



**TRR**

Régulateur de  
Télécommunications et  
Radiocommunications

## RAPPORT ANNUEL 2011

**VISION:** UN ENVIRONNEMENT  
DE COMMUNICATIONS QUI ENRICHT  
LE TISSU SOCIAL, CULTUREL,  
TRADITIONNEL ET COMMERCIAL  
**DE VANUATU**

C'est le quatrième rapport annuel formel du Régulateur de Télécommunications et Radiocommunications (RTR), préparé conformément à la section 11 de la Loi de 2009 sur la Réglementation de Télécommunications et Radiocommunications. La section 11 stipule ce qui suit :

#### **11 Rapport annuel**

- (1) (1) Le Régulateur doit fournir au ministre un rapport annuel comprenant, mais sans s'y limiter :
  - (a) un résumé des activités du Régulateur ; et
  - (b) les états financiers et les rapports du vérificateur, demandés par cette Loi ou toute autre loi ; et
  - (c) une liste de toutes les inscriptions et suppressions dans le registre de l'année précédente ; et
  - (d) un résumé des litiges importants impliquant le Régulateur ; et
  - (e) une liste des consultants et des conseillers retenus par le Régulateur et une description des questions sur lesquelles ils ont été consultés ou ont donné conseil.
- (2) Une violation du paragraphe (1) est considérée comme un manquement au devoir de la part du Régulateur.
- (3) Le rapport annuel fourni au ministre en vertu du paragraphe (1) doit être mis à la disposition du public sur le site web.

## CONTENU

**MESSAGE DE RÉGULATEUR 40**

**A PROPOS DE VANUATU ET DE TÉLÉCOMMUNICATIONS 42**

**CONCURRENCE 44**

**LE RÉGULATEUR 46**

**PERSONNEL 48**

**TRAVAILLER EN ÉQUIPE AVEC LE GOUVERNEMENT DE VANUATU 50**

**ACTIVITÉS CLÉS DU MARCHÉ DU RTR 52**

**ENTREPRISE JURIDIQUE ET ÉCONOMIQUE SPÉCIALISÉE 54**

**POLITIQUE D'ACCÈS UNIVERSEL (UAP) 55**

**STAGES DU PERSONNEL DU RTR 58**

**ENTRETIENS DES OPÉRATEURS DE VANUATU 62**

**COMPTE DE RÉSULTAT, BILAN AU 68**



# MESSAGE DE RÉGULATEUR DE TÉLÉCOMMUNICATIONS ET RADIOCOMMUNICATIONS



ALAN HORNE

C'est avec grand plaisir que je présente le quatrième rapport annuel du Bureau de Régulateur de Télécommunications et Radiocommunications (RTR), préparé conformément à la section 11 de la Loi N° 30 de 2009 sur la Réglementation de Télécommunications et Radiocommunications (« la Loi »).

En 2011, Telecom Vanuatu Limited (TVL) et Digicel ont installé dans des zones inédites de nouvelles antennes relais pour téléphone portables, permettant ainsi à une proportion croissante de la population d'avoir accès aux services de téléphonie mobile. Certaines de ces antennes ont pu être installées dans le cadre du programme de politique d'accès universel (Universal Access Policy-UAP), financé par le gouvernement.

La concurrence dans les services de téléphonie a augmenté en 2011 avec Digicel offrant maintenant ses services « Digi-fixes » au secteur commercial. Les clients dans les zones urbaines de Port-Vila et Luganville peuvent désormais choisir leur prestataire pour leurs services fixes et aussi pour leurs services internet. Telsat a nettement amélioré son offre de services internet à haut débit.

TVL s'est grandement restructurée, Mauritius Telecom ayant acheté les parts de Cable and Wireless (C&W) et la société faisant les ajustements appropriés au niveau du personnel pour prendre en compte les nouvelles technologies et améliorer son efficacité.

Digicel a lancé ses services 3G, ce qui lui permet de participer à l'offre d'accès internet. Can'l, un fournisseur de service internet (Internet Service Provider-ISP) de Nouvelle Calédonie commence l'année à lancer des services téléphonie et d'internet à Port Vila en 2012. D'autres fournisseurs comme Telsat et SPIM ont progressé de façon constante pour déployer leurs services d'accès internet à Vila.

C'est avec beaucoup de plaisir que nous avons travaillé avec la communauté à Rensarie, à l'est de Mallicolo, pour mettre en place l'internet à haut débit (dans le cadre de la UAP) qui fournit maintenant l'accès internet au lycée, au centre médicosocial et à la communauté via le Télécentre. On y apprend des leçons importantes qui seront prises en compte dans les plans pour un accès internet à haut débit durable dans les zones rurales dans les années à venir.

Les consommateurs dans les zones rurales peuvent désormais mieux comprendre les choix qui leur sont offerts par divers prestataires de service, chacun ayant des tarifs très différents et offrant différents types d'installations.

2011 a vu un développement important de l'environnement régulateur de télécommunications, en termes de capacité du personnel vanuatais du RTR et des instruments de réglementation.

Les instruments clés de réglementation développés sont en outre :

- Directives sur le plan national de numérotation
- Pratiques en matière de planification, allocation et attribution du spectre
- Projet d'offre d'interconnexion de référence (Reference Interconnection Offer-RIO) avec TVL
- Directives sur la concurrence
- Directives sur la protection des consommateurs
- Pratique de la réglementation de l'internet
- Contrôle de la qualité du service

Les employés de la petite équipe du RTR ont suivi des formations dans leurs propres domaines d'expertise, correspondant aux sujets couverts par les instruments de réglementation développés. En outre, tout le personnel a été formé pour répondre aux compétences centrales, dans les domaines suivants :

- Microsoft Office
- Gestion du temps
- Délégation
- Art oratoire
- Gestion de projets
- Travail en équipe
- Formation en leadership

La connectivité internationale à prix abordables via des câbles sous-marins est très importante pour la croissance économique future de Vanuatu. En 2011, plusieurs parties prenantes ont progressé dans le projet concernant l'installation d'un câble sous-marin à Vanuatu et RTR apportera tout le soutien possible pour que cet important projet soit réalisé.

Nous remercions la Banque Mondiale et AusAid pour leur soutien financier en cours du RTR. Nous remercions aussi le gouvernement pour son soutien en faveur du renforcement des capacités dans le domaine de la réglementation de télécommunications. Le RTR reste l'agence de mise en œuvre pour le projet financé par la Banque Mondiale, fournissant une assistance technique au secteur Télécommunications & TIC.

L'investissement et l'effort des détenteurs d'une licence pour mettre en œuvre la vision du gouvernement, en combinaison avec l'aide financière d'institutions comme la Banque Mondiale et AusAid, a permis à Vanuatu de fournir progressivement des services compétitifs à travers le pays au bénéfice du tissu culturel, économique et social de la nation.

Je veux profiter de cette opportunité pour remercier l'équipe du RTR et le personnel des ministères qui travaillent en coopération avec le RTR, qui ont fait preuve d'un sens aigu de fierté nationale en travaillant dur pour la population de Vanuatu. Je veux aussi remercier le Ministère de l'Infrastructure et des Services Publics (Ministry of Infrastructure and Public Utilities-MIPU) et le Bureau de l'Agent Principal d'Information du Gouvernement (Office of the Government Chief Information Office-GCIO) pour l'aide qu'ils ont apporté au bureau du RTR en 2011.

En novembre, le Conseil des Ministres a pris la décision d'établir le GCIO dans le Bureau de l'Honorable Premier Ministre. Cette décision importante a aussi amené le Premier Ministre à diriger le Secteur Technologie de l'Information et des Communications et à devenir le Ministre responsable de Télécommunications, comme défini dans la Loi.

L'année 2011 a été l'année au cours de laquelle nous avons posé les bases d'un environnement compétitif durable. L'année au cours de laquelle l'équipe vanuataise du RTR a développé et affiné ses compétences en matière de réglementation. L'année 2012 est l'année au cours de laquelle nous mettrons l'accent sur le consommateur et sa capacité à obtenir le maximum des prestataires de service et de leurs services de télécommunications, en particulier l'internet.

INTERVIEW AVEC  
LE RÉGULATEUR



# A PROPOS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS ET VANUATU



La République de Vanuatu est un état formé d'îles, situé dans le sud de l'Océan Pacifique. L'archipel se trouve à 1 750 km à l'est de l'Australie, 500 km au nord-est de la Nouvelle Calédonie, à l'ouest des îles Fiji et au sud des îles Salomon. Durant sa période coloniale, l'archipel était connu sous le nom des Nouvelles Hébrides.

Vanuatu compte 63 îles habitées, couvrant une surface totale de 12 200 kilomètres carrés et une population totale de 235 000 (recensement de 2009). La plupart des îles sont montagneuses et d'origine volcanique et le climat est tropical ou subtropical.

Vanuatu n'est qu'à 2½ heures de vol au nord-est de Brisbane et 3½ heures de Sydney, en Australie.

La plupart des îles de Vanuatu sont habitées depuis des milliers d'années, la plus vieille preuve archéologique trouvée date de 2000 avant JC. Les Mélanésien sont la race prédominante à Vanuatu. En 1605, l'explorateur portugais, Pedro Fernández de Quirós, fut le premier européen à atteindre les îles, croyant qu'elles faisaient partie de la Terra Australis. Des européens ont commencé à s'établir dans les îles à la fin du 18ème siècle, après que l'explorateur James Cook eut visité les îles pour la deuxième fois, et leur donnèrent le nom

anglais de New Hebrides (Nouvelles Hébrides en français).

En 1887, les îles ont commencé à être administrées par une commission navale franco-britannique. En 1906, les Français et les Anglais se mirent d'accord pour un Condominium Anglo-Français des Nouvelles Hébrides. Pendant la deuxième guerre mondiale, les îles d'Efaté et d'Espiritu Santo ont été utilisées comme bases alliées par l'armée des Etats-Unis.

Le pays, devenu indépendant le 30 juillet 1980, est une démocratie parlementaire indépendante et des élections générales sont tenues tous les 4 ans.

Le tourisme est l'une des industries majeures à Vanuatu avec plus de 240 000 visiteurs par an.

**LE TOURNANT DÉCISIF DANS LE SECTEUR DE TÉLÉCOMMUNICATIONS S'EST PRODUIT EN 2007 LORSQUE LE GOUVERNEMENT, DANS LE CADRE D'UNE CONVENTION DE RÈGLEMENT, A ÉCHANGÉ SON TIERS DES PARTS DANS L'OPÉRATEUR ATTITRÉ, TVL, METTANT AINSI FIN AU MONOPOLE.**

## CHRONOLOGIE DES ÉVÉNEMENTS MAJEURS DANS L'HISTOIRE DE TELECOMMUNICATIONS

**NOVEMBRE 07**  
COM approuve une nouvelle politique de Telecommunications

**DÉCEMBRE 07**  
La loi de Telecom modifiée

**19 DÉCEMBRE 07**  
Entente de règlement

**28 FÉVRIER 08**  
Régulateur nommé et délégation

**10 MARS 08**  
Jour du règlement

**11/14 MARS 08**  
Licences de TVL et Digicel

**13 MARS 08**  
Accord d'Interconnection

**25 JUIN 08**  
Lancement du réseau Digicel (duopole jusqu'en Mars 2011)

**11 MARS 09**  
COM approuve la politique de licence ouverte

**2009**  
Nouveaux licences de telecom (pas pour le téléphone portable)

**2009**  
Nouvelle Loi de Telecom

**SEPTEMBRE 10**  
TVL reçoit 80 VT pour clients non rentables

**SEPTEMBRE 10**  
10 sites de UAP attribué à TVL

**NOVEMBRE 2011**  
Le RTR lance le projet d'internet pour UAP à Mallicolo

**NOVEMBRE 2011**  
Les TIC transférées au Bureau du Premier Ministre

**DÉCEMBRE 2011**  
Digicel lance les services de données mobiles 3G

Des services de télécommunication détenus par des intérêts privés ont été introduits à Vanuatu dès le début de 1978. La société (désormais « Telecom Vanuatu Limited », ou « TVL ») était le seul fournisseur de services de télécommunications jusqu'à la libéralisation du marché en 2008.

Le 20 novembre 1992, le ministre de télécommunications a passé un accord de concession avec TVL, pour le compte du gouvernement. L'accord de concession stipulait l'octroi à TVL de droits exclusifs pour une période de vingt ans afin de fournir, opérer et développer le « Système de Télécommunications Publiques » de Vanuatu et être en outre le fournisseur exclusif des « Services de Télécommunications Publiques » à Vanuatu. TVL s'est alors lancée dans les nouvelles technologies, y compris les services de télécommunications analogiques et internet.

Le tournant décisif dans le secteur de télécommunications s'est produit en 2007 lorsque le gouvernement, dans le cadre d'une convention de règlement, a échangé son tiers des parts dans l'opérateur attitré, TVL, mettant ainsi fin au monopole. Le gouvernement n'a désormais plus d'investissement commercial dans aucune société de télécommunications.

Pour créer un cadre de réglementation pour Vanuatu, le gouvernement a abrogé certaines des Sections et Parties de la Loi sur la Télécommunication (1989) et a voté la Loi N° 30 de 2009 sur la Réglementation de Télécommunications et Radiocommunications (« la Loi ») en 2009. Cette Loi a mis en place le Régulateur de Télécommunications et Radiocommunications (Régulateur). Le Régulateur a la responsabilité faire obéir la Loi et de la rendre exécutoire, en prenant des décisions réglementaires et en conseillant le ministre sur la politique à tenir. Le Régulateur est aussi habilité, dans le cadre de la Loi, à octroyer des licences de télécommunications et radiocommunications et de prendre des mesures de réglementation sur une vaste gamme de sujets.

Il est important d'avoir des services de télécommunication fiables pour soutenir le secteur privé et les politiques économiques et sociales du gouvernement. L'industrie du tourisme en particulier a besoin d'un accès internet haut débit pour être compétitif par rapport aux autres destinations régionales.

# TÉLÉCOMMUNICATIONS CONCURRENCE



FRED SAMUEL ET DALSIE BANIALA DANS LE TALKBACK SHOW DISCUTANT LE DÉVELOPPEMENT DE TÉLÉCOMMUNICATIONS DANS LE PAYS

A mesure que le marché de télécommunications mûrit, les fournisseurs de service mettent l'accent sur le lancement de nouveaux services et le renforcement de leurs offres de marché. Il y a aujourd'hui cinq (5) fournisseurs de service principaux à Vanuatu proposant des services de téléphonie fixes, portables et internet.

Avec la publication en 2011 des directives sur la protection des consommateurs et la concurrence, le RTR encourage un comportement équitable et compétitif dans l'industrie.

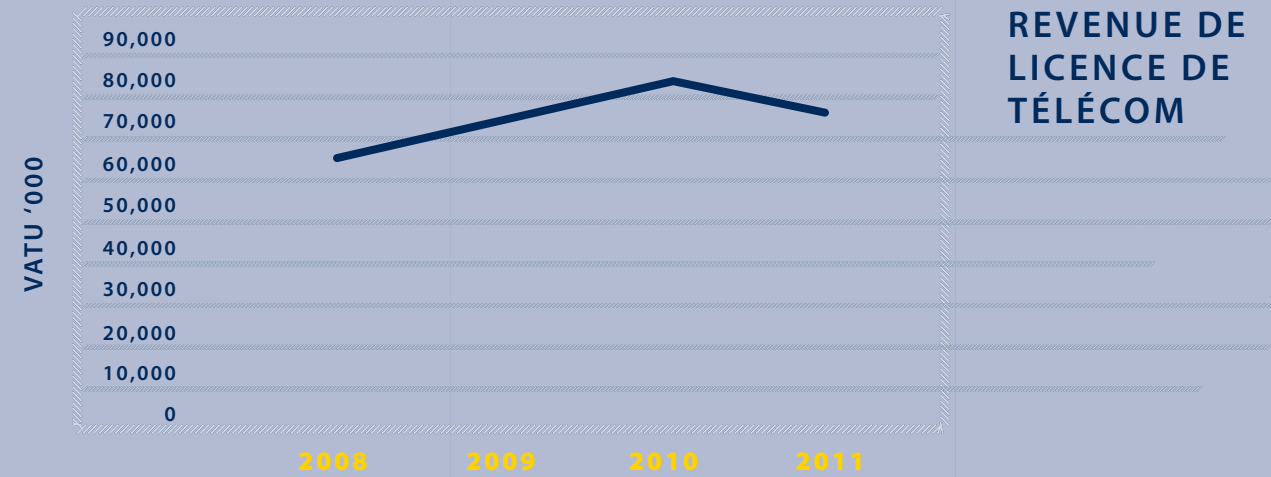
Depuis 2007, la pénétration des portables est passée de 11 % à 80 % et d'après le dernier recensement de 2009, 76 % des ménages possèdent un téléphone portable.

A l'heure actuelle, Vanuatu est connecté au reste du monde via des services satellite. C'est un facteur majeur dans le prix des services téléphoniques. Le gouvernement de Vanuatu et le RTR encouragent la construction d'un câble sous-marin pour permettre une route alternative, moins coûteuse, cependant, à la fin de 2011 le secteur privé n'avait pu réunir les fonds nécessaires pour financer la pose du câble.

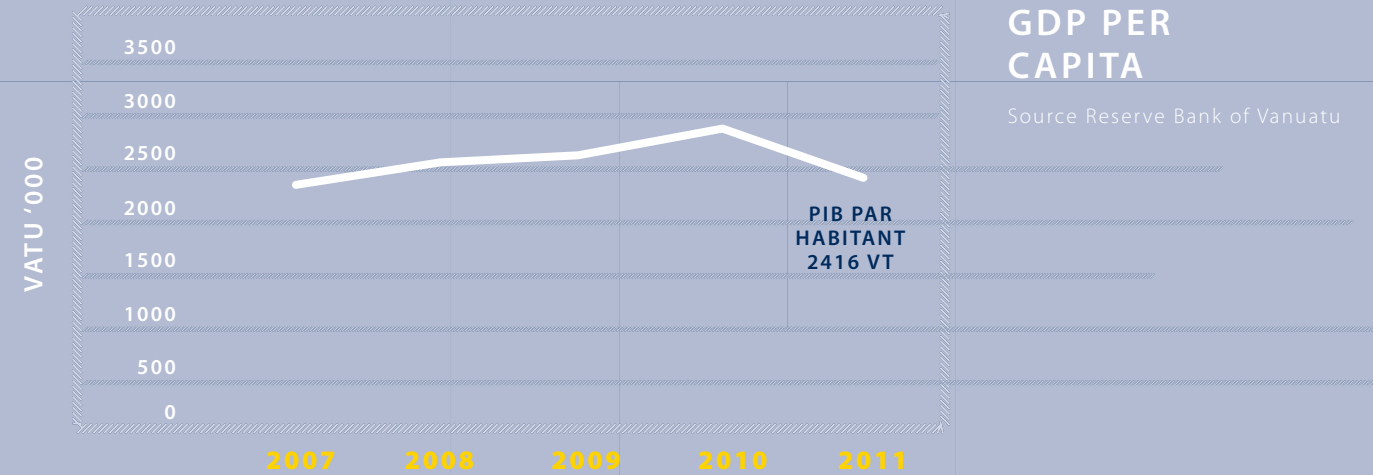
- Il est prévu que la révolution des TIC contribue de façon importante à la croissance du PIB dans les années futures
- La réforme de télécommunications crée un catalyseur permettant d'augmenter l'investissement du secteur privé. Par exemple, on s'attend à ce que le câble sous-marin proposé améliore dramatiquement la connectivité internet et contribue à la croissance économique et au tourisme dans les années futures.

## FACTEURS DE SUCCÈS POUR CONCURRENCE DURABLE DANS LA TÉLÉCOMMUNICATIONS

1. Les politiques gouvernementales claires qui fixent des objectifs de haut niveau pour le secteur;
2. Loi Bien écrit (s) qui sont technologiquement neutres;
3. Séparation claire de la politique, réglementation et le fonctionnement pour éviter les conflits d'intérêts;
4. Equilibre concurrents entre les opérateurs, mais avec enthousiasme, en fonction de leurs conditions de licence et les lois;
5. Ministres du gouvernement avec une bonne compréhension du secteur et qui soutiennent le respect des lois et des institutions;
6. Des incitations financières pour encourager les investissements du secteur privé qui sont stables, après consultation correcte et les cycles de planification des investissements lorsque le changement est proposé;
7. Une entité indépendante de la régulation du secteur grâce à un financement stable et les conditions d'emploi et de rémunération complètes;
8. Un personnel compétent au sein de l'organisme de réglementation qui sont bien informés au sujet de Big Picture, adaptable et effectif programme et les gestionnaires de projet;
9. Un régulateur avec les processus et les procédures pour gérer les appels d'offres pour le soutien d'experts. Le type de changements que de soutien du marché se développe.
10. Un titulaire qui est autorisé à opérer dans un marché libre et non contraint par la pratique historique souvent mis en place par les pratiques des fonctionnaires;

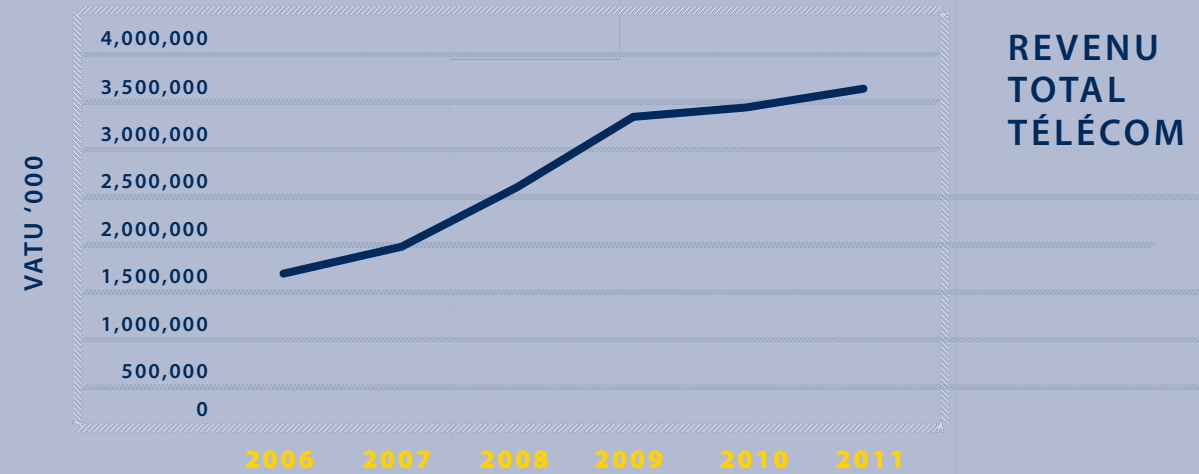


REVENUE DE LICENCE DE TÉLÉCOM

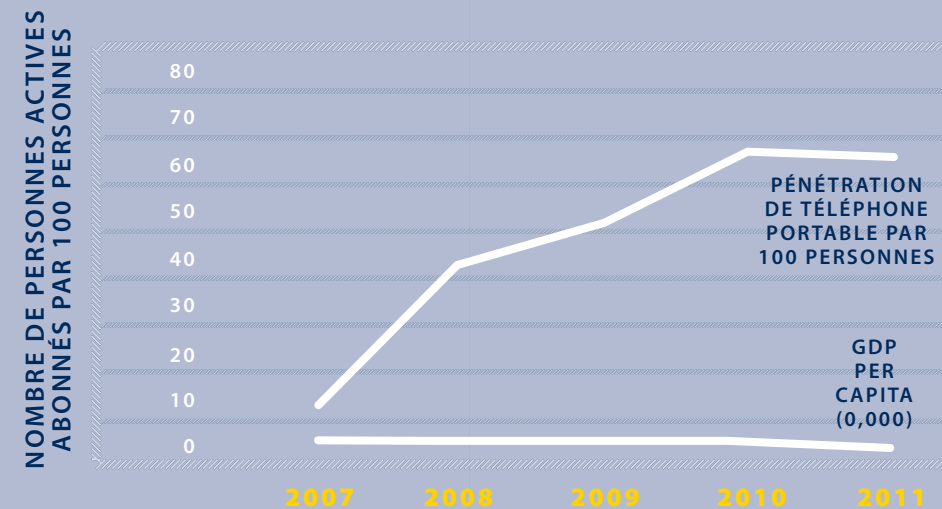


GDP PER CAPITA

Source Reserve Bank of Vanuatu



REVENU TOTAL TÉLÉCOM



NOMBRE DE CLIENTS ACTIFS DE PORTABLES ET BAISSÉ DES PRIX AU DÉTAIL DES PORTABLES DE 2007 À 2011.

Les raisons expliquant la baisse des niveaux d'abonnement aux portables peuvent être les suivantes, entre autres :

- La maturité du marché, se traduisant par moins d'utilisation double sim par les clients
- La concurrence offrant des promotions basées sur l'usage, plutôt que basées sur la SIM
- La vente d'éléments (combinés), à l'exclusion de nouvelles cartes SIM, ce qui se traduit par moins de changements de fournisseurs de SIM



# LE RÉGULATEUR DE TÉLÉCOMMUNICATIONS & RADIOCOMMUNICATIONS



ALAN HORNE  
& DG PMO  
SIMEON ATHY

Le RTR a été constitué, dans le cadre de la Loi, comme un organisme de réglementation, séparé et indépendant, afin de régler le secteur de télécommunications de Vanuatu. Sa responsabilité principale est de protéger les consommateurs et de s'assurer que les objectifs de la Loi sont atteints. Ces objectifs sont de faciliter le développement du secteur des télécoms et de gérer le spectre des radiofréquences pour promouvoir le développement social et économique national.

Le RTR octroie des licences qui autorisent :

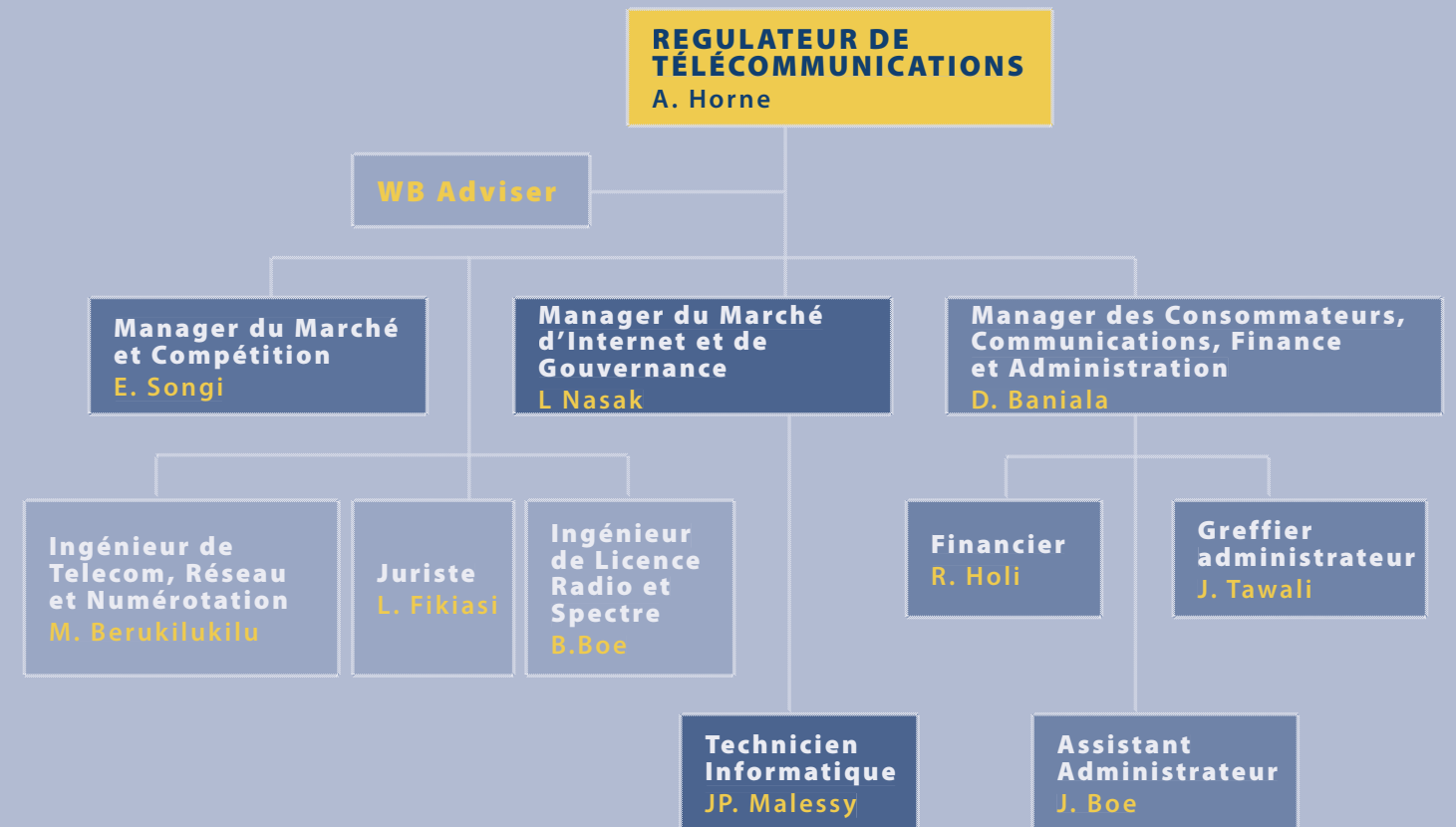
- Les prestataires de service à fournir des services de télécoms aux utilisateurs finaux de Vanuatu ;
- Une personne à faire fonctionner un dispositif de radiocommunication ;
- Un prestataire de service pour utiliser le spectre.

Le RTR supervise la conformité des prestataires de service à leurs obligations définies dans chaque licence, en particulier concernant les questions relatives aux consommateurs, liées, entre autre, aux pratiques équitables concernant la facturation, l'imputation, les réclamations

fausses ou trompeuses, la confidentialité des informations sur les consommateurs, les plaintes des consommateurs, les modalités et la qualité du service.

A tout moment, le Régulateur doit agir indépendamment et impartialement dans l'exercice de ses responsabilités, fonctions, devoirs et pouvoirs, définis par la Loi et les autres lois de Vanuatu. Tous les employés du Bureau du RTR sont des citoyens de Vanuatu, en dehors du Régulateur, et tous ont signé des contrats stipulant leur indépendance par rapport aux activités et influences politiques.

Vanuatu est un excellent exemple régional pour ce qui est de la mise en place d'un régulateur indépendant et de l'ouverture du marché. L'étape suivante du développement est d'obtenir un déploiement rapide de l'accès internet haut débit à des prix plus abordables pour tous les citoyens de Vanuatu. Pour cela, le secteur privé, qui a déjà investi dans l'expansion des services de téléphones portables, devra montrer sa confiance en investissant maintenant dans les services internet, aidé en cela par un nouveau câble sous-marin. Le RTR et le gouvernement font des efforts considérables pour lancer un nouveau programme d'accès universel qui met l'accent sur les services à haut débit pour les lycées, les centres médicaux et les communautés dans les zones (rurales) non desservies.



## FORMATION ET RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

2011 a été une année durant laquelle beaucoup a été investi dans les compétences et les connaissances du personnel du RTR. Un programme complet de formation (dont une formation dans des domaines spécialisés et des stages hors du pays pour le personnel) a renforcé la capacité du bureau à mettre en place des instruments vitaux de réglementation. Le RTR remercie la Banque Mondiale, l'Union Internationale de Télécommunications (UIT), la Télécommunauté Asie-Pacifique (APT) et le Forum de la Gouvernance Internet (FGI) pour leur aide financière ainsi que pour les programmes de formation pour soutenir la formation au renforcement des capacités de notre équipe.

## FINANCEMENT ET SOUTIEN DES DONNEURS

Le gouvernement de Vanuatu a reçu une subvention (la Subvention) en 2009 de la Banque Internationale pour la Reconstruction et le Développement (BIRD) et de l'Association Internationale de Développement (AID), appelées collectivement la Banque Mondiale. La subvention a été financée par l'Australie, par l'intermédiaire de l'Agence Australienne de Développement International (AusAID), dans le cadre de l'Infrastructure de la Région Pacifique.

Cette subvention, d'une valeur totale de 2,8 millions de dollars (US), finance un projet défini dont l'objectif est de faciliter le transfert de l'expertise juridique, réglementaire et technique pour contribuer à la mise en place d'institutions de contrôle totalement fonctionnelles pour la télécommunication et les TIC à Vanuatu.

En avril 2010, le premier versement de la contribution a été émis et le projet a pu commencer.

Le 7 mars 2011, le gouvernement a signé un accord subsidiaire avec le Régulateur de Télécommunications et Radiocommunications (RTR) reconnaissant le RTR comme l'agence de mise en œuvre de la subvention. Le RTR s'acquitte ainsi de la gestion opérationnelle et financière des fonds de la Subvention et de son compte rendu.

La majorité des fonds de la subvention a été engagée et l'intention est d'obtenir une extension début 2012.

## LE PLAN DE TRAVAIL

Le RTR a publié un plan de travail de 3 ans qui contient environ 50 éléments de travail à réaliser au cours des 3 prochaines années. Ce plan permet de gérer le travail du projet que l'équipe entreprend et est régulièrement mis à jour sur [www.trr.vu](http://www.trr.vu).

# LE RÉGULATEUR DE TÉLÉCOMMUNICATIONS & RADIOCOMMUNICATIONS PERSONNEL



## ALAN HORNE

est originaire de Grande-Bretagne et, avant de devenir le Régulateur des Télécommunications et Radiocommunications à Vanuatu, il fut le Directeur Général de l'Autorité de Réglementation des Télécommunications (TRA) à Bahreïn, pendant trois ans.

Sous sa houlette, le TRA de Bahreïn a été nommée Régulateur de l'année dans sa région composée de 25 nations-membres.

Auparavant, Alan dirigeait une société européenne de conseil en télécommunications, basée au Royaume-Uni, et a travaillé comme conseiller principal pour des ministères, des régulateurs et des conseils d'administration de sociétés à travers l'Europe, le Moyen Orient et l'Afrique.

Il possède un diplôme (mention très bien) en ingénierie électrique et électronique de l'université de Salford

ainsi qu'une maîtrise en télécommunications de l'université d'Essex.

## DALSIE BANIALA

est originaire de l'île de Maewo (Ile King Water) et est responsable de la protection des consommateurs, des communications, de la finance et de l'administration.

Elle étudie actuellement pour obtenir une maîtrise en gestion des entreprises (« Master in Business Administration, MBA ») et possède un diplôme d'études supérieures en gestion financière et un diplôme en gouvernance Internet, une licence en gestion et psychologie et un diplôme en finance et administration.

Dalsie a un rôle polyvalent au sein du RTR : elle s'occupe, entre autres, de développer le plan de campagne sur la prise de conscience des consommateurs (Consumer Awareness Campaign

Plan), de mettre en place un groupe consultatif sur le consommateur et l'entreprise et un autre groupe consultatif sur le consommateur individuel et d'examiner les modalités et conditions standards des services fournis par les opérateurs.

## EPHRAIM E SONGI

est originaire du Nord d'Efate et est en charge du marché et de la concurrence.

Spécialiste en finance et en télécommunications, il a travaillé auparavant pour Digicel pendant quatre ans avant de rejoindre le RTR.

Le rôle important d'Ephraim au sein du RTR est de superviser le marché des télécoms et de s'assurer que la concurrence entre les différentes sociétés durera sur le long terme.

## LOUISE NASAK

est originaire de Papouasie-Nouvelle-Guinée et est maintenant citoyenne de

Vanuatu ; elle est mariée à Tanna et partage son temps entre son rôle important de gestionnaire et celui de mère de sept enfants.

Elle est arrivée récemment au RTR et dirige le marché et la gouvernance de l'internet. Elle a la responsabilité de développer les réglementations et les procédures avec le nom du domaine, de mettre en œuvre la politique de réglementation de l'internet et de soutenir le rôle pivot de l'internet pour toutes les sociétés de télécom.

Louise possède une maîtrise en informations d'entreprise et une licence en informatique commerciale de l'Université de PNG, ainsi qu'un diplôme d'ingénieur en microinformatique.

Elle était auparavant manager de la technologie de l'information et de la communication de la Banque Centrale.

## LLOYD FIKIASI

est originaire de la région Malita/Renbel des Iles Salomon. Lors de ses études en droit à l'université de l'UPS, il a rencontré une vanuataise, maintenant son épouse. Il a travaillé un temps dans le droit privé à Port Vila et est depuis 2010 le conseiller juridique réglementaire du RTR.

Il s'occupe de tous les affaires juridiques internes au RTR, principalement les contrats ou la réglementation.

## MARIANNE BERUKILUKILU

est originaire d'Ambae et a rejoint le RTR en Novembre 2009 en tant qu'ingénieur en Télécommunications. Ses domaines de responsabilité sont, entre autres, l'interconnexion (entre les appels des téléphones Digicel vers ceux de TVL et vice-versa), la numérotation et l'accès universel. Marianne a aussi joué un rôle important dans des projets spéciaux comme celui

du Télécenre à Rensarie, Mallicolo.

Elle détient un diplôme d'ingénieur en Télécommunications et Electronique de l'université de technologie d'Auckland et une Licence française d'Electronique, Electrotechnique et Automatique de la Faculté de Science de Bordeaux, en France.

Elle était auparavant le Directeur Technique de radio de VBTC.

## BARNABAS BOE

est d'Ambae et est un spécialiste/ingénieur radio en charge du spectre des radiofréquences qui ne cesse de croître et qui comprend plus de 100 licences radio. Tous les bateaux et tous les avions qui passent sur ou près de Vanuatu doivent avoir une licence radio pour pouvoir naviguer/voler.

Il travaille au RTR depuis 2010 et a un diplôme en ingénierie.

## JACOB TAWALI

est d'Ambrym et est le secrétaire/administrateur du RTR, gérant de nombreuses tâches administratives, dont l'organisation des réunions, l'administration du bâtiment et la plupart des tâches de secrétaire.

Arrivé en 2008, il fut un des premiers employés du RTR, après 23 ans passés à TVL, où en dernier lieu il travaillait comme qu'agent en charge de l'octroi de leurs licences radio.

## REGINALD HOLI

est de Paama. Il occupe le poste d'agent financier du RTR depuis février 2011.

Son rôle, comme vous l'aurez deviné, est de s'occuper de tous les problèmes financiers.

Il a occupé par le passé des postes similaires dans l'industrie du tourisme.

## JEAN PAUL MALESSY

originaire de Mallicolo, exerce une fonction d'appui pour tout ce qui est de l'informatique.

Il traite tous les problèmes de l'informatique du RTR, ainsi que de la conception et les mises à jour de sites web ; son rôle devient de plus en plus important.

JP a une vaste connaissance de l'informatique, connaissance renforcée par de nombreux cours suivis dans le cadre de sa formation pour le RTR.

## JOYLYN BOE

est d'Ambae et elle est la réceptionniste et l'assistante administrative.

Elle gère toutes les demandes et questions, répond à tous les appels entrants au RTR, et s'occupe de l'envoi et de la réception de tout le courrier. Elle est devenue un membre à part entière de l'équipe.



# TRAVAILLER EN ÉQUIPE AVEC LE GOUVERNEMENT DE VANUATU



REMISE D'UN  
TÉLÉCOPIEUR PAR  
JACOB DE TRR AU  
DISPENSARE DE MÉLÉ

## MINISTRE EN CHARGE DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

Jusqu'à mi-novembre 2012, le Ministre en charge de Télécommunications est le Ministre de l'Infrastructure et des Services Publics (Minister for Infrastructure and Public Utilities-MIPU). Le protocole standard est que le RTR travaille avec le Directeur Général (DG) du Ministère concerné pour préparer des documents et des politiques que le ministre passe en revue.

Durant l'année, le MIPU a vu cinq changements de DG. En début d'année, le RTR, encadré par le DG, a commencé à développer des projets de politiques concernant la mise en œuvre de la politique de services universels du gouvernement et la politique nationale de services en technologie de l'information et de communications (TIC). Ces politiques sont examinées par le ministre et, après examen et approbation, elles iront au Conseil des Ministres pour une décision finale.

## MINISTRE DES FINANCES – BUREAU DE L'AGENT PRINCIPAL DES INFORMATIONS (CHIEF INFORMATION OFFICER-CIO)

Une des activités de la subvention du RTR fut d'aider le Ministère des Finances à recruter un conseiller spécialisé en 'eGovernment'. Ce conseiller est engagé par le gouvernement pour produire un audit des besoins d'applications pour le nouveau réseau du gouvernement.

Des entrevues détaillées ont été réalisées pour obtenir les besoins des utilisateurs pour des applications 'eGov'. Ce travail a eu lieu en close coopération avec et avec l'aide du personnel de TI du gouvernement. Les besoins prioritaires d'applications de 'eGovernment' ont été documentés et un cadre de fixation de priorités d'un portefeuille d'activités de haut niveau a été développé. Il y aura des travaux supplémentaires dans ce domaine en 2012 et après.

## GRUPE NATIONAL DE RÉPONSES AUX URGENCES

Le RTR a organisé de multiples réunions avec tous les leaders pertinents du Gouvernement et de l'industrie, impliqués dans les services d'urgence. Ainsi, le comité, dirigé par le Directeur Général du Ministère des Affaires Internes (Director General of the Ministry of Internal Affairs-DG MIA) a confirmé l'intention de créer un centre national des opérations d'urgence centralisé, et a convenu des modalités de référence pour le groupe national coordonnant le service de réponses d'urgence (National Emergency Response Service Coordinating Group-NERG).

**111 POLICE**  
**112 HÔPITAL**  
**113 ALERTE D'INCENDIE**  
**114 INCIDENT EN MER**  
**115 PRO MÉDICAL**

## COMME ARRANGEMENT TEMPORAIRE ET POUR SOUTENIR CETTE INITIATIVE, LE RTR A DÉFINI DE NOUVEAUX CODES COURTS :

Le RTR a fait don d'équipement à l'Hôpital de Vila et organisé une formation par Pro Médical pour répondre à des appels d'urgence et dépêcher des ambulances.

Le RTR a aussi coordonné les activités entre le département Météorologie et GéoRisques de Vanuatu, TVL et Digicel pour être sûr qu'il y a des procédures en place pour diffuser des informations vitales sur les cyclones, tsunamis et l'activité volcanique.

En outre, le RTR a préparé une offre pour un Système Mondial de Détresse en Mer pour que Vanuatu respecte ses obligations internationales.

Le DG MIA a l'intention de demander de l'aide au projet de Police Fédérale Australienne pour financer un responsable de programme pour faire progresser le travail nécessaire sur ce projet.

Le RTR continuera à encourager les initiatives appropriées dans les secteurs TIC et Télécommunications en soutien des Initiatives et Politiques du Gouvernement.

## COOPÉRATION INTERNATIONALE

Le RTR a aussi rencontré un candidat et représentant du Secrétaire Général de la Télécommunauté Asie-Pacifique (Asia-Pacific Telecommunity-APT) en cours d'année et a exercé des pressions pour un soutien plus important et plus approprié des initiatives de Vanuatu.



# ACTIVITÉS CLÉS DU MARCHÉ DU RTR



ATELIER DE LEGISLATION  
CYBER TENU À  
PORT-VILA EN 2010

## LE RÔLE DU RTR DANS LE SECTEUR COMPREND LA MISE EN PLACE DE DIRECTIVES ET DE RÈGLEMENTS, AINSI QUE LA RÉPONSE AUX QUESTIONS ET DEMANDES D'INVESTIGATION OU DE DÉCISIONS.

Le travail du RTR est ainsi à la fois axé sur l'avenir (préparation de directives et de règlements) et réactif (réponse aux demandes des clients ou opérateurs).

Pour ce qui est des instruments qui aideront l'industrie, le RTR a écrit, consulté, exécuté et publié ce qui suit sur [www.trr.vu](http://www.trr.vu) en 2011 :

- a. Directives sur la concurrence ;
- b. Directives sur la protection des consommateurs ;
- c. Procédures sur les plaintes de consommateurs ;
- d. Directive sur la consultation du RTR ;
- e. Pratique de la réglementation de l'Internet ;
- f. Services de partages d'antennes – Description du service ;
- g. Projet de réglementation sur la restriction des ventes d'importation et de l'utilisation de dispositif (homologation et agrément) et pratiques d'attribution (Planification Allocation du Spectre National).

En outre, les éléments suivants ont été préparés en 2011 et seront achevés/publiés début 2012 :

- a. L'offre d'interconnexion de référence (Reference Interconnection Offer-RIO) pour TVL a finalisé deux consultations. Le RTR fera part de sa décision finale au sujet de ce document début 2012.
- b. Le plan et les procédures de numérotation nationale
- c. La qualité de la réglementation du service du RTR
- d. Le règlement sur les droits de licence radio et de licence de spectre

En répondant aux préoccupations de l'industrie, le RTR s'est impliqué dans les domaines suivants en 2011 :

### RÉVISION DES TARIFS D'INTERCONNEXION :

Avec l'aide de spécialistes internationaux dans ce domaine, le RTR a travaillé avec TVL pour développer une offre d'interconnexion de référence (RIO).

Le RTR a aussi vérifié un modèle des coûts de TVL qui a indiqué que le tarif de terminaison d'appel mobile (Mobile Termination Rate-MTR) passe de 9,9 vatu par minute à 5,1 vatu par minute. Digicel a déclenché une enquête juridique contre le RTR au sujet de la gestion de ce problème par le RTR.

Ce problème est désormais devant le tribunal pour examen judiciaire.

### INTERCONNEXION ENTRE TVL ET CAN'L

– Le RTR a promulgué un décret sur l'interconnexion (Décret 1 2010), qui a permis à Can'l d'entrer en activité avec un échantillon de clients, et a promulgué un projet de décret à TVL définissant les modalités financières de l'interconnexion de Can'l.

### EXAMEN DE LA DÉCISION SUR LA DOMINANCE DU MARCHÉ

– A la demande de Digicel, le RTR a commencé l'examen de la décision du 18 juin 2009, relatif à la dominance dans le marché de détail des services de téléphones portables et le marché de gros pour la terminaison d'appels sur le réseau Digicel. Pour compléter cet examen, des données ont été demandées aux détenteurs de licence. Fin 2011, l'analyse n'avait pas été achevée. Il est prévu qu'elle soit terminée dans la première moitié de 2012, à condition que le RTR reçoive les données qu'il attend.

Le RTR reçoit un nombre croissant de **PLAINTES DE CONSOMMATEURS** au sujet de la couverture du réseau et des promotions consommateur. Le RTR a préparé un processus pour les plaintes des consommateurs et l'a mis sur son site web, et les directives sur la protection des consommateurs peuvent y être consultées.

Les directives sur la concurrence ont été consultées et finalisées et sont disponibles sur le site web du RTR. En outre, dans un futur proche, le RTR nommera des représentants des consommateurs.

PARTICIPANTS À L'ATELIER  
DE LEGISLATION CYBER  
TENU À PORT-VILA EN 2010



# ENTREPRISE JURIDIQUE ET ÉCONOMIQUE SPÉCIALISÉE

BRUNO VIANI DE NATHAN  
ASSOCIATES ENSEIGNANT LE  
MARCHÉ ET LA COMPÉTITION  
À L'ÉQUIPE DE TRR

La Banque Mondiale a financé une entreprise juridique et économique pour aider le RTR. L'accent a été mis sur la gestion de la passation de marchés, en ligne avec les directives du bureau des appels d'offres du gouvernement de Vanuatu et de la Banque Mondiale qui, dans ce cas, impliquent une sélection basée sur la qualité et le coût (Quality and Cost Based Selection-QCBS). Ce marché a été attribué à Nathan Associates Inc avec lequel a été passé un contrat de 2 ans pour le soutien juridique et économique du RTR.

Nathan Associates Inc a travaillé sur plusieurs projets clés au cours de l'année et a aidé le RTR dans les domaines suivants :

1. Directives sur la concurrence ;
2. Le plan et les procédures de numérotation nationale ;
3. Réclamations anti-concurrentielles ;
4. Examen de la concurrence et de la dominance du marché, et
5. Un examen de la Loi.

Nathan Associates a aussi réalisé un certain nombre de sessions de formation pour le personnel du RTR et de l'industrie.



L'ÉQUIPE DE  
TRR AVEC LES  
CONSULTANTS DE  
NATHAN ASSOCIATES  
ET ALAN SHORT  
(A MODÉLISATION  
DES COÛTS)

# POLITIQUE D'ACCÈS UNIVERSEL (UAP)



REUNION DES  
SOUSSIONNAIRES SUR LE  
SERVICE UNIVERSEL

D'après les sections 18 et 19 de la Loi, un certain nombre de politiques importantes de haut niveau est abordé. Entre autre :

- a. Le ministre doit établir un fonds UAP ;
- b. Le RTR doit gérer le fonds en tant qu'administrateur ;
- c. Le fonds UAP doit être utilisé dans deux domaines :
  - (i) Pour compenser les lignes de TVL qui subissent des pertes ; et
  - (ii) Pour subventionner les fournisseurs de service.
- d. Toute personne peut contribuer au Fonds UAP, y compris des donateurs ;
- e. Le fournisseur de service doit payer une contribution annuelle au fonds UAP ; et
- f. Le Régulateur évaluera la contribution due par les fournisseurs de service, mais elle ne doit pas être supérieure à 4 % des revenus nets de ces fournisseurs.

Comme la Loi l'exige, un fonds UAP a été constitué, dans lequel AusAid a été utile par sa contribution à ce fond, bien que le financement ait été suspendu, en attendant que le Gouvernement complète l'UAP.

AusAid a mis à disposition une donation au fonds UAP, d'un montant de 3,05 millions de dollars australiens, comme stipulé dans le document contractuel entre le gouvernement d'Australie et le gouvernement de Vanuatu (Contrat 45654) du 21 mai 2008 et son Avenant N° 1 du 10 juin 2009, modifié plus tard par l'Avenant N° 2 du 22 septembre 2011.

Ces fonds sont cantonnés à être dépensés pour a) des subventions à des opérateurs sous licence auxquels on a attribué des obligations d'accès UAP, (b) des subventions qui ont été attribuées compétitivement, en cohérence avec les procédures opératoires du Fonds UAP et les dispositions de la Loi sur les contrats et les appels d'offres de Vanuatu, comme confirmé par écrit par le RTR.

La donation d'AusAid ne pourra être utilisée que i) si c'est une UAP conforme à la Section 17 et ii) si le Gouvernement de Vanuatu contribue au fonds UAP conformément à la Section 19.

En vertu de la Section 17(1) de la Loi, la Loi exige que le ministre en charge de télécommunications développe une politique pour améliorer l'accès aux services de télécommunications pour les endroits qui ne sont pas du tout ou pas adéquatement servis par les services existants.



La politique doit être approuvée par le Conseil des Ministres (Council of Ministers-COM). La Loi exige aussi que le ministre actuel consulte le Régulateur et tienne des consultations avec les parties intéressées lors du développement de l'UAP.

En 2011, le RTR a commencé à aider le DG du moment à développer la politique. Ce travail d'aide s'est traduit par un projet d'UAP, qui a été présenté au ministre. On s'attend à ce que l'UAP complète passe dans la première moitié de 2012.

Le fonds UAP a permis jusqu'à présent d'avoir une aide dans trois domaines :

### 1. ELARGISSEMENT DU SERVICE DE TÉLÉPHONIE MOBILE

En août 2010, le gouvernement a convenu d'élargir le service de téléphonie mobile aux zones où TVL et Digicel ont fait savoir qu'ils n'ont pas l'intention de fournir des services sur une base commerciale normale. Le gouvernement a décidé que le service de téléphonie mobile serait fourni dans dix endroits éloignés : Aneityum, Futuna, Gaua, Maewo du Nord, Pentecôte Est, Nord Ouest de Santo, Vanua Lava, Est d'Erromango, Sud Est de Tanna et le Groupe Torres. Le Régulateur, par le processus d'appel d'offres concurrentiel, a attribué le premier contrat financé par l'UAP à TVL pour fournir des services de téléphonie mobile dans ces zones.

### 2. COMPENSATION DE TVL

Dans le cadre de la convention de règlement, signée en 2007 entre le gouvernement, C&W et les actionnaires de TVL, TVL a pu demander le remboursement, tous les ans jusqu'à fin 2012, auprès du fonds de la politique d'accès universel, pour les pertes encourues dues à la prestation de services de ligne fixe dans les zones éloignées.

En septembre 2010, TVL et le gouvernement ont passé un accord de règlement et 80 millions de vatu (du fonds UAP) ont été attribués à TVL pour régler, de façon totale et définitive, les pertes encourues par TVL pour servir des clients à perte. Cet accord finalise la convention de règlement. Il ne réduit ou ne limite pas l'obligation de TVL à maintenir les lignes servies à perte, fournies par TVL, jusqu'à ce que des services de télécommunication fiables et alternatifs soient disponibles pour ces clients, ou jusqu'à l'expiration de la convention de règlement, à moins que le Régulateur l'exonère de cette obligation. Cet accord concerne environ 1 200 des clients de ligne fixe de TVL dans des endroits éloignés, qui reçoivent le service téléphonique via des systèmes de radio rurale. Les services vocaux fournis par ces lignes fixes (à perte) sont désormais largement fournis par des communications vocales mobiles.

Le Conseil des Ministres a approuvé le paiement du règlement de TVL, comme demandé par la Loi sur les finances publiques et la gestion économique et les règlements connexes. L'argent utilisé a été placé dans le fonds UAP par le Régulateur, ces fonds ayant été reçus des droits de licence payés par les opérateurs de Télécom, dont TVL.

### 3. LE PROJET PILOTE DE HAUT DÉBIT DE L'UAP

En novembre 2010, le gouvernement de Vanuatu a demandé au RTR d'utiliser le Fonds UAP pour l'installation de l'internet à haut débit sur quatre sites pilotes à haut débit (deux lycées et deux centres médico-sociaux à Rensarie (Mallicolo), Melsisi (Pentecôte), Nebul (Nord d'Ambrym) et Baie du Sud Ouest (Mallicolo)).

En ligne avec les procédures opérationnelles UAP et l'annexe 1 du contrat 45654, le RTR a développé un document et des procédures d'appel d'offres qui ont été approuvés par le SLO et le bureau des appels d'offres.

Le RTR a développé la spécification pour y inclure un Télécentre qui pourrait, si nécessaire, servir de plaque tournante pour fournir les services au centre médico-social et aux écoles alentour. Les quatre sites ont été considérés comme des sites pilotes pour aider le gouvernement à mieux comprendre les coûts et les critères nécessaires pour préparer un plan d'investissement complet pour réaliser la Politique « TIC pour Tous », comme indiqué dans la politique nationale de services TIC.

Le contrat a été attribué en août 2011, la première zone étant Rensarie, suivie par Melsisi, Nebul et enfin la Baie du Sud-Ouest. Un représentant d'AusAid était membre du comité de sélection. Les essais pilotes dureront tous 12 mois après lesquels il est prévu qu'ils continueront sur une base purement commerciale.



SIGNATURE DES  
CONTRACTS DE  
SITES DE UAP

En novembre 2011, le ministre a soumis un document au Conseil des Ministres rendant formels les quatre sites pilotes à haut débit.

Les sites pilotes ont mis l'accent sur la provision d'accès internet à un lycée, à un centre de santé et aux communautés alentour et l'objectif est de mettre en place un Télécentre ou un accès internet, viable commercialement. L'achat de services et d'équipement pour ce projet pilote est passé par un processus d'appel d'offres concurrentiel et a été attribué à INCITE, une société de TI locale et détenteur de licence Télécom, basée à Port-Vila.

Fin 2011, INCITE a fourni l'accès et a livré une connexion internet à haut débit à l'école secondaire de premier cycle de Rensarie au sud-est de Mallicolo et un « télécentre » entièrement opérationnel qui fournit l'accès internet à la communauté à Rensarie. Ce télécentre permet d'avoir :

- Des formations de base sur l'informatique et des formations internet, gratuites
- Un accès internet pour le public sur 3 ordinateurs disponibles à des tarifs commerciaux
- Un accès internet sans fil par l'intermédiaire d'un Wi-Fi
- Des services de photocopies
- Des services de télécopie, d'impression et de scanning
- Une caméra numérique en location
- Un grand écran pour films
- Un écran de télévision et des installations de DVD en location

Le RTR avait l'intention de continuer avec trois autres projets pilotes dans d'autres îles, cependant leur financement n'est pas encore confirmé et est nécessaire avant que d'autres projets pilotes soient lancés.

Les résultats des pilotes seront utilisés pour planifier plus d'accès internet à haut débit financé par l'UAP, en particulier en définissant les endroits où fournir l'accès internet à l'avenir et la durabilité de la mise en place de l'internet dans les lycées et les centres de santé.



# STAGES DU PERSONNEL DU RTR



**BARNABAS BOE**

est employé par le RTR comme Ingénieur Radio. Il a environ 30 ans d'expérience dans le secteur de télécommunications. Il a travaillé auparavant pour TVL à Port Vila et a suivi de nombreux cours hors du pays. Il nous fait part ici de sa récente expérience en tant que stagiaire au sein de l'Autorité de Réglementation Australienne, sous l'égide du RTR.



**LLOYD FIKIASI**

est le conseiller juridique réglementaire du RTR. Il a un diplôme de l'Université du Pacifique Sud (UPS) et un diplôme supérieur PDLP d'USP Fidji. Avant de rejoindre le RTR, Lloyd a travaillé pour Pacific Lawyers. Il nous fait part ici de son expérience en tant que stagiaire en 2011 en Nouvelle Zélande, sous l'égide du RTR.

|| J'ai eu la chance d'être accepté pour un stage de deux semaines auprès de l'Autorité des Communications et des Médias Australienne (ACMA) à Canberra, en Australie, du 31 octobre au 11 novembre 2011, dans le cadre d'un programme de stage de développement professionnel, organisé par le RTR et l'Autorité des Communications et des Médias Australienne (ACMA).

J'ai travaillé dans la branche Infrastructure du Spectre d'ACMA, qui s'occupe de la gestion du spectre de radiofréquences, de la radioprotection et de l'exposition. Pendant mon stage, j'ai eu accès à la vaste documentation et au matériel d'ACMA sur l'Intranet et j'ai eu aussi l'opportunité de rencontrer et de parler à des experts dans des domaines spécialisés de la gestion du spectre.

Parmi les domaines spécialisés que j'ai pu mieux comprendre se trouve :

**ATTRIBUTION DES FRÉQUENCES  
ET OCTROI DES LICENCES**  
**SUIVI ET CONFORMITÉ DU SPECTRE**  
**PRIX DU SPECTRE**  
**NORMES DE RADIOPROTECTION**

Ce stage de courte durée m'a aidé dans mon travail pour le RTR. Désormais, je comprends mieux les activités d'octroi de licence qu'avant ma visite à l'ACMA, ce qui me donne plus de confiance pour remplir mon rôle auprès du RTR de Vanuatu.

Je remercie le RTR pour cette opportunité ; c'est du temps bien utilisé et je mets déjà en pratique ce que j'ai appris. ||

|| En août 2011, j'ai eu la chance d'effectuer un stage à la Commission du Commerce à Wellington, en Nouvelle Zélande.

Au cours de mon stage à la Commission, j'ai pu apprendre sur les problèmes de réglementation en Nouvelle Zélande.

J'ai appris sur les pratiques en matière de commerce en général en Nouvelle Zélande, en particulier en ce qui concerne les télécommunications, les aéroports et l'électricité. J'ai aussi appris sur la relation entre le gouvernement (Ministère du Développement Economique) et la Commission. On m'a appris comment le texte de loi est formulé et mis en œuvre et comment les consultations sont organisées. Les deux institutions travaillent ensemble pour ce qui est de la formulation et de la mise en œuvre des politiques.

**DANS LA DIVISION JURIDIQUE RÉGLEMENTAIRE,  
J'AI APPRIS SUR LA DIVULGATION D'INFORMATIONS, LES CONCEPTS  
TROMPEURS ET LES RAPPORTS DE SUIVI,  
Y COMPRIS L'EXÉCUTION D'ENGAGEMENTS SIGNÉS  
PAR LES PARTIES PRENANTES.**

J'ai aussi été impliqué dans le projet de qualité du haut débit de Nouvelle Zélande, surtout pour ce qui est des modalités et conditions et des normes de qualité que la Commission règlemente.

Mon stage m'a permis de mieux comprendre un certain nombre de concepts dans un marché plus développé. Ça m'a aidé à avoir une meilleure compréhension, surtout en ce qui concerne le côté « juridique réglementaire » et concurrence des télécommunications.

En tant que conseiller juridique réglementaire, j'ai trouvé cette formation très utile pour améliorer ma capacité et mes compétences dans le secteur des télécoms. J'apprécie l'opportunité qui m'a été donnée par le RTR et la Banque Mondiale d'entreprendre un tel stage clé dans un autre pays. ||





### DALSIE BANIALA

Dalsie est manager, « Market Communications et Consumer Affairs », RTR. Auparavant, Dalsie a travaillé pour l'Université du Pacifique Sud. Elle détient une licence en management et fait à l'heure actuelle une maîtrise en gestion des entreprises à l'université du Pacifique Sud, avec une aide financière du RTR.



DALSIE BANIALA EXPLIQUANT  
AUX ÉTUDIANTS PRIMAIRE  
DE CENTRAL L'INDUSTRIE DE  
TÉLÉCOMMUNICATIONS

Grâce au Régulateur de Télécommunications et à la Banque Mondiale, j'ai fait un stage à la Commission du Commerce à Wellington, en Nouvelle Zélande, du 5 au 16 décembre 2011

J'ai eu la chance d'apprendre de nouveaux domaines et techniques sur la protection du consommateur, qui seront utiles pour mon avenir professionnel et pour le bureau du régulateur. J'ai passé du temps dans un certain nombre d'unités diverses dont :

- Le centre de contact pour la réglementation de télécommunications où les plaintes sont reçues ;
- Des unités intelligentes et probantes où les cas nécessitant une enquête approfondie sont traités ;
- L'unité de communications, où les lettres standard sont émises si les plaignants ont besoin d'informations ou de mieux connaître un sujet particulier.

Ce sont les « Consumer Affairs » (protection du consommateur) en matière de télécommunication (Christchurch) qui traitent toutes les plaintes relatives à la TIC.

J'ai aussi eu la chance de visiter l'unité de règlement des différends relatifs aux télécommunications et de comprendre comment elle gère ses activités importantes. L'unité est une organisation constituée par des opérateurs de Télécom de NZ.

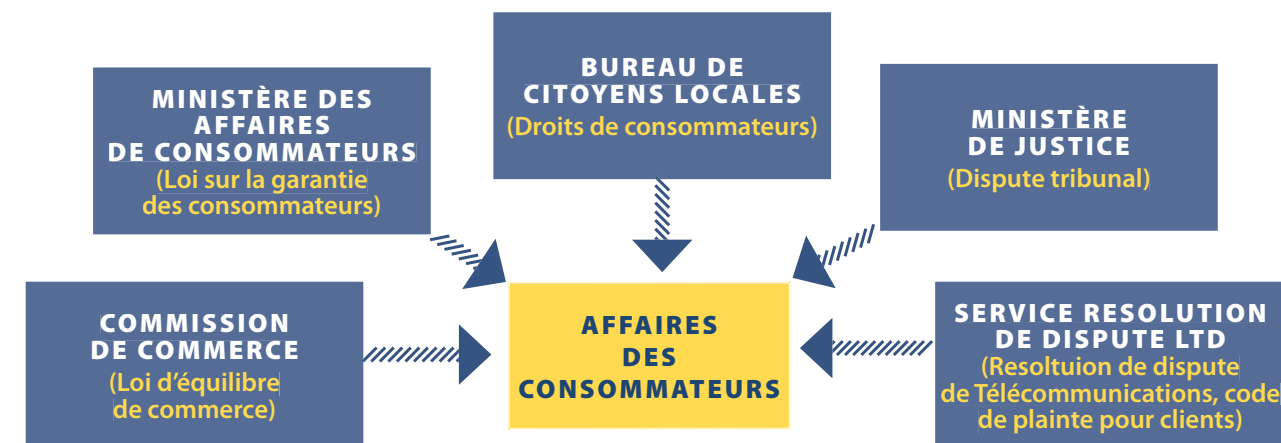
J'ai eu une session avec le ministère de « Consumer Affairs » où les lois sur la protection du consommateur sont mises en œuvre.

Pendant mon séjour de deux semaines, qui était sur la protection du consommateur, j'ai appris beaucoup, en particulier sur les droits du consommateur. Parmi les domaines importants, il y a :

**LA PRISE EN MAIN PERSONNELLE DU CONSOMMATEUR**  
**LA SÉCURITÉ DU CONSOMMATEUR**  
**LA POURSUITE DU CONSOMMATEUR**  
**LE RECOURS DU CONSOMMATEUR**  
**LE CADRE STRATÉGIQUE DU CONSOMMATEUR ET**  
**LES SERVICES DU CONSOMMATEUR**

Qui plus est, en plus d'apprendre sur ces services, j'ai pu améliorer mes connaissances sur les pratiques clés relatives à la loi sur la protection des consommateurs et sur la loi sur la concurrence. A l'heure actuelle, Vanuatu n'a aucune de ces réglementations ou lois importantes que je vois au cœur du développement d'un marché équitable à Vanuatu. Des lois sur le commerce équitable, sur la concurrence et sur la protection des consommateurs, entre autres, sont importantes pour un meilleur développement dans tous les secteurs commerciaux.

Ci-dessous se trouve le diagramme montrant quelle est l'importance des consommateurs dans l'environnement du marché en Nouvelle Zélande et en particulier le nombre d'organisations impliquées quand il s'agit de la protection du consommateur dans le marché en général et non pas uniquement de télécommunications.



IL Y AURA DES OPPORTUNITÉS SIMILAIRES POUR D'AUTRES EMPLOYÉS AU SEIN DU RTR EN CONFORMITÉ AVEC LES OPPORTUNITÉS BUDGÉTAIRES ET DE FORMATION.



# ENTRETIENS DES OPÉRATEURS DE VANUATU



IL DIT QUE SPIM RESTERA  
DANS UNE NICHE DU MARCHÉ DES  
TÉLÉCOMMUNICATIONS DE VANUATU,  
MAIS CHERCHERA À AUGMENTER  
SA PART DU MARCHÉ, EN METTANT  
EN AVANT LA QUALITÉ DU PRODUIT  
ET DU SERVICE AFIN DE STIMULER  
LES AFFAIRES.

SPIM, dont l'activité principale est la maintenance d'ordinateurs pour les professionnels, est arrivé à Vanuatu en 2006.

L'ingénieur et patron de SPIM, Pascal Gineste, explique que la société comprend aussi un petit commerce au détail offrant des articles pour répondre aux besoins des professionnels.

M. Gineste nous informe aussi, qu'il y a trois ans, ils ont mis en place un système de location d'internet sans fil dans des hôtels et autres lieux de villégiature autour de Port Vila.

Une des actions importantes de SPIM en 2011 fut de demander une licence de télécommunications, qu'ils ont obtenue en mars 2011.

Grâce à cette licence de télécommunications, SPIM a étendu son système de carte prépayée. Ce système permet aux clients des hôtels et lieux de villégiature d'acheter des cartes SPIM, valides une semaine ou un mois, par exemple pour pouvoir avoir accès à internet pendant leur séjour à Port Vila.

SPIM a acheté son internet par l'intermédiaire de Can'l et M. Gineste espère une croissance de cette activité en 2012.

« Depuis neuf mois, j'ai un manager qui s'occupe de la partie technique de l'affaire. En 2012, je vais développer le côté internet », dit M. Gineste.

Il explique que SPIM cherchera à fournir l'internet sans fil gratuit pour le grand public, grâce à un financement par la publicité, et qu'il prévoit en 2012 de chercher des publicitaires pour ce projet.

Il dit que SPIM restera dans une niche du marché des télécommunications de Vanuatu, mais cherchera à augmenter sa part du marché, en mettant en avant la qualité du produit et du service afin de stimuler les affaires.

M. Gineste assure que la maintenance d'ordinateurs pour professionnels restera toujours l'activité principale de la société. Ils travailleront dur pour maintenir leur réputation dans ce domaine, ainsi que dans de nouveaux domaines, à partir de leur agence au centre commercial Vila Mall.

SPIM est enthousiaste quant à son projet et l'impact de son rôle dans le marché de l'internet à Vanuatu et il croit que sa société offre des services d'une qualité et d'un niveau qu'on trouve dans les pays les plus avancés de la région.

M. Gineste fait l'éloge du RTR pour avoir aidé l'industrie des télécommunications à Vanuatu à définir ses propres directives, permettant d'avoir une prestation de service à la clientèle plus professionnelle.

TVL est l'une des deux plus grandes sociétés de la florissante industrie de télécommunications de Vanuatu ; de ce fait, elle est sous les feux des projecteurs à travers le pays et on attend beaucoup d'elle.

Pour la société TVL, 2011 fut l'année de la restructuration, de la tête aux pieds. Une nouvelle équipe de gestion a été nommée, dirigée par la dynamique Catherine Rumillat. Mme Rumillat a de l'expertise et de l'expérience en direction générale à revendre, en Europe, Afrique et Asie, et dirige une société TVL toute restructurée vers une ère nouvelle d'un passionnant développement.

Mme Rumillat est convaincue que la restructuration sera bénéfique pour les années futures et permettra à TVL de redevenir l'entreprise N° 1 du marché. Elle explique que TVL a eu la clairvoyance en 2009 de dédier 60 pour cent de ses revenus en dépenses d'investissement et a cette année investi encore une proportion importante de ses revenus dans les nouvelles technologies. Le résultat indéniable de cet investissement se traduira par une amélioration des services en 2012.

Les actionnaires de la société ont changé fin 2011 avec la vente de 50% des actions de TVL ; auparavant le propriétaire de ces actions était Cable and Wireless, mais est désormais MT International Venture Limited (Mauritius Telecom). Les autres 50% appartiennent toujours à la Société France Câbles et Radio (France-Telecom).

Malgré ces changements, Mme Rumillat nous informe que TVL a continué à développer des systèmes et une aptitude pour améliorer les services.



EN 2012, SELON MME RUMILLAT,  
L'ACCENT SERA MIS SUR  
L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ  
DES SERVICES DANS TOUS LES  
DOMAINES DU FONCTIONNEMENT  
DU TÉLÉPHONE ET DE L'INTERNET,  
DE L'ASPECT TECHNIQUE AUX  
OPÉRATIONS COMMERCIALES.

L'infrastructure technique a été remaniée avec l'intégration d'un nouveau commutateur. Les entreprises clients de TVL et les internautes de Santo ont désormais un lien de substitution en cas de panne de circuit.

« On a aussi fourni aux clients internet de TVL une amélioration de 30% de la bande passante internet internationale, permettant ainsi de mieux surfer », dit-elle.

« Les clients TVL des téléphones portables peuvent désormais bénéficier du SMS à 1VT dans l'offre « Bestfren », de six nouvelles destinations d'itinérance et d'une couverture élargie grâce à 10 nouvelles antennes-relais dans plusieurs îles de Vanuatu ».

En 2012, selon Mme Rumillat, l'accent sera mis sur l'amélioration de la qualité des services dans tous les domaines du fonctionnement du téléphone et de l'internet, de l'aspect technique aux opérations commerciales.

« Nous investirons à Vanuatu, en particulier pour y former notre personnel ; nous préparons un plan de carrière pour notre personnel et bien entendu un plan de relève pour développer le talent dans le secteur des télécommunications », dit-elle.

« Le réseau du téléphone portable aura une meilleure accessibilité, une meilleure connectivité, une augmentation des partenaires internationaux d'itinérance et plus d'offres de banque en ligne ».

L'objectif de TVL est de satisfaire ses clients ; pour se faire, un nouveau centre de service consommateurs sera lancé en Mars 2012, avec un service clientèle plus conséquent et plus dédié, accessible via notre numéro 081111, ou au +678 77 81 11 depuis l'étranger.

« Nous lancerons plus de données portable partout à Vanuatu, plus le 3G, et bien entendu, nous augmenterons notre réseau à travers le Vanuatu ».

Mme Rumillat assure que TVL continuera à soutenir la Fédération de Football de Vanuatu, fédération toujours très populaire, et TVL, en tant que fier parrain, sera fortement impliqué dans de nombreux autres événements qui, nous le savons, sont importants pour nos clients, et ce à travers le pays.

« De nombreuses promotions et nouvelles offres seront lancées au cours de l'année 2012, n'hésitez donc pas à consulter notre site à l'adresse <http://www.tvl.net.vu> pour découvrir notre agenda bien rempli ou rendez-nous visite dans un de nos quatre magasins à Efaté, Santo et Tanna. »

Mme Rumillat est sûre que TVL donnera satisfaction à ses clients, existants et nouveaux, en 2012.



Can'l fut le premier fournisseur de services internet en Nouvelle Calédonie en 1995 et compte désormais environ 20 employés dans ce pays voisin. Le nom vient des initiales du prénom de ses fondateurs !

L'entreprise s'est installée à Vanuatu en 2010 et a commencé à y travailler sans tambour ni trompette. Philippe Poza, responsable du développement pour CIPAC, société-mère de Can'l's à Nouméa, admet désormais que les 12 premiers mois à Vanuatu ont été trop discrets.

« Nous voulions utiliser et partager l'infrastructure des autres opérateurs à Vanuatu, mais ça n'a pas été possible et nous avons dû prendre un autre chemin », dit-il.

« De ce fait, nous n'avons pas beaucoup bougé ces deux dernières années, mais je suis sûr que nous progresserons avec beaucoup plus de succès en 2012 ».

M. Poza, qui a pris en charge Can'l Vanuatu en fin d'année dernière seulement, explique qu'il a commencé déjà à signer des contrats avec des sociétés autour de Port Vila pour leur fournir l'internet.



NOUS AVONS UN MEILLEUR PARTAGE D'ACCÈS INTERNET, UNE MEILLEURE BANDE PASSANTE, UNE TECHNOLOGIE PLUS ÉLABORÉE ET NOUS OFFRONS CERTAINES CHOSSES QUE NOS CONCURRENTS N'ONT PAS, EN TERMES DE TECHNOLOGIE EN GÉNÉRAL

« Je ne doute pas que 2012 sera une excellente année de consolidation pour Can'l à Vanuatu », dit-il.

« Nous avons un meilleur partage d'accès internet, une meilleure bande passante, une technologie plus élaborée et nous offrons certaines choses que nos concurrents n'ont pas, en termes de technologie en général ».

M. Poza nous informe qu'un objectif majeur de Can'l pour 2012 est de doubler la zone couverte à l'heure actuelle.

Pour l'instant ils ont surtout des clients professionnels mais il nous dit souhaiter offrir le service internet à n'importe qui.

« Les sociétés et les individus qui nous rejoignent peuvent télécharger tout ce qu'ils veulent, chose que personne d'autre ne propose ».

« Nous apportons nos connaissances du Pacifique depuis Nouméa et, ce que nous y avons appris, nous l'apportons ici et créons une manière « Vanuatu » de travailler avec l'internet, et nous continuerons à transmettre ces connaissances ici ».

A l'heure actuelle, Can'l compte cinq employés ici, mais M. Poza est sûr qu'il en faudra plus et il veut mettre en place un programme de formation à Port Vila pour le personnel vanuatais à venir.

Ce programme comprendra une formation continue spécialisée à Nouméa, dont a déjà bénéficié un membre du personnel actuel.

Il explique que Can'l est enthousiaste quant à la venue du câble sous-marin à Vanuatu, attendu pour 2013.

« Cela donnera à Vanuatu un accès internet comparable à celui disponible n'importe où dans le monde et à des prix très accessibles », dit-il.

« Ce moment sera très excitant pour Vanuatu et, alors que des sociétés sont satisfaites de l'utilisation pourtant coûteuse d'un satellite, nous envisageons être un acteur majeur dans l'ère du câble sous-marin ».

Pour M. Poza, 2012 sera une année critique pour Can'l à Vanuatu et il est convaincu que la société relèvera avec succès tous défis.

Rod Smith de TELSAT est extrêmement optimiste au sujet du futur de sa société de télécommunications, récemment créée, et il prédit une croissance importante de ses activités internet en 2012.

Il explique que Telsat a démarré il y a dix ans avec une seule licence TV, vendant un lot de huit chaînes TV analogiques, qui sont maintenant devenues 36 chaînes numériques.

Il y a deux ans, ils ont lancé Telsat Broadband et offrent désormais l'internet TV et sans fil aux particuliers, comme aux professionnels, dans la région de Port Vila.

« Nous avons élargi nos activités méthodiquement et professionnellement à une vitesse que nous pouvions gérer, tout en mettant l'accent sur un service clients de qualité », dit-il.

« Nous avons développé notre propre logiciel et nos propres systèmes, personnalisés exactement pour ce dont nous et nos clients ont besoin ici à Vanuatu. Ils représentent un élément important de notre succès ».

« Succès » est effectivement le mot adéquat pour caractériser Telsat, qui a réussi à obtenir une part importante des marchés TV et internet à Port Vila en peu de temps.



SUCCÈS » EST EFFECTIVEMENT LE MOT ADÉQUAT POUR CARACTÉRISER TELSAT, QUI A RÉUSSI À OBTENIR UNE PART IMPORTANTE DES MARCHÉS TV ET INTERNET À PORT VILA EN PEU DE TEMPS

A présent, Telsat fonctionne autour de Port Vila, de Narpow Point à Pango et de Teouma à Point du Diable, pour des particuliers et des professionnels. Des projets d'élargissement de la zone sont prévus.

« Au cours du premier trimestre de 2012, nous proposerons des services à Santo et notre approche y sera aussi prudente qu'à Port Vila », selon M. Smith.

« Après Santo, l'étape suivante la plus logique pour 2012 est Lakatoro à Mallicolo ».

Il explique que la société a développé un système permettant de proposer des services n'importe où si la demande est suffisante.

« Nous pouvons fournir à nos clients tout le paquet, TV ou internet, avec de nombreux services de bonne qualité, partout où nous opérons », dit-il.

Récemment M. Smith s'est rendu en Australie et logé dans un grand hôtel de Brisbane. Il disait : « cet hôtel avait un service internet deux fois moins rapide que le nôtre à Port Vila et quatre fois plus cher que celui de Telsat, ce qui m'a rendu très fier ».

Il nous informe que la partie TV de sa société était l'activité centrale de Telsat, mais qu'à partir de 2012, ce devait être le tour des services internet.

Son plan pour Telsat en 2012 est simple – l'objectif est de croître, croître et croître.

« Tous les enfants qui finissent l'école ici savent utiliser un ordinateur portable ou un i-phone et ils veulent pouvoir utiliser cette technologie comme tous les enfants à travers le monde », dit-il.

« Et nous voulons faire en sorte que cela leur soit abordable à Vanuatu, avec nos tickets prépayés pour seulement 200 VT, ce qui vous permet de télécharger 10 mégas. Un tel budget est accessible à toutes les bourses ».

« Nous pensons que c'est un très bon rapport qualité/prix et nous maintiendrons des prix intéressants, c'est une des raisons pour lesquelles notre activité internet va croître rapidement ».

La devise de Telsat est « trop facile » et M. Smith et sa petite, mais dédiée et talentueuse, équipe croit dur comme fer que donner au client valeur et qualité sera « trop facile » pour eux.

INCITE (connu auparavant sous le nom TM Consultancy) a commencé ses opérations à Vanuatu il y a dix ans et offre des services de conseil en TIC et d'intégration de systèmes TIC. D'après son directeur, Terry Moloney, INCITE vend des produits spécialisés comme des serveurs et des commutateurs, mais l'entreprise s'occupe principalement de services.

INCITE détient une licence en télécommunications et compte à l'heure actuelle six employés, mais M. Moloney est optimiste quant à l'avenir de la société et recrute déjà du personnel technique supplémentaire pour 2012.

Début 2011, Incite a gagné l'appel d'offres lancés pour créer les quatre télécentres dans des régions reculées de Vanuatu.

M. Moloney nous explique : « C'est de loin le plus grand projet dans lequel INCITE a été impliquée au cours de son histoire et, ayant achevé la construction et la mise en place du premier télécentre à Rensarie, Mallicolo, nous sommes désormais très confiants et sommes prêts à des projets similaires à l'avenir ».

Il continue en nous disant qu'INCITE a gagné l'appel d'offres en août de l'année précédente et a pu achever le télécentre de Rensarie dès le 28 novembre.

« Travailler avec le RTR et le gouvernement de Vanuatu fut un projet très intéressant et j'espère que cela amènera INCITE à collaborer sur de nombreux autres projets similaires à Vanuatu ».



UNE BONNE PARTIE DE 2012 SERA CONSACRÉE À CONSOLIDER NOS ACTIVITÉS EXISTANTES DE SERVICE EN TECHNOLOGIE ET INFORMATIQUE, POUR ÊTRE SÛR QUE NOS CLIENTS PROFESSIONNELS BÉNÉFICIENT DU MEILLEUR SERVICE POSSIBLE QUE NOUS POUVONS OFFRIR ET, SI DE NOUVEAUX CLIENTS VIENNENT S'AJOUTER À NOTRE LISTE, ILS SERONT CERTAINEMENT LES BIENVENUS

M. Moloney espère que les trois autres plans de télécentre finissent par devenir réalité.

« Dans notre offre détaillée, nous avons prévu que les quatre centres seraient similaires les uns des autres, de sorte que, une fois le premier achevé, nous pourrions utiliser exactement les mêmes matériaux et équipements pour construire les trois autres », dit-il.

« Pour cela, il nous a fallu beaucoup de planification et d'efforts pour reproduire ces centres et, pour le premier, construit à Rensarie, nous avons pu engager deux employés vanuatais supplémentaires ».

Il disait que le bâtiment est une construction kit de Force 10 importée de Brisbane (en Australie) expédiée à Vanuatu. Il a fallu trois semaines pour le construire à Mallicolo et le rendre totalement opérationnel.

Selon M. Moloney, la structure métallique a été mise en place sur des pieux spéciaux métalliques de fondation, enfoncés à deux mètres de profondeur, résistants aux tremblements de terre et aux cyclones.

Grâce à des générateurs, des onduleurs, et 3 jours d'alimentation par batterie (fonctionnant via des panneaux solaires), le télécentre semble invincible. INCITE a même pu mettre en place un centre de cinéma en plein air. M. Moloney raconte que les habitants des villages locaux ont été particulièrement enthousiasmés lors de la projection de la série télévisée locale « Love Patrol » de Wan Smolbag, au cours des célébrations d'ouverture non officielles qui ont lieu en fin de l'année précédente.

Néanmoins il explique qu'en dépit de cette nouvelle confiance et capacité à s'attaquer à des projets plus importants, INCITE ne perd pas de vue ses activités principales à Port Vila et à Luganville.

« Une bonne partie de 2012 sera consacrée à consolider nos activités existantes de service en technologie et informatique, pour être sûr que nos clients professionnels bénéficient du meilleur service possible que nous pouvons offrir et, si de nouveaux clients viennent s'ajouter à notre liste, ils seront certainement les bienvenus », affirme-t-il.

M. Moloney assure aussi qu'INCITE restera indépendante et serait heureuse de travailler avec d'autres sociétés de télécommunications, comme garantie de projets individuels.

« Nous avons toujours recherché l'excellence dans tout ce que nous faisons à INCITE et, monter ce projet majeur avec une telle réussite, et dans des circonstances très difficiles, a été un véritable tremplin », dit-il.

« Nous savons que nous pouvons proposer la meilleure solution à nos clients et leur offrir les meilleurs services, à la fois à Port Vila et à Luganville, et nous en sommes extrêmement fiers ».



# INCOME STATEMENT

FOR THE YEAR ENDED 31 DECEMBER 2011  
EXPRESSED IN VATU

2011

2010

Operating revenue	193,796,129	89,535,918
Operating expenses	<u>(139,190,657)</u>	<u>(68,062,550)</u>
Operating surplus before payment to Universal Access Fund	54,605,472	21,473,368
Universal Access Fund	<u>(20,000,000)</u>	<u>(30,000,000)</u>
Operating surplus / (deficit) after payment to Universal Access Fund	34,605,472	(8,526,632)

Produits d'exploitation
Charges d'exploitation
Résultat de l'exercice surplus avant versement au fond d'accès universel
Fond d'accès universel
(Déficit) D'exploitation / excédent après versement au fond d'accès universel

EXPRIMÉ EN VATU

# STATEMENT OF FINANCIAL POSITION

AS AT 31 DECEMBER 2011

2011

2010

Current assets		
Cash and cash equivalents	49,361,369	39,132,956
Receivables	32,853,795	21,456,897
Other assets	<u>10,329,843</u>	<u>14,553,915</u>
	<u>92,545,007</u>	<u>75,143,768</u>
Non current assets		
Plant and equipment	<u>19,348,288</u>	<u>11,687,297</u>
Total assets	<u>111,893,295</u>	<u>86,831,065</u>
Current liabilities		
Creditors and accruals	3,731,280	14,555,533
Provisions	<u>969,740</u>	<u>458,699</u>
	<u>4,701,020</u>	<u>15,014,232</u>
Non current liabilities		
Provisions	<u>2,583,790</u>	<u>1,813,820</u>
Total liabilities	<u>7,284,810</u>	<u>16,828,052</u>
Net assets	<u>104,608,485</u>	<u>70,003,013</u>
Accumulated surplus	<u>104,608,485</u>	<u>70,003,013</u>

# BILAN AU

31 DÉCEMBRE 2011

Actif circulant
Disponibilités
Créances
Actifs divers
Actif immobilisé
Immobilisations corporelles
Total de l'actif
Dettes à court terme
Fournisseurs et autres dettes
Indemnités du personnel
Dettes à long terme
Indemnités du personnel
Total des dette
Actif net
Report à nouveau

The statement of financial position is to be read in conjunction with the notes forming part of the full financial statements available from TRR.

Le bilan doit être lu en tenant compte des notes faisant partie du bilan financier disponible à TRR.

Telecommunication & Radiocommunication Regulator  
First Floor, Rossi Ocean Walk Building, Lini Highway, Port Vila Vanuatu  
Phone: + 678 27621 Email: [enquiries@trr.vu](mailto:enquiries@trr.vu)

[www.trr.vu](http://www.trr.vu)