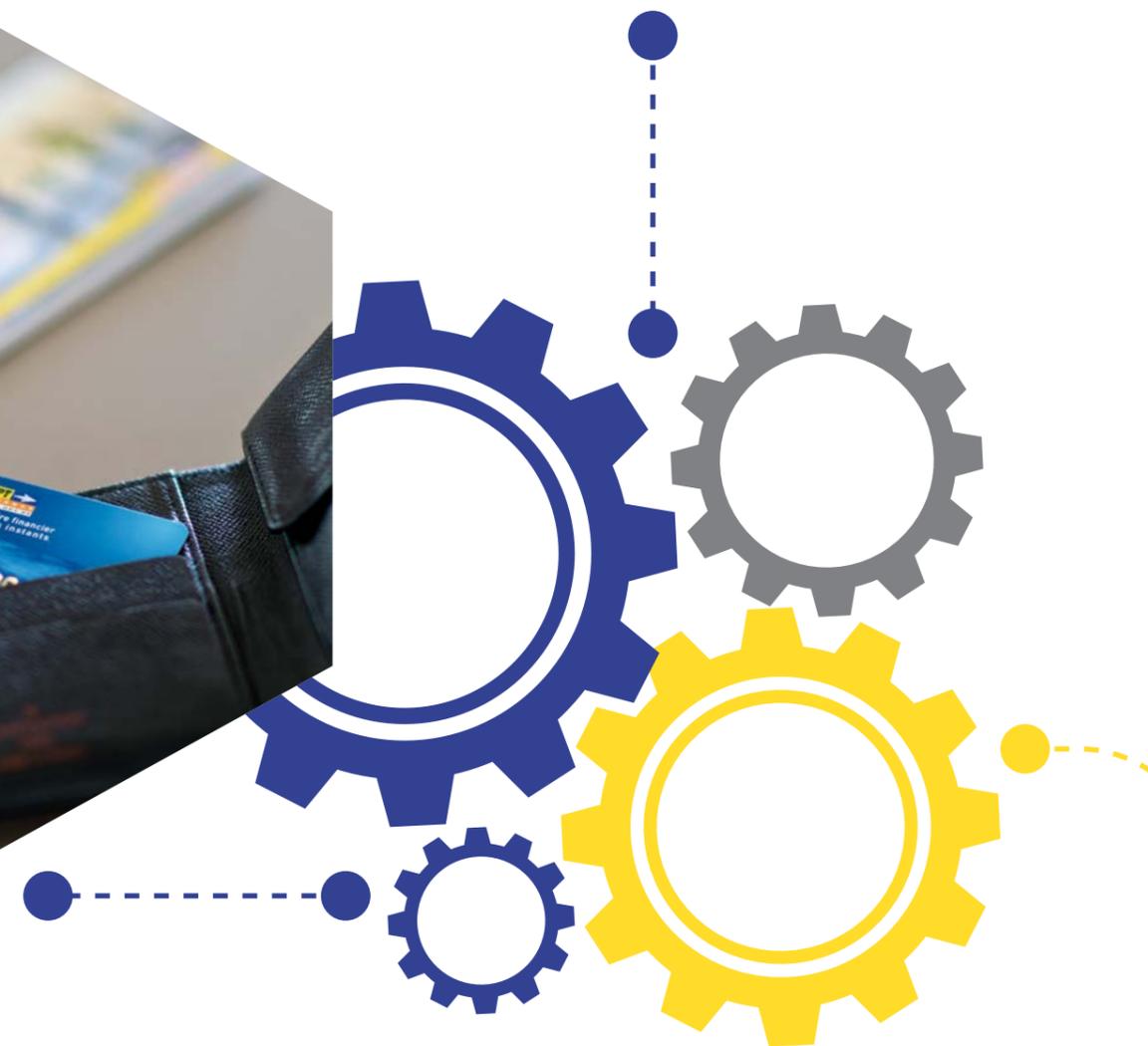
Catégorie clients	Unités	%
Particuliers	41 191	94,3
Clients	36 746	
Jeunes	520	
Personnel OPT	925	
Sociétés, entreprises individuelles, professions libérales et associations	2 401	5,5
Sociétés	387	
Entreprises individuelles	488	
Professions libérales	8	
Associations	1 518	
Organismes publics	84	0,2
Banques et IEOM	5	-
TOTAL	43 681	100

Cela représente des avoirs de 14,3 milliards FCFP, répartis comme suit (en millions FCFP) :

Catégorie clients	Millions FCFP	%
Particuliers	7 179	50
Sociétés, entreprises individuelles, professions libérales et associations	2 919	20
Organismes publics	3 952	28
Banques et IEOM	264	2
TOTAL	14 314	100



« Accompagner les populations dans leurs besoins au quotidien »



Définition d'une stratégie de partenariat

Depuis de nombreuses années, l'OPT cherche un modèle économique dans le domaine des services bancaires à même de pérenniser cette activité et ainsi accompagner les populations dans leurs besoins au quotidien.

Or le gouvernement de la Polynésie française est également actionnaire de la Banque SOCREDO sans qu'une définition précise n'ait été fixée en matière d'accessibilité bancaire. Il en est de même pour la mission de service public qui pourrait lui être rattachée.

La densité du réseau de bureaux de poste et le volume des opérations (70 %) représenté par les services bancaires dans les activités de ces bureaux, accroissent les coûts des prestations facturées à la direction des services bancaires.

Le financement par les activités de télécommunications de l'OPT ne peut plus être envisagé sur le long terme. Il faut trouver d'autres partenariats :

Avec l'État

L'Etat a confié à l'OPT la gestion des CCP sans qu'une convention ne soit venue formaliser le périmètre des missions transférées ainsi que les modalités de financement. Des discussions ont été entamées avec les services du Haut-Commissariat en ce sens en 2016.

Ou avec un établissement bancaire

L'OPT ne peut assurer la conformité de ces services bancaires au regard du coût de cette mise aux normes comparé aux recettes dégagées.

Avec un périmètre contraint, la pérennité de ces activités est au cœur des préoccupations.

Le plan stratégique Ambition 2020 pose les bases stratégiques de l'OPT dans son ensemble.

Élaboration d'un plan d'agencement des clients

La relation avec les clients CCP et mandats postaux est gérée par les bureaux de poste.

Dans le même objectif de respect de la réglementation relative à la lutte contre le blanchiment des capitaux, la direction des services bancaires a décidé de rattacher tous les clients par bureau de poste.

Chaque bureau est ainsi chargé de récolter toutes les informations nécessaires à la mise à jour du fichier clients. Afin de les accompagner dans la prise en main de leur portefeuille clients, des objectifs de mise à jour ont été fixés en collaboration avec la direction de la Poste polynésienne.

Amélioration de la qualité de service : une organisation tournée vers le client

Outre l'assistance téléphonique quotidienne et la désignation d'un référent privilégié à la direction des services bancaires, celle-ci a mis en place des portefeuilles clients par zone géographique à la DSB.

Une étude de satisfaction mensuelle a également été

lancée pour identifier les points d'amélioration attendus par la clientèle.

De plus, 2016 est marquée par la création d'un troisième département au sein de la direction des services bancaires dédié aux actions de marketing et commerciales.

L'ACTIVITÉ DES DIRECTIONS TRANSVERSES

La direction financière

Les comptes sociaux de l'OPT 2015 approuvés sans réserve

Les comptes 2015 ont été certifiés sans réserve par les commissaires aux comptes.

Cette certification sans réserve est le résultat notamment des travaux du groupe de projet interne dénommé « Task Force pour la Certification des Comptes » (TFCC), piloté par la direction financière depuis plusieurs années, en vue de lever les points soulevés par les commissaires aux comptes de l'OPT.

La production des comptes de résultat par bureaux de poste (rentabilité)

Ce travail s'inscrit dans le cadre du projet Ambition 2020. Son objectif est de mesurer la rentabilité des bureaux de poste et le coût des services publics en vue de solliciter une subvention d'équilibre auprès de l'État et/ou du Pays si nécessaire. Les résultats permettent également d'arbitrer la densité territoriale des bureaux de poste ainsi que d'assurer l'optimisation de la distribution des produits et services. Cette évaluation est d'autant plus nécessaire qu'elle est requise par le code des postes et télécommunications.

La direction des moyens généraux

Les actions entreprises en matière de sécurité et des conditions de travail

Afin d'assurer le respect de la réglementation en vigueur en matière de sécurité (biens, bâtiments, personnes, transports) et d'améliorer les conditions de travail des collaborateurs de l'OPT, plusieurs actions ont été réalisées en 2016 à savoir :

- La mise en œuvre d'un nouveau système de vidéo protection.
- La remise aux normes électriques et sécurité incendie des infrastructures.
- La mise en place des audits de sécurité réglementaires des infrastructures (plus de 200 sites visités sur toute la Polynésie : bâtiments administratifs, centres et stations techniques Télécoms, et bureaux de poste).
- L'aménagement du rez-de-chaussée de l'immeuble Shangrilla.

- La réhabilitation des locaux de stockage des directions de la Poste et des Télécoms sis à Mahina.
- L'installation de panneaux photovoltaïques sur le site de Hotuarea.
- La réalisation des travaux de mise à niveau sur le site de Taapuna.

Les actions du domaine informatique

En matière informatique, les principales opérations ont concerné :

- La poursuite des travaux de mise en place d'un site de secours distant à Papenoo.
- La poursuite du plan de continuité d'activités et du plan de reprise d'activités.
- L'évolution et la sécurisation des infrastructures informatiques de l'OPT.

La direction des ressources humaines

Le dispositif du Temps partiel senior (TPS) pour les agents fonctionnaires de l'OPT

Par délibération du 28 janvier 2016, le conseil d'administration a validé la mesure de Temps partiel sénior (TPS) ouverte aux fonctionnaires des Corps de l'état pour l'administration de la Polynésie française (CEAPF) de l'OPT. Elle offre à ces agents fonctionnaires la possibilité d'aménager leur fin de carrière, en réduisant progressivement leur rythme de travail.

Ainsi, l'OPT a mis en œuvre deux dispositifs de TPS qui concernent uniquement les agents éligibles à une retraite sans surcote entre 2019 et 2021, dans le cadre de régimes de base généraux applicables dans les 3 ans qui suivent leur entrée dans le dispositif (TPS-3) ou dans les 5 ans qui suivent leur entrée dans le dispositif (TPS-5).

Pour le TPS-3, l'agent est placé en temps partiel d'activité (50 %) la 1^{re} année et en temps libéré (0 % d'activité) les deux années suivantes. S'agissant du TPS-5, l'agent

est placé en temps partiel d'activité (60 %) sur les deux premières années puis en temps libéré (0 % d'activité) sur les trois dernières années. Pendant toute la période, les agents perçoivent 70% de leur rémunération.

En 2016, la direction a enregistré sept (7) départs en TPS-3, ce qui représente une économie annuelle de 26 MF (-30 %). Le coût annuel cumulé de ces sept dossiers s'élève à 86 MF.

Le commissionnement des agents du front office

Par délibération du 16 décembre 2014, le conseil d'administration a validé la mise en œuvre d'un commissionnement pour les agents fonctionnaires et contractuels du front office (guichets) de l'OPT.

A l'issue de quelques séances de négociation avec les délégués syndicaux de l'entreprise, le protocole d'accord a été signé fin février 2016 pour une mise en œuvre au second trimestre 2016.

L'OPT : ACTEUR D'INNOVATION DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

2016 : L'année des fondations du plan d'orientations stratégiques



Le séminaire annuel du Groupe OPT s'est déroulé le vendredi 29 janvier 2016 en présence de plus de 600 collaborateurs, face à qui le Président-directeur général du Groupe OPT, Jean-François MARTIN a procédé à l'explication des orientations à mettre en œuvre au travers d'Ambition 2020.

Cette Ambition s'exprime via 4 objectifs :

- Proposer un service postal et de télécommunications **innovant, facile d'accès, de qualité et à un prix abordable aux clients.**
- Être le **moteur de l'économie numérique** en Polynésie française pour le Pays.
- Retrouver un niveau de **rentabilité conforme** aux exigences de l'actionnaire et orienté par les standards du marché pour le Groupe OPT .

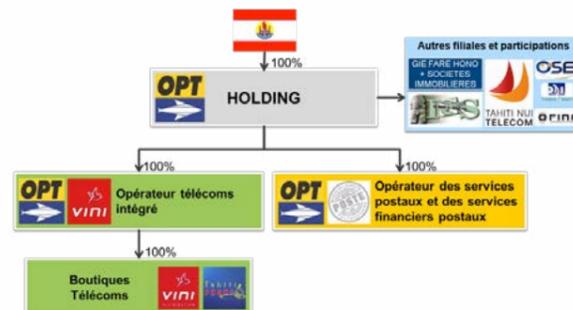
- Instaurer une **culture de la performance** pour retrouver la motivation pour les collaborateurs de l'entreprise.

Les 7 chantiers identifiés au sein d'Ambition 2020, déclinés en axes stratégiques, eux-mêmes déclinés en actions sont :

- Évolution de l'organisation.
- Réglementation et service public.
- Relation client et réseau de distribution.
- Marchés et offres (volet Télécoms ; volet Poste et services bancaires).
- Performance technique.
- Grands projets numériques.
- Mobilisation des RH.

Les sponsors des 7 chantiers

Lors du séminaire, chacun des sponsors a pu présenter son ou ses chantier(s) dans le cadre du plan quinquennal qui rythme le Groupe OPT, avec des étapes à franchir régulièrement, afin d'atteindre les objectifs définis, notamment en ce qui concerne l'organisation du Groupe OPT.



La cible organisationnelle du Groupe OPT pour 2018

Un comité de pilotage a été créé, composé des 7 sponsors et assisté de 2 coordinateurs, Véronique AMPOURNALES et Vetea TROUCHE-BONNO.

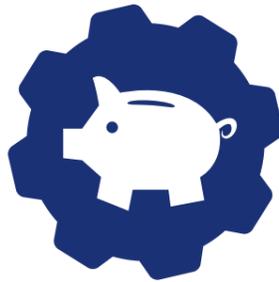
Ce COPIL assure l'avancée dans la réalisation des 78 projets retenus pour l'année 2016.



ORGANIGRAMME DU GROUPE



RÉSULTATS FINANCIERS



Le chiffre d'affaires global
2016 recule de **3,3 %**

Au titre de l'exercice 2016, le résultat net s'élève à 3,691 milliards de FCFP au lieu de 1,319 milliard de FCFP en 2015. Il est rappelé que ce résultat a permis de distribuer au budget du Pays, conformément à la délibération adoptée par le conseil d'administration du 19 décembre 2016 et à l'arrêté du conseil des ministres du 21 décembre 2016, un acompte sur dividendes d'un montant de 2,5 milliards de FCFP, soit un résultat net après distribution de 1,191 milliard de FCFP. Le résultat d'exploitation s'élève à -225,4 millions de FCFP, soit une baisse de 685,4 millions de FCFP par rapport à 2015. Celle-ci s'explique par une hausse des charges d'exploitation de 1,626 milliard de FCFP plus importante que celle des produits d'exploitation qui est de 940,5 millions de FCFP.

En millions de FCFP

Intitulé	2015	2016	Écart	
			Montant	%
Produits d'exploitation	15 991,1	16 891,6	940,6	5,9 %
Produits financiers	1 397,5	3 227,2	1 829,6	130,9 %
Produits exceptionnels	168,3	1 206,8	1 037,5	616,4 %
TOTAL PRODUITS	17 516,9	21 324,6	3 807,7	21,7 %
Charges d'exploitation	15 491,1	17 117	1 625,9	10,5 %
Charges financières	27,3	110,8	83,5	306,1 %
Charges exceptionnelles	423,3	255,8	-167,5	-39,6 %
Impôt sur les bénéfices	256	149,6	-106,4	-41,6 %
TOTAL CHARGES	16 197,6	17 633,2	1 435,6	8,9 %

Le total des produits s'élève à 21,325 milliards de FCFP, en hausse de 3,808 milliards de FCFP, soit 21,7 % par rapport à 2015.

Le total des charges s'élève à 17,633 milliards de FCFP, en hausse de 1,435 milliard de FCFP, soit +8,9 %.

Les produits d'exploitation

Constitué du chiffre d'affaires, de la production immobilisée, des reprises de provisions et des produits divers, le total des produits d'exploitation s'élève à 16,892 milliards de FCFP contre 15,951 milliards de FCFP en 2015, soit une progression de 5,9 %.

En millions de FCFP

Intitulé	2015	2016	Écart	
			Montant	%
Chiffres d'affaires	15 176	14 670	-506	-3,3 %
Vente de marchandises	150,3	145,9	-4,4	-2,9 %
Services Postaux	1 773	1 786,5	13,5	0,7 %
Services Bancaires	556,3	612,6	56,3	10,1 %
Services Télécommunications	12 210,8	11 659,7	-550,8	-4,5 %
Produits divers activités annexes	773,8	731,3 -	42,5	-5,5 %
Remises accordées Télécom	-288,2	-265,9	22,3	7,7 %
Production immobilisée	362,7	456,5	93,9	25,9 %
Reprises sur provisions	357,4	1 438,5	1 081,1	302,5 %
Transfert de charges	37,7	316,9	279,2	740,6 %
Autre produits	17,3	9,8	-7,5	-43,3 %
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	15 951,1	16 891,6	940,5	5,9 %

Les charges d'exploitation

Constitué des marchandises consommées, des matières premières et autres approvisionnements, des achats, autres charges et charges externes, des impôts et taxes, des charges de personnel, des dotations aux amortissements et provisions, et des autres charges de gestion courante, le total des charges d'exploitation s'élève à 17 117,0 milliards de FCFP contre 15 491,1 milliards de FCFP en 2015, soit une progression de 10,5 %.

En millions de FCFP

Intitulé	2015	2016	Écart	
			Montant	%
Marchandises consommées (Achats et variation de stocks)	106,4	142,9	36,5	34,3 %
Matières premières et Autres Approv. (Achats et variations de stocks)	545,4	676,3	130,9	24 %
Achats, autres charges et charges externes	4 915,5	4 992,1	76,6	1,6 %
Impôts et taxes	80,1	83,1	3,1	3,8 %
Charges de personnel	7 448,1	7 455,2	7,1	0,1 %
Dotations aux amort. et provisions (Hors financières et exceptionnelles)	2 226,5	2 386,8	160,3	7,2 %
Autres charges de gestion courante	169,2	1 380,6	1 211,4	716,8 %
CHARGES D'EXPLOITATION	15 491,1	17 117	1 625,9	10,5 %



Office des Postes et Télécommunications
Adresse : 8 Rue de la Reine Pomare IV
BP 605, 98713 PAPEETE
www.opt.pf



Flashez ce code
et retrouvez ce rapport sur www.opt.pf

