

RAPPORT ANNUEL 2012

VISION UN ENVIRONNEMENT DE COMMUNICATIONS QUI ENRICHIT LE TISSU SOCIAL, CULTUREL, COUTUMIER ET COMMERCIAL DE VANUATU



L'article 11 de la Loi relative à la Règlementation des Télécommunications et des Radiocommunications dispose que le régulateur doit fournir un rapport annuel dans les termes suivants :

11 Rapport annuel

- (1) Le régulateur doit fournir au Ministre un rapport annuel comprenant, mais sans s'y limiter :
 - a) un résumé des activités du régulateur ;
 - b) les comptes annuels et les rapports du commissaire aux comptes tels que requis par la présente ou une autre loi ;
 - c) une liste de toutes les écritures et suppressions portées au registre au cours de l'année écoulée ;
 - d) un résumé des affaires de litige importantes impliquant le régulateur ; et
 - e) une liste des experts-conseils et des conseillers retenus par le régulateur et une description des affaires pour lesquelles ils ont été consultés ou ont donné des conseils.
- 2) Une infraction au paragraphe 1) sera considérée être un manquement grave au devoir de la part du régulateur.
- 3) Le rapport annuel fourni au Ministre conformément au paragraphe 1) doit être mis à la disposition du public sur le site web.

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU RÉGUL	ATFIIR DES	TÉLÉCOMMUNIO	CATIONS FT	RADIOCOMMI	INICATIONS
MILDOAGE DO NEGOL	TILON DES	ILLLCOMMUNICIAN	CALIONS ET		

4

PROFIL DE L'ORGANISATION

6

RAPPORT AVEC LE GOUVERNEMENT

11

CONCURRENCE ET ACTIVITÉS SUR LE MARCHÉ DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

15

QUESTIONS D'ORDRE JURIDIQUE ET LITIGES

19

INGÉNIÉRIE EN TÉLÉCOMMUNICATIONS ET RADIOCOMMUNICATIONS

21

GOUVERNANCE DE L'INTERNET

23

ACTIVITÉS EN RAPPORT AVEC LES CONSOMMATEURS

25

ACCÈS UNIVERSEL

27

EXPERTS-CONSEILS

29

UN PEU D'HISTOIRE SUR LE VANUATU & LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

31

POINTS DE VUE DES OPÉRATEURS AU VANUATU

33

COMPTES DE L'EXERCICE

37

MESSAGE DU RÉGULATEUR DES TÉLÉCOMMUNICATIONS ET RADIOCOMMUNICATIONS



Peut-être vous demandez-vous pourquoi les Technologies de l' Information et de la Communication (TIC) sont importantes et que fait vraiment le régulateur des télécommunications et radiocommunications (RTR)?

Peut-être vous demandez-vous pourquoi les Technologies de l' Information et de la Communication (TIC) sont importantes et que fait vraiment le régulateur des télécommunications et radiocommunications (RTR)? Une grande partie de notre travail à la fonction de RTR cette année a consisté à aborder cette première question et à modeler notre rôle pour faire face à ce défi. Au cours de cette année 2012, nous nous sommes concentrés principalement sur le consommateur, c'est-à-dire les clients des services de télécommunications au Vanuatu.

Le RTR a certes une vision de l'avenir, mais pour comprendre l'importance des TIC dans notre vie, il nous faut faire un retour un arrière vers notre point de départ. Bien que cela ne fasse que 4 ans environ que nous nous servons de la téléphonie

mobile à grande échelle dans ce pays, nous ne pourrions plus imaginer vivre sans téléphone portable. Nous avons conscience de l'importance des outils de communication pour les affaires au Vanuatu. Parallèlement à cela, nos liens avec des familles dispersées partout dans ce vaste archipel sont tributaires du système vital qu'est le GSM qui assure la liaison. On verra que les entreprises aussi bien que les consommateurs bénéficieront des mêmes avantages au fur et à mesure que l'accès à l'internet et son utilisation prendront de l'ampleur au Vanuatu. L'internet est une source inépuisable d'information et nous relie au reste du monde à peu de frais. Ces technologies, et d'autres applications de l'information et des communications, sont connues couramment sous le nom de TIC et relèvent de la responsabilité du RTR qui en assure la régulation au Vanuatu.

Notre vision au bureau du RTR est de favoriser un environnement des communications qui enrichisse le tissu social, culturel, coutumier et commercial du Vanuatu.

La décision prise en 2011 de placer le portefeuille des TIC sous la tutelle du bureau du Premier ministre (PM) a souligné et signalé la nécessité absolue d'assurer la séparation des rôles entre le gouvernement et le régulateur. Cette séparation entre politiciens décideurs de politique, opérateurs fournissant les services et le régulateur (RTR), indépendant, aide à éviter les conflits d'intérêts et permet de garantir que les décisions sont prises indépendamment et pour le bien des consommateurs et de Vanuatu en général. Sous la direction du PM, et avec le soutien de la fonction nouvellement établie du Bureau du Chef de Service de l'Information (BCSI)et des opérateurs de télécommunications, nous allons pouvoir, en collaborant ensemble, faire avancer le Vanuatu et nous concentrer sur une vision unique qui est d' accomplir les TIC pour Tous.

A l'appui de cette vision, le Vanuatu a besoin d'un marché des TIC où règne une concurrence saine. En conséquence, nous reconnaissons le leadership des PDG de chacune des entreprises de télécommunications dans la direction de leurs équipes, la prestation de services aux usagers et l'engagement de leurs actionnaires par leur investissement au Vanuatu.

La création des Groupes Consultatifs du RTR, à savoir le Groupe consultatif des consommateurs et le Groupe consultatif des entreprises (GCC et GCE), en 2012, a été absolument indispensable pour parvenir à établir des liens de communication et d'information en retour entre usagers et prestataires de services de télécommunications. Le RTR a procédé à la mise en place de ces groupes et a présidé à leurs réunions durant l'année.

En début d'année, le RTR a organisé un salon des TIC de la part du Ministre responsable des télécommunications. Cette évènement a permis de faire prendre conscience des avantages des TIC au grand public et aux entreprises et a été accueillie favorablement par l'industrie à Port-Vila. Par ailleurs, le RTR a eu le privilège de participer aux présentations sur les TIC aux parlementaires. Grâce à un ensemble de mécanismes mis en place au RTR, et avec l'appui des députés encourageant l'adoption à grande échelle des TIC dans le domaine de l'éducation (dans les écoles), de la santé et de l'agriculture, le RTR a encouragé et apporté son appui à l'adoption des buts de développement du millénaire par le gouvernement.

Tout marché de libre concurrence a besoin d'un arbitre. Le RTR joue ce rôle. Notre feuille de route nous a amené à élaborer un ensemble de règles (Décisions, Directives, Règlements) afin de favoriser la concurrence loyale et protéger les consommateurs. Nous avons formé une équipe de Ni-Vanuatu compétents au sein du RTR pour réguler le marché. Au cours de l'année, nous avons pris une décision en matière de dominance et répondu à toutes sortes de réclamations et de problèmes. Ce n'est qu'avec un environnement favorisant la concurrence loyale sur le marché des télécommunications que nous pourrons continuer à bénéficier d'un éventail d'options sur un marché concurrentiel durable.

Le travail du régulateur a reçu l'appui d'AusAID et de la Banque Mondiale par le biais d'une subvention. Leur soutien continu est apprécié et reconnu, ainsi qu' important pour assurer que bâtissons sur la base solide que nous avons créée. Pour ce qui est de l'avenir, nous allons continuer à assurer un service de régulation que nous souhaitons être exemplaire. Nous continuerons à aider le gouvernement à étendre les services de communication aux régions qui n'en bénéficient pas encore ou pas assez. Nous nous occuperons de médiation et de régulation en fonction des besoins. Grâce à ces mécanismes, nous cherchons à construire un meilleur environnement de communication pour le peuple du Vanuatu.

Le 30 novembre 2012, nous avons fait nos adieux à Monsieur Alan Horne, le Régulateur qui a dirigé le bureau du RTR avec enthousiasme et dynamisme au cours des 26 mois précédents. Alan a joué un rôle déterminant dans l'établissement du bureau du RTR, et fut un visionnaire qui a favorisé et stimulé le développement des TIC au Vanuatu.

En ma qualité de nouveau Régulateur, moi, Ronald Box, ayant pris mes fonctions le 1er décembre 2012, je tiens à saluer Alan pour ce qu'il a réalisé, pour son dynamisme et la façon dont il a réussi à faire avancer le RTR, pour son engagement à doter le Vanuatu d'un environnement régulateur qui soit juste, indépendant, cohérent et transparent à tous égards.

J'ailegrandplaisird'introduirececinquièmerapport annuel du Régulateur des Télécommunications et des Radiocommunications (RTR) de Vanuatu.

Le RTR présente ce rapport annuel, établi conformément aux dispositions de l'article 11 de la Loi No. 30 de 2009 relative à la Règlementation des Télécommunications et des Radiocommunications ("la Loi").

régulateur a reçu l'appui d'AusAID et de la Banque Mondiale par le biais d'une subvention.

Le travail du

18m

2.0 PROFIL DE L'ORGANISATION



2.1 RÔLE

La fonction de RTR a été créée en vertu de la Loi No. 30 de 2009 relative à la règlementation des télécommunications et des radiocommunications (la "Loi") en tant qu'organisme régulateur indépendant ayant pour objet de règlementer le secteur des télécommunications au Vanuatu. Il a pour responsabilité dans l'ensemble de protéger les consommateurs et de réaliser les objectifs de la Loi, à savoir de promouvoir le développement du secteur des télécommunications et de gérer le spectre des fréquences-radio en vue de favoriser le développement social et économique de la nation.

Le RTR délivre des licences autorisant :

- des prestataires de services à fournir des services de télécommunications à des utilisateurs finaux au Vanuatu;
- une personne à utiliser un appareil de radiocommunications;
- un prestataire de services à utiliser le spectre des fréquences.

Le RTR veille à ce que les prestataires de services s'acquittent de leurs obligations telles que stipulées dans leur licence(s).

En particulier, cette vérification de la conformité

concerne les consommateurs et questions connexes , dont, entre autres, loyauté en affaires, pratiques de tarification, de facturation, réclames fausses et mensongères, nature confidentielle des renseignements sur les clients, réclamations et plaintes de clients, conditions et qualité des services. Le RTR joue un role clé pour faciliter un environnement concurrentiel qui soit durable et assurer que les prestataires de services opèrent loyalement dans cet environnement de marché libéralisé.

Le régulateur doit toujours agir en tout indépendance et impartialité dans l'exécution de ses responsabilités, fonctions, devoirs et pouvoirs tels qu'énoncés dans la Loi et d'autres textes de loi du Vanuatu.

Tout les membres du personnel à plein temps au bureau du RTR, excepté le régulateur, sont des ressortissants vanuatais et ont tous signé des contrats où ils s'engagent à se tenir à l'écart de toute activité et influence politique.

Le RTR reconnaît que le gouvernement du Vanuatu a montré un excellent exemple pour la région en établissant la fonction de régulateur indépendant et en libéralisant le marché des télécommunications.

Le RTR veille
à ce que les
prestataires
de services
s'acquittent de
leurs obligations
telles que
stipulées dans leur
licence(s).

2.2 VISION, MISSION & VALEURS

Notre vision, notre mission et nos valeurs sont les suivantes :

VISION

Un environnement de communications qui enrichisse le tissu social, culturel, coutumier et commercial du Vanuatu

MISSION

D'aménager un marché stimulé par la concurrence pour la fourniture de services d'information et de communications innovateurs, à la disposition de tous, qui : encourage les investissements durables et rentables ; respecte l'intérêt des consommateurs ; engendre des initiatives protectrices de l'environnement ; et soutient le bien-être social, culturel, coutumier et commercial de la population de Vanuatu.

De continuer à développer la fonction de régulateur exemplaire dans la région par un leadership mesuré et être l'employeur de choix en : investissant dans nos gens de façon à constituer une équipe professionnelle dévouée ; garantissant la transparence et l'impartialité dans les activités ; et en adhérant au principe de l'assurance de la qualité.

VALEURS

Susciter l'inspiration Notre imagination, la clarité de notre réflexion et un sens précis de la direction stimulent des pensées innovatrices pour répondre aux besoins de demain.

Engagement Notre dynamisme et notre volonté d'atteindre l'excellence, notre rigueur dans l'accomplissement de nos devoirs, notre concentration sur le développement de notre équipe et notre sens des responsabilités inspirent une passion pour le développement de Vanuatu.

Respect Notre respect mutuel repose sur les principes de savoir écouter, collaborer et avoir de la considération les uns pour les autres, pour le public et les titulaires de licences pour lesquels nous travaillons, l'état de droit, la confidentialité, la propriété intellectuelle, la coutume, l'environnement, et les générations à venir.

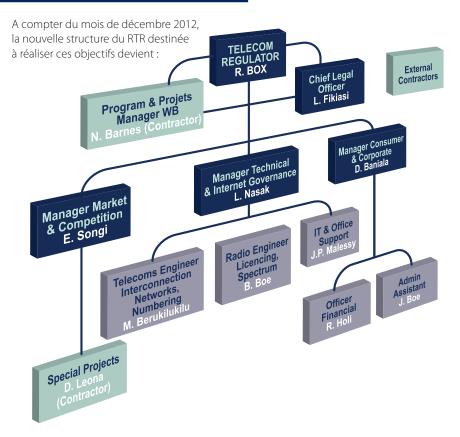
Impartialité Notre façon d'aborder la prise de décision sur la base de preuves et notre capacité d'adaptation garantissent que nous restons raisonnables, cohérents, justes et équitables.

Transparence Notre approche ouverte et inclusive à l'égard de la règlementation garantit que nous sommes tenus responsables et que nos actions et décisions sont comprises.

2.3 L'ÉQUIPE DU RTR

Quand le nouveau régulateur, M. Ronald Box, a pris ses fonctions, il a examiné la structure en place et décidé qu'il fallait la revoir pour s'assurer que la structure de la direction du RTR soit appropriée, pertinente et propre à concourir à la réalisation des objectifs du RTR, satisfaire aux obligations du RTR aux termes de la Loi et garantir que les objectifs opérationnels du RTR puissent être atteints compte tenu des moyens financiers et humains disponibles.

Ronald Box est un ressortissant australien avec une vaste expérience dans les télécommunications. Il a rejoint le bureau du RTR le 1er décembre 2012 comme nouveau régulateur. Parmi les rôles antérieurs de Ron, citons : le tout premier PDG de la Telecommunications Authority Fidji (TAF), expert-conseil auprès l'Union Internationale des Télécommunications (UIT), la Télécommunauté de l' Asie et du Pacifique (TAP), et diverses organisations dans la région Asie-Pacifique, un détachement de 3 ans du gouvernement australien auprès du TAP sous les Nations-Unies basée en Thaïlande, et plus de 19 ans avec l' Autorité Australienne pour les Communications et Médias (AACM).



2.4 ACTIVITÉS PRINCIPALES DU RTR

Les principaux domaines de concentration du RTR identifiés pour 2012 comprenaient : un environnement compétitif durable ; l'éducation, la sensibilisation et la protection des consommateurs ; la gestion de l'internet ; la mesure de la qualité des services ; et l'accès universel.

Le rôle du RTR consiste aussi à prendre des décisions et élaborer des directives et des règlements, ainsi qu'à répondre aux demandes d'information et d'investigation ou de résolution de problèmes. En tant que telle, la fonction du RTR est tout à la fois avant-gardiste (dans le sens de la prise de décisions, préparation de directives et de règlements) et réactive (dans le sens où le RTR est chargé de répondre aux requêtes de consommateurs ou d'opérateurs).

Au cours de l'année 2012, le RTR a élaboré les documents suivants pour aider l'industrie et les consommateurs :

- 1. Les lignes directrices sur la publicité pour des services de télécommunications.
- 2. Planification du spectre, pratiques d'attribution et d'assignation des fréquences.
- 3. Termes de Reference des groupes consultatifs

des consommateurs et des entreprises.

- Directives en matière de la protection des consommateurs.
- 5. Avis d'Offre d'Interconnexion de Référence.
- 6. Plan et procédures de numérotation nationale.
- 7. Mise en service des numéros courts dans la série 16X pour les services d'information publique du gouvernement et des ONG.
- 8. Directives sur la qualité des services.
- Un document de consultation au sujet des dispositions futures quant à la gestion du domaine national du premier niveau (ccTLD).vu.
- 10. Règlement sur les droits de licence radio et d' utilisation du spectre.

Ceux-ci sont disponible sur le site web du RTR à www.trr.vu.

2.5 LE PLAN DE TRAVAIL

Le RTR suit un plan de travail triennal qui est régulièrement mis à jour. Celui-ci peut être consulté sur le site www.trr.vu. Les principaux projets prévus dans ce plan de travail sont présentés sous les sections 4 à 9 du présent rapport.

2.6 FINANCEMENT ET SOUTIEN DE BAILLEURS DE FONDS

Le gouvernement du Vanuatu a reçu une subvention en 2009 de la part de la Banque Internationale pour la Reconstruction et le Dévelopement (BIRD) et l'Association Internationale pour le Développement (AID), appelées collectivement Banque Mondiale. Les fonds de la subvention ont été contribués par l'Australie, par le biais de l'Australian Agency for International Development (AusAID) [l'agence d'aide au développement de l'Australie], dans le cadre de l'agence appelée Pacific Region Infrastructure Facility.

Ce fonds de subventions sert à des projets définis ayant pour objet de faciliter le transfert de connaissances juridiques, régulatrices et techniques pour aider à la mise en place d'organes de supervision pleinement opérationnels pour les télécommunications et les TIC au Vanuatu. A cet égard, le RTR remplit les fonctions de gestion opérationnelle et financière aux termes du fonds de subvention et des procédés de rapport.

A la mi-année en 2012, la majorité des fonds de subvention avaient été engagés et une rallonge a été sollicitée. Le gouvernement de Vanuatu a fait une demande officielle de financement supplémentaire à la Banque Mondiale. Il a été anticipé que le soutien financier d'AusAID continuera d'être apporté par le biais du programme de subvention de la Banque Mondiale pour une nouvelle période de 3 ans à compter du début de l'année 2013.

"AusAID est fière d'avoir pu soutenir le programme de réforme du gouvernement de Vanuatu en matière des TIC, et ce depuis le début, et un des moments forts a été la création de la fonction de régulateur indépendant des télécommunications. Etablir une organisation à partir de zéro est un défi en toutes circonstances, et à plus forte raison en période de grands changements en termes de concurrence dans l'industrie, de politique gouvernementale et de structure institutionnelle. Ce qui a été particulièrement satisfaisant, c'est d'avoir pu maintenir ce soutien jusqu'au point où des responsabilités claires sont désormais en place concernant le régulateur, l'industrie et le gouvernement. De ce fait, le secteur a réussi non seulement à préserver les premières retombées bénéfiques de la concurrence accrue, mais à bien se placer pour développer et appliquer des politiques qui permettront de tirer parti du potentiel de la nouvelle

génération de technologies. Le RTR continue de grandir et d'acquérir de la maturité en tant qu'organisation, et le soutien solide dont elle bénéficie, que ce soit des ministres du gouvernement ou des consommateurs, est une preuve de la qualité de son personnel et de sa direction depuis sa création. A notre avis, qui est partagé par beaucoup d'autres, le RTR est arrivé à un stade où il représente une référence quant à la manière dont un régulateur doit fonctionner dans le contexte d'un petit état insulaire en développement, et pas seulement pour le secteur des TIC."



Australian Government

AusAID

Simon Cramp, Directeur | Governance for Growth Program-Vanuatu | AusAID



2.7 FORMATION ET RENFORCEMENT DES CAPACITÉS

L'esprit d' équipe et le développement des compétences ont été un des domaines principaux de concentration pour le personnel du RTR au cours de l'année 2012. Comprendre comment bien fonctionner en équipe et ce qui fait la force d'une équipe nous a aidé à devenir plus efficaces et concentrés sur la réalisation des résultats attendus.

La formation a porté sur 3 modules, au sujet de la dynamique d'équipe, des personnalités et du rôle de dirigeant. Elle a permis de développer les compétences de l'équipe et la capacité du personnel de s'adapter à des changements, comme la venue d'un nouveau régulateur. En traitant des normes et objectifs de l'équipe, le RTR a réussi à intégrer de nouveaux membres du personnel en leur faisant apprécier les objectifs de l'organisation.

La formation a également servi à améliorer l'aptitude à la délégation et au leadership parmi les membres du personnel et à leur faire prendre conscience de l'importance d'être à l'écoute,

d'avoir une vision d'ensemble et d'assurer la complémentarité des forces et faiblesses des uns et des autres.

Le personnel du RTR a aussi bénéficié de stages de formation à l'étranger et de renforcement des capacités en assistant à d'importantes rencontres formatrices grâce à un financement par des bourses. Parmi ceux-ci, il faut citer des cours avancés sur la régulation des réseaux de nouvelle génération (RNG), des cours en rapport avec l'internet, un programme de renforcement des capacités sur la gouvernance de l'internet, le 5e forum sur la politique et règlementation organisé par la Télécommunauté de l' Asie et du Pacifique (TAP) pour le Pacifique, , formation du centre d' information de réseau de l' Asie-Pacifique [Asia Pacific Network Information Centers] sur la Version 6 du Protocole Internet, cours en-ligne de l'UIT sur l'internet du futur, et la conférence annuelle de 2012 du Pacific Island Chapter of Internet Society [PacINET].

La formation a également servi à améliorer l'aptitude à la délégation et au leadership parmi



2.8 FORUMS ET COLLOQUES RÉGIONAUX ET INTERNATIONAUX

Les membres du personnel du RTR ont assisté à divers forums et colloques internationaux des télécommunications et régulateurs tout au long de 2012. Ces réunions régionales offrent une occasion unique au personnel du RTR d'acquérir de l'expérience sur les défis internationaux auxquels sont confrontés d'autres organismes de régulation des télécommunications face aux progrès de la technologie, et comment la communauté mondiale les aborde et cherche à les résoudre. Elles sont aussi une occasion pour développer un réseau de contacts dans l'industrie qui peuvent à leur tour apporter un soutien et une aide à des petites équipes régulatrices comme celle du RTR. Ces rencontres ont également permis de développer et renforcer les compétences et ont aidé les membres du personnel à mettre à l'épreuve leurs connaissances et à se positionner sur la scène internationale.

L'équipe du RTR en a profité pour montrer ses connaissances en dirigeant des débats internationaux et en présidant à des réunions en comité. Il faut relever parmi les interventions les plus notoires, celle de Lloyd Fikiasi, chef de la section juridique du RTR, qui a dirigé des débats sur l'élaboration de lois sur la sécurité cybernétique ou cyber-sécurité, et de Alan Horne, qui a été le président d'une séance en table ronde sur les défis auxquels sont confrontés les petits états insulaires en développement lors de la conférence mondiale des Telecoms de l'UIT qui s'est tenue à Dubai en 2012.

Tous ces opportunités ont rehaussé le profil de Vanuatu et l'ensemble de ses compétences devant un public international.

3.0 RAPPORT AVEC LE GOUVERNEMENT



3.1 MINISTRE RESPONSABLE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Un élément essential pour le RTR est de travailler en bonne collaboration avec l'industrie et d'avoir des directives claires du Ministre responsable des télécommunications, avec des dispositions de rapport également précises.

Le portefeuille des Télécommunications a été

transféré du ministère de l'Infrastructure et des Services publics au Bureau du Premier Ministre en mars 2012. En conséquence, le RTR rendait compte au ministre responsable des télécommunications, qui était le Premier Ministre Sato Kilman Livtunvanu à l'époque.

3.2 LE BUREAU DU CHEF DE SERVICE DE L'INFORMATION

Le Bureau du Chef de Service de l' Information (BCSI) a été créée par décision du Conseil des Ministres (CDM) No. 109/2011. Le BCSI est responsable de la prise en charge de l'initiative de IGOV, la coordination d'ensemble inter-agences à tous les échelons, l'élaboration de la politique et de la stratégie de développement pour le comité de pilotage national sur les TIC et de fournir des conseils sur les dépenses et la planification de i-Gouvernement.

Le Bureau du Chef de Service de l' Information relève directement du Premier ministre, qui est également le Ministre responsable des TICs et Télécommunications.

Surtout bienque le RTR et le BCSI travaillent en étroite collaboration, bien que chaque bureau

opère indépendamment. Le RTR et le BCSI ont tenu plusieurs réunions ensemble et également avec le Ministre responsable des Télécommunications, en 2012 pour faciliter la réalisation des objectifs souhaites.

Pendant un petit moment durant l'année 2012, le RTR a fourni des espaces de bureau pour quelques-uns des experts-conseils du BCSI. Le RTR a continué à dialoguer et à collaborer avec le BCSI sur des questions telles que la journée nationale des TIC, l'élaboration d'une législation sur le crime cybernétique, le Point d' Echange Internet du Vanuatu (PEIV), les TIC au Parlement, la Politique d'Accès Universel (PAU), le Projet Pilote d' Internet haut débit à Rensarie, l'élaboration de Règlements, la surveillance des numéros d'urgence et bien d'autres questions sur les TIC.

Une intervention prompte et effective en cas d'urgence nationale est une nécessité absolue

3.3 GROUPE D'INTERVENTION D'URGENCE

Une intervention prompte et effective en cas d'urgence nationale est une nécessité absolue. A cet égard, le RTR a continué à faciliter des réunions avec les parties concernées par les services d'urgence, à savoir des représentants du gouvernement, du secteur privé et de l'industrie. Au cours de ces réunions, sous la présidence du Directeur Général du Ministère des Affaires Intérieures, ces parties concernées ont convenu de former un Groupe de coordination des services d'intervention en cas d'urgence nationale (GIUN), ayant pour vision la création d'un centre national d'opérations d'urgence (CNOU) centralisé, qui pourrait être contacté sur un seul numéro court, de façon à ce qu'en situation d'urgence, il suffise de composer un numéro court unique. Cela éviterait d'avoir à se rappeler plusieurs numéros d'urgence pour les différentes agences.

Pour réaliser cette vision, il y a beaucoup à faire, et cela nécessitera un financement adéquat. Il faudra aussi que le concept reçoive l'appui du gouvernement, du secteur privé, de l'industrie et des agences donatrices.

Comme cela prendra plusieurs années pour mettre en place un CNOU pleinement opérationnel, le GIUN a reconnu qu'en attendant, des numéros courts devraient être attribués individuellement aux services d'urgence existants, à la place des numéros actuels à 5 chiffres. L' appel de ces numéros courts des services d'urgence sera gratuit, a savoir: le 111 pour la Police, le 112 pour l'hôpital, le 113 pour les Sapeurs Pompiers, le 114 pour l'escadre maritime et le 115 pour le service ambulancier de Pro-Medical.

Des programmes de sensibilisation ont été organisés pour éduquer le public concernant l'utilisation des numéros courts. Il y a eu une nette amélioration de la procédure de traitement des appels d'urgence; en revanche, il faut davantage de sensibilisation quant à l'utilisation de ces numéros courts par le public et une formation pour les opérateurs de services d'urgence est nécessaire afin d'améliorer davantage le temps des réponses.

Le RTR travaille en étroite collaboration avec le gouvernement, par l'intermédiaire du Ministre responsable des télécommunications et du BCSI, pour mettre au point une politique sur la cybersécurité et préparer une loi sur le cybercriminalité pour le Vanuatu

4 PARTICIPATION DU RTR À L'ÉLABORATION D'UNE POLITIQUE SUR LA CYBERSÉCURITÉ ET D'UNE LOI SUR LE CYBERCIMINALITÉ

Le phénomène révolutionnaire de l'internet, avec l'explosion conséquente de l'accès à l' informations par ce biais, est relativement récent au Vanuatu. Bien que l'on reconnaisse les avantages de ce système sans frontières qui a connu une croissance exponentielle, l'internet est devenu l'objet d'un attrait irrésistible pour une nouvelle forme de criminalité. Les cybercriminels¹ ou pirates informatiques² se montrent de plus en plus innovateurs et gravitent vers des juridictions qui leur offrent la meilleure protection en raison de leurs régimes juridiques vétustes et/ou non harmonisés et de leurs agences d'exécution de la loi qui n'ont pas les compétences ni les ressources nécessaires pour surveiller le trafic sur internet, enquêter sur des réclamations et des plaintes, intenter des poursuites ou faire appel à une intervention qui serait justifiée. Le nature planétaire et sans frontière de l'internet permet aux criminels de collaborer et coordonner leurs activités et étaler leurs avoirs sur plusieurs juridictions quasiment en toute impunité.

Le RTR travaille en étroite collaboration avec le gouvernement, par l'intermédiaire du Ministre responsable des télécommunications et du BCSI, pour mettre au point une politique sur la cybersécurité et préparer une loi sur le cybercriminalité pour le Vanuatu. Bien que tout ce qui ait trait à l'élaboration de politiques relève du

gouvernement, le RTR a activement apporté son aide sur les initiatives de la cybersécurité.

Le RTR a initialement pris les rênes et collaboré avec les principales parties prenantes pour former un groupe de travail dénommé 'Groupe de travail pour lutter contre la cybercriminalité' ou 'Cybercrime Working Group (CWG)' en anglais. Ce groupe était composé de représentants du Cabinet Juridique de l'Etat, du Parquet, de la Douane, de la Police, du bureau du BCSI et du Bureau du PM. Le RTR a apporté sa contribution et émis des avis régulateurs au CWG en vue de mettre en oeuvre une politique sur la cybersécurité et une loi sur la cybercriminalité.

Au cours de l'année, le BCSI a recruté un conseiller en politique des TIC qui a accéléré la création d'un comité désigné officiellement par le gouvernement, à savoir le Comité du groupe de travail pour lutter contre la cybercriminalité ou 'Cybersecurity Policy Working Group Committee (CPWGC)' en anglais, en novembre 2012. Ses Termes de References ont été définies par le Ministre responsable des télécommunications. Ce comité, CPWGC, a remplacé le CWG dans la tâche d'élaborer une politique sur la cybersécurité et une loi sur la cybercriminalité d'ici le milieu de 2013. Compte tenu de cette évolution, le RTR se jouer un rôle important de soutien sur ces questions.

- 1. Personnes qui sont appréhendées et condamnées pour des crimes informatiques tels que l'accès par effraction à des ordinateurs ou des réseaux informatiques
- Personnes ayant un don particulier pour l'informatique qui se servent d'un ordinateur pour s'ingérer dans les systèmes et réseaux informatiques d'autrui.



5 SALON DES TIC DU VANUATU POUR MARQUER LA JOURNÉE MONDIALE SUR LA SOCIÉTÉ DES TÉLÉCOMMUNICATIONS ET DE L'INFORMATION DE 2012

A la demande du Ministre responsable des télécommunications, le RTR a organisé un salon à l'appui d'une campagne de sensibilisation sur les avantages des produits et des applications des TIC pour les habitants du Vanuatu. Cet évènement a soutenu la Journée mondiale sur la société des télécommunications et de l'information qui est célébrée le 17 mai chaque année.

Le Salon des TIC a conjugué deux grands objectifs :

- 1. Promotion des avantages des TIC : en démontrant les applications pratiques des TIC d'une manière utile et pertinente pour les usagers et entreprises au Vanuatu, avec accent mis en particulier sur les jeunes. Cet évènement a donné une plateforme promotionnelle importane pour les exposants qui ont pu en profiter pour afficher des applications pratiques des TIC et montrer comment des outils de TIC et appareils peuvent avoir un impact positif dans leur travail et vies.
- 2. Promotion des femmes et des filles dans le secteur des TIC: L'UIT célèbre tous les ans, le quatrième jeudi du mois d'avril, Femmes et Filles dans le secteur des TIC. En 2012, ce jour est tombé le 26 avril, mais le Vanuatu a décidé de couvrir ce thème important le 18 mai. Dans le cadre du salon des TIC, un groupe de femmes et de jeunes filles présélectionnées ont eu une dizaine de minutes chacune pour faire part de leur histoires de réussite et exposer les avantages que les TIC leur avaient apportés qui leur ont permis de parvenir à leurs objectifs et réaliser leurs ambitions.

Les points forts de ce salon des TIC sont :

- Le Premier Ministre et les membres de son personnel y ont participé activement. Le Premier Ministre a mené le défilé, prononcé le discours d'ouverture du salon des TIC et a visité chaque stand;
- 2. Trente sociétés venant de different secteurs, comprenant des opérateurs de télécommunications, des services gouvernementaux, des détaillants, des ONG, des entreprises privées, ont pris part et ont pu exposer leurs produits et leurs services ;
- Suffisamment de fonds ont été réunis grâce au parrainage des sociétés et des exposants pour couvrir la majorité des coûts encourus;
- 4. Plus de 400 personnes ont participé au concours sur la sensibilisation des TIC basée sur un questionnaire;
- 5. Près de 3000 personnes sont venues au salon des TIC, on visité les stands et ont participé aux activités organisées durant la journée ;
- 6. Une vaste campagne publicitaire a été menée par la presse, la télévision, la radio, et un film documentaire a été tourné pour marquer cette journée. Il a été diffusé à la télévision nationale Television Blong Vanuatu (TBV), et distribué sur des DVD.

Cet évènement a été perçue comme une réussite et un excellent début en ce qui concerne l'objectif à long terme de promouvoir l'adoption des TIC à travers le Vanuatu.

Le Salon des TIC a conjugué deux grands objectifs : Promotion des avantages des TIC, Promotion des femmes et des filles dans le secteur des TIC



3.6 POINT D' ÉCHANGE INTERNET DU VANUATU

Le RTR a oeuvré avec le gouvernement pour établir le point d'échange Internet du Vanuatu (PEIV). Un groupe de travail sur le PEIV a été constitué et des réunions et des entretiens ont été facilités par le RTR. Un protocole d'entente a été signé le 10 décembre 2012 entre le gouvernement, par l'intermédiaire du bureau du BCSI, Digicel Vanuatu Ltd, Can'l Vanuatu Ltd, SPIM et Telsat Vanuatu Ltd, pour mettre au point des accords d'échange de trafic Internet et acheminer leur traffic Internet local par le PEIV au lieu de passer par les liaisons satellites internationales fort coûteuses.

Les avantages du PEIV consistent notamment en des économies de coûts pour les fournisseurs de

services Internet (FSI) en gardant le traffic Internet local à Vanuatu, un internet ultra-rapide donc latence faible pour le trafic local, engendrant une économie locale sur internet avec l'introduction sur le marché de nouveaux fournisseurs de contenu local et des prestataires de services qui dépendent du service Internet haut débit et grande capacité.

Le PEIV est le premier point d'échange Internet de son genre dans la région du Pacifique et dénote le succès d'une coopération au sein de l'industrie à Vanuatu.

4.0 CONCURRENCE ET ACTIVITÉS SUR LE MARCHÉ DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

EVOLUTION DU MARCHÉ

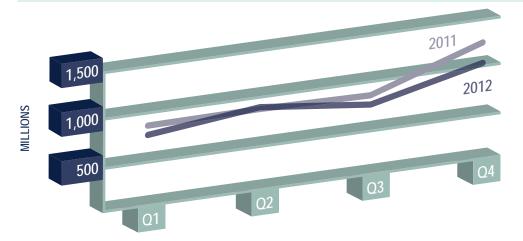
Le chiffre des abonnés à la téléphonie mobile au Vanuatu est estimé aux alentours de 150.000 en 2012. A titre anecdotique, il semblerait qu'il soit en légère baisse (peut-être une indication d'une diminution des abonnements jumelés TVL/ Digicel). La couverture du réseau de téléphonie mobile avec Digicel est estimée à plus de 90% de la population et celle de TVL à environ 70%, mais croît au fur et à mesure que TVL met en service les 8 stations supplémentaires d'émetteur-récepteur de base requises en vertu de la politique de l'accès universel (PAU) de 2009. La couverture du réseau de téléphonie mobile actuelle touche près de 92% de la population. Les abonnements à l'Internet sont en hausse, de l'ordre de 23% à la mi-année 2012, bien que les taux d'abonnement restent très faibles. Les abonnements pour téléphones fixes diminuent d'année en année, en

raison de la convergence des réseaux et d'autres moyens de communication entre les deux grands centres urbains, les zones rurales et reculées.

En juin 2012, Digicel et TVL ont signé un accord d'interconnexion pour une interconnexion de grossistes entre les deux parties. Résultat, une diminution de 25% des coûts d'interconnexion entre les deux opérateurs³. Ce pendant les tarifs uniformisés proposés sont restés constants entre 2011 et 2012. Tous deux continuent à mener des campagnes promotionnelles avec des forfaits destinés aux usagers finaux des télécommunications du Vanuatu, et les consommateurs se voient offrir des services à des prix raisonnablement abordables. Cependant, il est important de maintenir la pression à la baisse sur le coût des services de télécommunications aux consommateurs.

RECETTES TRIMESTRIELLES DES TÉLÉCOMMUNICATIONS PAR OPÉRATEUR 2011 ET 2012

Source : Régulateur des Télécommunications & Radiocommunications de Vanuatu.



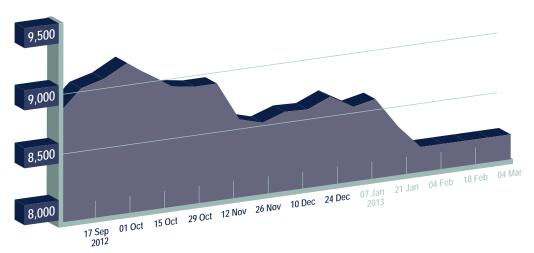
recettes engendrées par télécommunications ont diminué de 7% si l'on compare le trimestre terminant fin septembre 2012 avec celui s' achevant fin septembre 2011. L'utilisation de réseaux sociaux est en hausse, les statistiques actuelles indiquant 8.660 usagers à fin décembre 2012 . Le nombre des usagers de

réseaux sociaux a culminé à 9.220 à la veille des élections législatives, puis il est retombé à 8.660 à fin décembre 2012⁴. Selon les statistiques sur les réseaux sociaux, la pénétration de Facebook dans le pays est de 3,94% de la population, et représente 45,48% en termes de nombre d'usagers de l'internet.

 $http://www.trr.vu/index.php?option=com_content&view=category\&layout=blog\&id=33\<emid=16\&lang=enhttp://www.socialbakers.com/facebook-statistics/vanuatu$

UTILISATEURS ET LA DÉMOGRAPHIE POUR LES ÎLES VANUATU

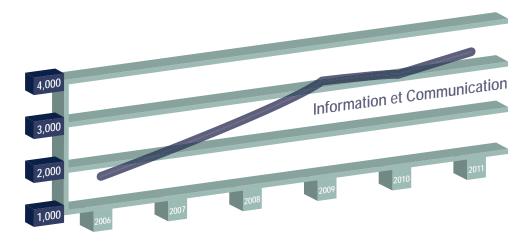
Source: http://www.socialbakers.com/ facebook-statistics/vanuatu



Les deux opérateurs encouragent vigoureusement leurs abonnés utilisateurs de smartphones à utiliser les réseaux sociaux et des applications basées sur le web et les modems GSM pour ordinateur portables. Cela signifie que le marché des télécommunications est beaucoup plus dynamique qu'au début de 2008.

PIB À PRIX CONSTANTS PAR SERVICE (2006 ANNÉE DE RÉFÉRENCE DE BASE)

Source : http://www.socialbakers.com/ facebook-statistics/vanuatu



La part du secteur des services au PIB a progressé de 3,6% pour l'exercice 2011. Le secteur des TIC a connu une croissance de 7,3% en 2011⁵ et sa contribution au PIB fut de 6% contre 5% en 2010⁶.

TVL a mis à niveau et modernisé son réseau de base, surtout ses systèmes de commutation pour pouvoir installer du matériel ADSL supplémentaire, et a introduit le service mobile à haut débit de troisième génération (3G). Digicel a lancé son service mobile à haut débit 3G+ à Port Vila et Luganville, après avoir mis à niveau un certain nombre de ses stations émetteur-récepteur de base en 2012⁷.

A présent, tous les sites GSM de génération 2,5G au Vanuatu sont dotés de la technologie de pointe GPRS/Edge en complément de la

couverture vocale de 92%. Digicel a lancé trois sites 3G+ en zone rurale. Il y a manifestement de l'intérêt pour l' accès à l'internet mobile avec TVL et Digicel, mais il se développe lentement en raison du coût relativement élevé des services et aussi des problèmes latence.

Sur les douze titulaires de licences, fournisseurs de services internet (FSI) compris, seuls TVL, Digicel, Telsat, Can'l, Incite, SPIM et Interchange sont en activité. Interchange, d'après nos informations, aurait choisi de se concentrer sur l'accès en gros avec le nouveau cable sous-marin qui devrait être mis en service au Vanuatu vers le mois de décembre 2013. Pour ce qui des autres titulaires de licences, soit ils ne sont pas encore opérationnels, soit ils ne fournissent des services qu'à très petite échelle.

- 5. Bureau national de la Statistique, Produit intérieur brut (PIB) 2010 / 2011, http://www.vnso.gov.vu/
- 6. Bureau national de la Statistique, Produit intérieur brut (PIB) 2010/2011, http://www.vnso.gov.vu/
- 7. www.digicelvanuatu.com

4.2 REGISTRE DES OPÉRATEURS

No.						Terme de licence
1	Digicel Vanuatu Ltd	14 Mar 08	Licence de Télécommunications	Pour fournir des services internationaux de télécommunication aux utilisateurs au Vanuatu, et à des personnes extérieures Vanuatu Pour permettre d'exploitater et de construire des installations de télécommunications	Pas de radiodiffusion	15 Ans
1A	Digicel Vanuatu Ltd	22 Sep 09	Licence de Télécommunications (modifié)	Pour fournir de services de télécommunications aux utilisateurs au Vanuatu		15 Ans
2	Telecom Vanuatu Ltd	11 Mar 08	Licence de Télécommunications	Fourniture de services de télécommunications aux utilisateurs au Vanuatu Fournir des services internationaux de télécommunication aux utilisateurs au Vanuatu, et à des personnes extérieures du Vanuatu Permis d'exploiter et de réaliser des installations de télécommunications	Pas de radiodiffusion	15 Ans
3	Telsat Broadband Ltd	22 Sep 09	Licence de Télécommunications	Fournir des services de télécommunication liés à l'Internet aux utilisateurs au Vanuatu Fournir des services de télécommunications internationales liées à l'Internet aux utilisateurs du Vanuatu et des personnes en dehors de Vanuatu Permis d'exploiter et de réaliser des installations de télécommunications	Pas de radiodiffusion	15 Ans
4	Computer Network Services	20 Jan 10	Licence de Télécommunications	Fournir des services de télécommunication liés à l'Internet aux utilisateurs au Vanuatu Fournir des services de télécommunications internationales liées à l'Internet aux utilisateurs du Vanuatu et des personnes en dehors de Vanuatu Permis d'exploiter et de réaliser des installations de télécommunications	Pas de radiodiffusion	15 Ans
5	e-Tech	21 May 10	Licence de Télécommunications	Fournir des services de télécommunication liés à l'Internet aux utilisateurs au Vanuatu Fournir des services de télécommunications internationales liées à l'Internet aux utilisateurs du Vanuatu et des personnes en dehors de Vanuatu Permis d'exploiter et de réaliser des installations de télécommunications	Pas de radiodiffusion	15 Ans
6	Hot Spotzz Ltd	22 Sep 10	Licence de Télécommunications	Fournir des services de télécommunication liés à l'Internet aux utilisateurs au Vanuatu Fournir des services de télécommunications internationales liées à l'Internet aux utilisateurs du Vanuatu et des personnes en dehors de Vanuatu Permis d'exploiter et de réaliser des installations de télécommunications	Pas de radiodiffusion	15 Ans
7	Incite Technology at Work	30 Sep 10	Licence de Télécommunications	Fournir des services de télécommunication liés à l'Internet aux utilisateurs au Vanuatu Fournir des services de télécommunications internationales liées à l'Internet aux utilisateurs du Vanuatu et des personnes en dehors de Vanuatu Permis d'exploiter et de réaliser des installations de télécommunications	Pas de radiodiffusion	15 Ans
8	SPIM Ltd	01 Apr 11	Licence de Télécommunications	Fourniture de services de télécommunications aux utilisateurs au Vanuatu Fournir des services internationaux de télécommunication aux utilisateurs au Vanuatu, et à des personnes extérieures de Vanuatu Permis d'exploiter et de réaliser des installations de télécommunications	Pas de radiodiffusion	15 Ans
9	Yumi Koneck:Project for VRDTCA	22 Sep 09	Licence de Télécommunications	Fournir des services de télécommunication liés à l'Internet aux utilisateurs au Vanuatu Fournir des services de télécommunications internationales liées à l'Internet aux utilisateurs du Vanuatu et des personnes en dehors de Vanuatu Permis d'exploiter et de réaliser des installations de télécommunications	Pas de radiodiffusion	15 Ans

4.2 REGISTRE DES OPÉRATEURS (suite)

No.						Terme de licence
10	Wavecom Ltd	22 Sep 09	Licence de Télécommunications	Fournir des services de télécommunication liés à l'Internet aux utilisateurs au Vanuatu Fournir des services de télécommunications internationales liées à l'Internet aux utilisateurs du Vanuatu et des personnes en dehors de Vanuatu Permis d'exploiter et de réaliser des installations de télécommunications	Pas de radiodiffusion	15 Ans
11	Interchange Ltd	22 Sep 09	Licence de Télécommunications	Fournir des services de télécommunication liés à l'Internet aux utilisateurs au Vanuatu Fournir des services de télécommunications internationales liées à l'Internet aux utilisateurs du Vanuatu et des personnes en dehors de Vanuatu Permis d'exploiter et de réaliser des installations de télécommunications Lapacile d'opérer une station d'atterrissage de câble sous-marin		15 Ans
12	Can'l Holdings Ltd	22 Sep 09	Licence de Télécommunications	Fourniture de services de télécommunications aux utilisateurs au Vanuatu Fournir des services internationaux de télécommunication aux utilisateurs au Vanuatu, et à des personnes extérieures de Vanuatu Permis d'exploiter et de réaliser des installations de télécommunications	Pas de radiodiffusion	15 Ans
13	Government Voice and Data Network	29 Aug 11	Exception sur la Licence de Télécommunications (Section 14)	Mettre à disposition son réseau pour TVL à TVL pour fournir en tant que transporteur d'un transporteur sur shorterm et stand-by à base des services Fournir le réseau comme une forme de sauvegarde d'urgence pour la fourniture de circuit 20 Mbit / s à TVL Fournir des mêmes services sur demande auprès d'autres opérateurs selon les mêmes modalités et conditions que celles fournies à TVL	Pas de services de télécommunications au public	Régulateur peut révoquer n'importe quand
14	MICOMS LTD	20 Jan 10	Telecommunications Licence	Fournir des services de télécommunication liés à l'Internet aux utilisateurs au Vanuatu Fournir des services de télécommunications internationales liées à l'Internet aux utilisateurs du Vanuatu et des personnes en dehors de Vanuatu Permis d'exploiter et de réaliser des installations de télécommunications	Pas de radiodiffusion	15 Ans

4.3 SYSTÈME D' INFORMATION GÉOGRAPHIQUE NATIONALE DES TELECOMMUNICATIONS (SIGNT) [NATIONAL TELECOM GEOGRAPHICAL INFORMATION SYSTEMS (NTG)]

Dans le cadre du projet de système d'information géographique national des télécommunications [National Telecom Geographical and Information System (NTG)] du RTR, une base de donnée a été constitué afin de développer et maintenir les services de télécommunications par référence aux données géographiques et démographiques disponibles sur le Vanautu. Ces cartes vont permettre de superposer les services de télécommunications sur une carte du pays et les visualiées par rapport au information géographiques, démographiques et gouvernementales, comme par exemple emplacement des écoles, des villages, densité de population.

Ces informations seront très utiles pour diverses décisions d'ordre commercial et politique, notamment pour déterminer quelles sont les régions peu économiques en termes de fourniture de services de télécommunications, ce qui est pertinent au regard de la politique d'accès universel du gouvernement. Elles serviront également à analyser la couverture des services de télécommunications à l'appui de demandes telles que davantage de fréquences ou d'autres ressources objet de régulation et pour connaître la couverture d'internet haut débit pour aider

le gouvernement à réaliser ses objectifs de développement du millénaire en matière de santé et d'éducation.

Le SIGNT servira à mettre à jour les cartes affichant la couverture d'internet haut débit , la couverture de téléphonie mobile par GSM, les services de lignes fixes souterraines (câbles en cuivre et de fibre optique), assorties de renseignements spatiaux sur les villages, la densité de la population, les écoles, les centres de soins, les routes, les quais, les aérodromes.

Un des principaux aspects de ce projet a été la collecte de données utiles et pertinentes auprès des opérateurs et des services gouvernementaux. A présent, des données ont été recueillies sur les réseaux de téléphonie mobile, des statistiques démographiques, les écoles, les centres de soins et les centres de formation en zone rurale. Des données spatiales sur les ressources de Vanuatu ont été obtenues du Services des Terres, à savoir les îles de l'archipel, les routes, les reliefs, les villages, les pistes d'aérodromes et les points de mouillage. Pour achever le projet, le RTR va recueillir des informations sur le réseau souterrain de cables de cuivre et de fibre optique, ce qui se fera en 2013.

Un des principaux aspects de ce projet a été la collecte de données utiles et pertinentes auprès des opérateurs et des services gouvernementaux.

5.0 QUESTIONS D'ORDRE JURIDIQUE ET LITIGES

5.1 LITIGES IMPLIQUANT LE RÉGULATEUR

AFFAIRE CIVILE NO. 24 DE 2012

Il s'agit d'une affaire opposant le régulateur sortant, Alan Horne, à l'ancien Ministre responsable des télécommunications, feu Harry Iaris Iauko. Elle découle d'un avis de suspension Iancé par le Ministre le 13 février 2012 contre M. Horne. Cet avis était fondé sur des allégations comme quoi le régulateur aurait failli de remplir ou de respecter les devoirs, fonctions, pouvoirs et responsabilités du ministre aux termes de la Loi.

Le régulateur a alors déposé une requête en révision judiciaire contre le Ministre le 6 mars 2012, soutenant entre autres que : i) l'avis était incorrect ; ii) l'avis se voulait intervenir dans des revendications dans une affaire en instance au tribunal, l'affaire civile No. 152 de 2011 et de statuer en la cause.

Le 8 mars 2012, le Premier ministre est intervenu et a révoqué l'avis. De plus, il a transféré le portefeuille des télécommunications du Ministère de l'Infrastructure et des Services Publics à son Ministère, le Bureau du Premier Ministre. Le Cabinet juridique de l'Etat a ensuite retiré l'affaire au nom du Ministre et du Régulateur car le Premier Ministre avait annulé l'avis. Les deux parties ont pris en charge leurs coûts respectifs en la cause.

AFFAIRE CIVILE NO. 152 DE 2011

Il s'agit d'une requête en révision judiciaire introduite par Digicel contre le régulateur en 2011, qui a continué en 2012. Dans cette affaire, Digicel accuse le régulateur d'excès de pouvoir en menant un exercice de modélisation des coûts pour déterminer les tarifs d'interconnextion. Dans son ébauche de décision 02 de 2011, le régulateur proposait une nouvelle tarification d'interconnexion pour services de téléphonie fixe et de téléphonie mobile, basée sur la modélisation de coûts qu'il avait effectuée en 2011.

Le tribunal a de nouveau entendu l'affaire en juin 2012 concernant la règle 17.8 des Règles de Procédure Civile mais n'a pas encore statué sur la question.

5.2 DÉCISIONS ET ORDRES DU RTR EN 2012

En 2012, le RTR a émis plusieurs décisions et ordres pour faire appliquer la Loi, les conditions de licences et divers instruments établis en vertu de la Loi et pour veiller à ce que la Loi et les conditions de licences soient toujours suivies et respectées par les titulaires de licence.

Au cours de l'année, le RTR a rendu les ordres et décisions ci-après :

ORDRES

Ordre 1 sommant Digicel et TVL de produire des informations conformément à une demande formelle du RTR:

Conformément à l'article 8 de la Loi, le RTR a rendu cet ordre sommant TVL et Digicel de lui fournir des informations et données requises, pour l'aider à revoir la position de dominance de Digicel (c'est à la suite de cela que Digicel avait demandé une révision judiciaire) sur le marché des services de gros et de détail de téléphonie mobile, et l'aider à déterminer de la question de savoir si Digicel était ou non dominant sur le marché de détail des services de téléphonie fixe. Cet ordre a été émis le 8 mars 2012.

Ordre 2 sommant les titulaires de licence de fournir des informations requises :

Le régulateur a rendu cet ordre le 27 mars 2012 adressé à tous les titulaires de licence, les sommant de fournir des informations spécifiques comme stipulé dans leurs licences respectives. Cet ordre a été rendu pour s'assurer que le régulateur reçoit bien des informations et données trimestriellement pour lui permettre de surveiller les tendances du marché.

Ordre 3 autorisait TVL et Digicel à divulguer des renseignements sur des usagers finaux qui faisaient des appels malveillants et agaçants aux numéros courts d'urgence à la Police :

Dans l'exercice de ses pouvoirs en vertu de la Loi, le régulateur a rendu cet ordre le 17 juillet 2012, conformément à l'article 40 de la Loi. Il y sommait TVL et Digicel de divulguer les numéros appelant les numéros courts d'urgence. Le régulateur et la Police ont signé un protocole d'entente pour travailler en partenariat afin d'identifier les auteurs des appels malveillants qui appelaient les numéros courts d'urgence en cachant leur propre numéro, et mener des enquêtes sur ces personnes selon le cas.

Ordre 4 était un ordre de désignation au sujet de l'examen de dominance concernant Digicel :

Selon l'article 21 de la Loi, le régulateur est habilité à rendre un ordre de désignation en fonction des besoins. Cet ordre a été rendu après que le régulateur a réexaminé la position dominante de Digicel conformément à la clause 10.3 de la licence de cette dernière; lorsque Digicel bénéficie d'une position de force économique ou contrôle une infrastructure essentielle lui donnant le pouvoir de se conduire dans une large mesure indépendamment des concurrents ou des consommateurs aussi bien sur le marché de détail des services de téléphonie mobile que sur le marché de gros de la terminaison d'appels sur le réseau de Digicel à Vanuatu. Il s'agissait d'un ordre de désignation délivré le 16 juillet 2012.

DECISIONS

Décision 1 notifiant TVL et Digicel de produire leur OIR en application de l'article 27 de la Loi

Le 6 février 2012, le régulateur a pris cette décision dans l'exercice de ses pouvoirs et devoirs prévus par l'article 27.1) de la Loi. Par cette décision, le régulateur informait TVL et Digicel en tant que prestataires de services désignés de soumettre leur proposition de modalités et conditions d'Offre d'Interconnexion de Référence (OIR) pour la fourniture de leurs services d'interconnexion.

Décision 2 portant modification du plan de numérotation nationale

Dans l'exercice de ses pouvoirs et devoirs en vertu de la Loi, le régulateur a pris cette décision le 28 septembre 2012, concernant la modification du plan de numérotation nationale après avoir consulté les titulaires de licence et les parties concernées. Le plan de numérotation nationale prévoit des règles quant à l'attribution de numéros aux titulaires de licence et divers services fournis dans le secteur.

Décision 3 a consisté à autoriser TVL et Digicel à envoyer un SMS aux usagers finaux faisant des appels malveillants aux numéros courts d'urgence et/ou à bloquer leurs appels.

Cette décision a été rendue le 15 octobre 2012 pour décourager les personnes abusant des numéros courts d'urgence et causant des inconvénients. Le RTR a exercé ses pouvoirs en vertu de la Loi et pris la décision de protéger les numéros d'urgence contre les gens faisant des appels irritants qui constituent un délit selon la Loi sur les Télécommunications [Chap. 206].

6.0 INGÉNIÉRIE EN TÉLÉCOMMUNICATIONS ET RADIOCOMMUNICATIONS

6.1 PLAN ET PROCÉDURES DE NUMÉROTATION NATIONALE

En juin 2012, le RTR a publié un plan et des procédures de numérotation nationale mettant en place un cadre procédural pour le secteur des télécommunications et permettant de s'assurer que les numéros sont attribués de manière efficace et impartiale. Ce plan de numérotation nationale et ses procédures s'inscrivent dans le cadre de diverses recommandations de l'UIT-T, et tout particulièrement la recommandation E.164, et des meilleures pratiques internationales dans le secteur

Ce document traite de la gestion, de l'administration et de la gouvernance du plan de numérotation nationale du Vanuatu et définit le rôle du RTR selon la Loi et cadre avec toutes les licences de télécommunications octroyées à des opérateurs et prestataires de services.

Autres changements touchant à la numérotation en 2012, citons :

 Mise au point d'une modification du plan de numérotation nationale en octobre avec la spécification des numéros de téléphone d'urgence nationale pour les services d'urgence.

- Attribution de numéros de téléphone d'urgence nationale aux services d'urgence.
- Campagne de sensibilisation concernant les numéros d'urgence par des programmes de débat à la radio et des articles dans la presse, visant à réduire les appels abusifs.
- Attribution de séries de numéros fixes 33 xxx et 35 xxx à Digicel Vanuatu Ltd, pour le réseau fixe de i-GoV et des clients d'autres réseaux de téléphones fixes.
- Mise en service des numéros courts dans la série 16X pour les services d'information publics du gouvernement et des ONG, avec affectation de 166 pour des avis au public, diffusion d'alertes par des services de messagerie vocale et SMS, à l'usage du Bureau national de gestion des catastrophes (BNGC).

Le RTR surveillera de près le respect du plan et des procédures de numérotation nationale pour veiller à ce que la gestion des ressources de numérotation soit adéquate et sache réagir à l'évolution des besoins des opérateurs et usagers finaux, et que les modes de numérotation cadrent avec la pratique en vigueur dans l'industrie.

Le RTR surveillera de près le respect du plan et des procédures de numérotation nationale

6.2 GUIDE DE LA QUALITÉ DES SERVICES

Vers la fin de 2012, le RTR a produit un guide de la qualité des services. Ce document sert de guide aux prestataires de services, indiquant ce qu'il leur faut fournir au RTR concernant la qualité de leurs services à maints égards, comme, par exemple, temps de dépannage, délai de réponse à des demandes d'information ou des réclamations, etc. Le RTR publiera des données utiles sur ce qu'il aura recueilli. Cela permettra de clarifier la véritable qualité des services fournis par les opérateurs

et devrait améliorer leur performance, tout en apportant des données utiles aux consommateurs et les aider à choisir un prestataire de services.

Antérieurement à cela, un projet de règlement sur la qualité des services avait été soumis au public pour consultation en novembre 2011. Les informations obtenues en retour de la consultation ont amené le RTR à décider de remplacer ce projet de règlement par un guide de la qualité sur la qualité des services.



$6.3\,\,$ RÈGLEMENT SUR LES DROITS DE LICENCE RADIO ET DE LICENCE D' UTILISATION DU SPECTRE

C'est dans cet esprit que le RTR a commencé à élaborer un nouveau règlement sur les droits de licence radio qui entrera en vigueur au 1er janvier 2014. La Loi exige que tous les usagers de matériel émetteur d'ondes hertziennes ou d'appareils de radiocommunications à l'intérieur des limites territoriales du Vanuatu, y compris les stations terrienne émettrices de communications par satellite, des appareils radio à bord de navires ou d'aéronefs immatriculés au Vanuatu ou soumis à sa juridiction, aient une licence radio ou bénéficient d'une exception délivrée par le régulateur en vertu de l'article 14 de la Loi.

Pour faciliter la gestion du spectre des fréquences, le RTR a établi un règlement pour mettre en place le cadre de collecte des droits de licence radio et de licence d'utilisation du spectre qui sont prévus par la Loi.

A présent, le RTR octroie des licences radio pour accéder au spectre de fréquences et reçoit un droit de licence pour leur utilisation.

Comme le spectre de fréquences est une

ressource limitée, il faut prendre tout le soin requis pour le gérer au mieux de façon à pouvoir en garantir l'accès à tous ceux qui souhaitent utiliser une fréquence et pour des activités sociales et économiques. En 2012, le RTR a commencé à se pencher sur la gestion du spectre et des besoins à l'avenir. Ces travaux se poursuivront en 2013.

Le marché des télécommunications ayant été ouvert à la concurrence, il y a lieu d'établir un barème des droits de licence qui cadre avec la meilleure pratique, qui soit transparent et permette de procéder plus efficacement à l'attribution, l'assignation de fréquences et l'octroi de licences, tout en apportant des stimuli pour accroître les activités et le développement économique de la nation. C'est dans cet esprit que le RTR a commencé à élaborer un nouveau règlement sur les droits de licence adio qui entrera en vigueur au 1er janvier 2014.

7.0 GOUVERNANCE DE L'INTERNET

L'internet va jouer un rôle vital dans le développement économique et social du Vanuatu. Pour assurer une bonne gouvernance des ressources d'internet et permettre un accès juste et équitable à tous les fournisseurs de services internet (FSI), il y a lieu de réglementer un peu les ressources d'internet. En priorité, il y a la question de la gestion et de la régulation du domaine national de premier niveau .vu [.vu country code Top Level Domain (ccTLD)] ainsi que des services de noms de domaine (SND).

Les services de noms de domaine font aussi partie intégrante de l'infrastructure de base de l'internet. Chaque dispositif qui se connecte à l'internet a une adresse de protocole internet (PI) unique (ex. 192.168.2.1) qui est représenté par un nom de domaine, essentiellement une représentation par une suite de caractères d'une adresse PI (ex. www.trr.vu pour 192.168.2.1). Les SND fournissent aux usagers des adresses utiles qui ont un sens et permettent de naviguer l'immensité des ressources d'information de l'internet. Sans les SND, l'internet serait en fait inutilisable pour la majorité des usagers. L'extension .vu ccTLD, qui est un attribut public, et le SND doivent être protégés adéquatement pour assurer la continuité des services.

En sa qualité de gestionnaire et d'administrateur exclusif des noms de domaines de haut niveau de l'indicatif .vu et de l'immatriculation de noms de domaines pour Vanuatu (cf. alinéa 7.4)e) de la Loi sur le RTR)⁹, le RTR s'est lancé cette année dans un projet visant à établir un cadre directeur de gouvernance pour la gestion et l'administration de l'extension .vu ccTLD.

Le projet a deux objectifs principaux :

- élaborer et mettre sur pied un cadre directeur de gouvernance administrative et technique du domaine national de premier niveau (ccTLD).vu;
- 2) mettre en oeuvre le cadre par l'élaboration de politiques, de procédures et de directives appropriées pour assurer une administration et une exploitation efficaces de .vu ccTLD, dont des services techniques de registres et d'enregistrement de noms de domaines pour Vanuatu de manière générale.

Le cadre se veut servir de guide en rapport avec les rôles et les responsabilités des parties opérant dans l'espace du nom de domaine .vu, les opérations de domaine, le règlement de différends et la protection des consommateurs en matière d'utilisation des noms de domaines .vu et des services associés. Une ébauche¹⁰ à des fins de consultation avec le public concernant les arrangements futurs pour la gestion et l'administration de .vu ccTLD a été publiée cette année. Les aboutissements de ce projet vont dépendre de l'issue de la consultation publique qui doit être menée en 2013.

Au sujet de la gouvernance de l'internet et des problèmes d'internet au Vanuatu, le RTR :

- a élaboré un avant-projet de Code de Pratique de l'Internet (CPI)¹¹ et l'a publié pour connaître les réactions du public. Le CPI comporte des directives favorisant l'autorégulation de l'industrie en ce qui a trait au contenu de ce qui est élaboré et distribué par le biais de l'internet au Vanuatu. Le CPI a pour objet de guider les FSI et ceux qui produisent des contenus dans la production de matières acceptables et d'assurer la protection des enfants/mineurs en les empêchant de regarder des contenus inappropriés. Le CPI vise en outre à promouvoir et encourager la confiance des usagers finaux et les inciter à utiliser l'internet au Vanuatu;
- a mené des programmes de sensibilisation sur la cybersécurité pour des élèves du secondaire, ainsi que pour les proviseurs et directeurs d'établissements secondaires à l'occasion de la conférence de 2012 sur les TIC pour ces derniers, préalablement à la journée des TIC du 17 mai. Le RTR a fait de même avec le personnel du bureau du Conseil Œcuménique de Vanuatu et de l'antenne d'aide sociale à l'enfance au sein du Service de la Condition Féminine:
- a facilité et favorisé la mise en place du point d' échange Internet du Vanuatu (PEIV) (voir aussi la section 2.6 de ce rapport).

L'internet et les TIC offrent des occasions importantes de transformation. Bien que le pays accueille favorablement ces changements, il faut tout de même se préoccuper aussi de problèmes de gouvernance de l'internet. Le caractère ouvert de l'internet pose bien des défis. Le RTR continue de surveiller et de lancer des programmes de sensibilisation, d'aide et des directives pour l' utilisation sécuritaire et responsable de l'internet de façon à s'assurer que cette ressource importante reste ouverte, participatrice, sûre et équitable pour les citoyens Vanuatu.

L'internet va jouer un rôle vital dans le développement économique et social du Vanuatu

- http://www.trr.vu/attachments/ article/29/.vu%20ccTLD%20 Management.pdf
- 11. http://www.trr.vu/attachments/ article/29/Internet%20Industry%20 Code%20of%20Practice.pdf



8.0 ACTIVITÉS EN RAPPORT AVEC LES CONSOMMATEURS

Un rôle de premier plan du RTR est de protéger et de promouvoir l'intérêt des consommateurs, des citoyens et des entreprises en tout ce qui a trait au développement du secteur des télécoms/TIC dans le pays, conformément au Titre VIII de la Loi. C'est pourquoi le RTR a produit un certain nombre d'outils régulateurs pour les consommateurs, pour aider le bureau du RTR à résoudre les questions relatives aux consommateurs qui ont été soulevées jusqu' ici. Ces outils comprennent des directives pour la protection des consommateurs, des directives concernant la publicité, le code de pratique régulateur de l'internet et les procédures de traitement des plaintes des consommateurs.

La clause 6 des directives pour la protection des consommateurs stipule que le RTR constituera des groupes consultatifs d'usagers pour recevoir des commentaires et des points de vue sur l'application des directives, ainsi que sur des questions relatives aux consommateurs et des décisions et règlements proposés par le RTR. Le RTR a donc mis en place un groupe consultatif d'entreprises (GCE) et un groupe consultatif de consommateurs (GCC). La création de ces groups aide le RTR à obtenir le point de vue des consommateurs et les éduquer sur leurs droits et obligations, ainsi que les encourager à investir davantage et à adopter les services des TIC au Vanuature.

Ces groupes consultatifs sont composés de représentants de grosses entreprises, de commerçants, de consommateurs, d'organisations à but non lucratif, d'agences gouvernementales, de centres de soins et d'écoles.

Ils ont pour objectifs principaux:

 d'apporter concours au RTR et lui fournir des commentaires et des opinions sur des questions relatives aux consommateurs, y compris sur des les instruments règlementaires élaborés par RTR;

- de formuler des avis sur les questions préoccupant les usagers qu'ils représentent;
- de promouvoir des programmes de sensibilisation continus dans le domaine de la protection des consommateurs.

Un des aboutissements des réunions qui ont été tenues a été l'élaboration de directives sur la publicité par le RTR, qui font ressortir les dix principes fondamentaux de la publicité loyale.

Le RTR envisage maintenant d'élargir la composition des GCE et GCC pour y inclure des représentants de différentes provinces.

Le RTR a l'intention de se concentrer sur un éventail de programmes, notamment d'intensifier les campagnes d'éducation et de sensibilisation des consommateurs pour s'assurer qu'ils sont habilités, que leurs voix sont entendues et que leurs besoins sont pris en compte par des mesures appropriées de la part des prestataires de services ou des mesures de protection des consommateurs de la part du RTR.

Un autre volet du soutien du RTR aux consommateurs est le registre des réclamations et plaintes formellement présentées à son bureau. En 2012, le RTR a enregistré et examiné divers types de plaintes venant des consommateurs. Parmi ceux-là, 85% concernaient la qualité des services (téléphone et internet), suivi des litiges liés à l'infrastructure et aux terres, et enfin, des informations mensongères. La majorité des plaintes avaient été renvoyées, comme il se doit, aux opérateurs concernés pour qu'ils les traitent. Le RTR était intervenu lorsque les parties (opérateur et consommateur) ne parvenaient pas à s'entendre, dans ces cas. Avec l'intervention du RTR, la réclamation du consommateur a été résolue de manière satisfaisante.

En 2012, le RTR a enregistré et examiné divers types de plaintes venant des consommateurs. Parmi ceux-là, 85% concernaient la qualité des services

LE GRAPHIQUE CI-DESSUS MONTRE LE CALENDRIER DES ACTIVITÉS DES GROUPES CONSULTATIFS



1	CONSUMER EMPOWERMENT
2	CONSUMER SAFETY
3	CONSUMER ENFORCEMENT
4	CONSUMER REDRESS
5	OTHER CONSUMER SERVICES
6	CONSUMER STRATEGIC FRAMEWORK

9.0 ACCÈS UNIVERSEL



ACCÈS UNIVERSEL

Le Titre IV de la loi traite de dispositions concernant la politique d'accès universel (PAU), visant essentiellement à "améliorer l'accès à des services de télécommunications pour des endroits qui ne sont pas desservis par les services actuels ou le sont insuffisamment". Le gouvernement de Vanuatu a créé un fonds en fiducie pour la PAU

en mai 2008, avec un apport de capital de départ fourni par AusAID. Ce fonds est administré en fidéicommis par le RTR, qui est aussi l'agence d' execution la PAU.

Jusqu'à présent, le Fonds de la PAU a servi à financer des projets pilotes comme celui d'accès Internet haut débit à Rensarie.

EXPANSION DES SERVICES DE TÉLÉPHONIE MOBILE

En août 2010, le gouvernement du Vanuatu était d'accord qu'il fallait doter dix zones reculées de téléphonie mobile, à savoir : Aneityum, Futuna, Gaua, Nord Maewo, Pentecôte Est, Nord-Ouest Santo, Vanua Lava, Erromango Est, Sud-Est Tanna et le Groupe des Torrès. Cette décision découlait du fait que TVL et Digicel n'étaient pas disposés à étendre leurs services et réseaux de téléphonie mobile sur une base commerciale normale. Après un processus concurrentiel d'appel d'offres, le contrat de PAU a été adjudiqué à TVL pour fournir

des services de téléphonie mobile dans ces régions.

En 2012, neuf des dix sites ont été établis et mis en service, le dernier en date étant celui de Futuna, qui a été inauguré en novembre 2012. Il reste encore le Groupe des Torrès, dernier site à mettre en place. Des pourparlers sont en cours à ce sujet, comprenant notamment une évaluation d'ensemble de TVL quant à la mise en oeuvre et la viabilité du service.

DÉDOMMAGEMENT DE TVL

Au cours de cette année, le RTR a suivi, agi en tant que médiateur et résolu quelques-uns des problèmes liés à la transition de lignes fixes rurales à la téléponie mobile, aux termes de l'Accord de règlement signé en 2007 entre le gouvernement de Vanuatu, Cable & Wireless et TVL.

Il faut noter qu'aux termes de la PAU pour l'extension des services de téléphonie mobile, la téléphonie mobile a pratiquement remplacé la majorité des services de téléphonie fixe en zone rurale.

Le RTR surveille de près tout ce qui y a trait.



LE PROJET PILOTE D'INTERNET À BANDE LARGE DE LA PAU

Cette année, le RTR avait progressé avec le projet pilote d'internet au débit de la PAU à Rensarie , ayant pour objectifs :

- de fournir l'accès à l'internet haut débit au Collège de Rensarie, au centre de soins de Rensarie et aux communautés vivant aux alentours du Collège de Rensarie;
- de mettre à l'essai le déploiement de l'accès à l'internet haut débit dans des zones rurales et reculées;
- de fournir une éducation de base sur l'utilisation de services d'internet dans zones rurales et reculées;
- de stimuler la demande de services d'internet haut débit dans zones rurales et reculées;
- de développer un modèle efficace, durable et apporter a Vanuatu des expériences acquise et leçons apprises au cours des 12 mois de la période pilote, destinées à être appliquées aux prochains projects de la PAU.

Depuis la mise en oeuvre du projet pilote, des impacts positifs importants ont pu être constatés en 2012. Aujourd'hui, le télécentre de Rensarie bénéficie d' un accès à internet haut débit de téléchargement en amont de 512 ko/s et de 128 ko/s en aval tous les jours de la semaine, et 24 heures sur 24. Le public, le Collège de Rensarie et le Centre de soins y ont tous accès sans fil. La région de Rensarie et ses communautés environnantes ont bien accepté ce projet et il y a aujourd'hui une utilisation croissante de l'internet.

Le proviseur de l'établissement à Rensarie, M. John Kampai, fervent partisan du projet, a décrit le collège comme connaissant une "explosion d'information" avec un enthousiasme croissant de la part des enseignants comme des élèves pour les méthodes d'enseignement et d'apprentissage. Comme resultant direct de ce projet pilote, le

collège a enregistré une augmentation de 25% du nombre d'élèves anglophones réussissant leurs examens de fin d'année en 12^{éme}, avec une augmentation de 30% à 55% par rapport à l'année précédente. Le collège de Rensarié est arrivé deuxième dans un concours inter-scolaire sur le changement climatique et il doit son succès grâce à la disponibilité de service internet qui a permis aux élèves de rechercher des informations suffisantes et pertinentes pour le concours.

A partir du rapport de bilan des six premiers mois concernant le projet pilote d'internet haut débit à Rensarie, établi par le RTR début septembre 2012, une voie vers l'avant a pu être envisagée. Il s'agit de reconduire le projet pour une nouvelle période transitionnelle de 12 mois, au terme de laquelle la gestion serait confiée au collège de Rensarie au nom de la communauté. L'étape finale sera gérée par le RTR en tant que chef du projet et l'exploitation relèvera de la gestion du collège en vue de devenir pleinement autonome par la suite.

Un accord entrant en vigueur le 1 er décembre 2012 a été signé entre le RTR et le collège de Rensarie en la présence du ministère de l'Education comme témoin pour le gouvernement. Le but de cette phase finale du projet est d'aider le télécentre à s'auto-financer grâce aux revenus engendrés par les services d'internet et des services afférents qui seraient vendus à la communauté. Les leçons qui en ont été tirées sont en train d'être examinées et évaluées, surtout du point de vue des possibilités de réplication de quelques aspects du project (devrions et devrions pas faire) pour des communautés gérant de services internet à bande large. La phase finale du projet est déjà en bonne voie, financée par des fonds dégagés du Fonds de la PAU conformément au budget tel qu'approuvé et énoncé dans l'accord. Le RTR reste constamment en contact avec AusAID et le BCSI à cet effet.

10.0 EXPERTS-CONSEILS

10.1 LISTE DES CONSULTANTS DURANT 2012

Conformément à l'article 11 de la Loi de la Régulation de Télécommunications et Radiocommunications, cette section présente tout les consultants et conseillers retenus par le régulateur. Cette section fournit également une description des questions au sujet de laquelle ils sont consultés ou informés.

Nom		Domaine d'expertise ou de responsabilités de projets
NICOLA BARNES	PROGRAMME DE RÉGLEMENTATION ET GESTIONNAIRE DE PROJETS	Responsable de l'administration des fonds de subvention de la Banque Mondiale. Coordination d'activités financées par la Banque Mondiale, approvisionnement et rapport. A aidé le RTR à établir et superviser la discipline de la gestion des programmes. A assuré une formation en gestion de projet.
ALAN HORNE	RÉGULATEUR	A assumé la charge de régulateur du mois d'octobre 2010 jusqu'au 30 novembre 2012
RONALD BOX	RÉGULATEUR	A assumé la charge de régulateur à compter du 1er décembre 2012
ERIC BRAUN	CONSEILLER JURIDIQUE	Assiste l'agent juridique en chef interne du RTR et le personnel eu égard à toutes les questions juridiques importantes, y compris préparation, révision et conseils en matière de règlements ou d'ordres, a aidé dans le cadre de litiges et apporté des conseils d'expert au sujet d'affaires juridiques d'ordre technique sur les télécoms.
CHRIS DOYLE	EXPERT DU SPECTRE	Analyse du spectre des fréquences, aide à l'élaboration du projet de révision du tableau des droits de licences radio
ALAN SHORT	CONSEILLER EN INTERCONNEXION ET MODÉLISATION DE COÛTS	A apporté aide et conseil en matière d'interconnexion et d'OIR
NATHANS AND ASSOCIATE	CABINET DE SPÉCIALISTES JURIDIQUES ET ÉCONOMIQUES	A fourni une analyse et évaluation économique et juridique sur des thèmes précis, comme les plaintes de concurrence déloyale, dominance du marché, pour aider le régulateur à prendre une décision.

CARTE DU VANUATU ÎLES



VANUATU



11.0 UN PEU D'HISTOIRE SUR LE VANUATU & LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

La République de Vanuatu est un archipel situé en Océanie, à quelques 1750 km à l'est de l'Australie, 500 km au nord-est de la Nouvelle-Calédonie, à l'ouest de Fidji et au sud des lles Salomon. Elle s'appelait les Nouvelles-Hébrides à l'époque de son histoire coloniale.

Vanuatu comprend 63 îles habitées, avec au total 12 200 kilomètres carrés de superficie terrestre et une population de 235 000 habitants (recensement de 2009). Pour la plupart, les îles sont montagneuses et d'origine volcanique, avec un climat tropical ou subtropical.

Vanuatu se trouve à 2 heures et demie de vol de Brisbane, dans une direction nord-est, et à 3 heures et demie de Sydney, en Australie.

Bon nombre des îles ont été peuplées depuis des millénaires, les traces archéologiques les plus anciennes remontant à 2000 ans av. J.-C. La race mélanésienne y est prédominante. En 1605, l'explorateur portugais Pedro Fernández de Quirós est le premier Européen à toucher terre dans les îles – il a cru qu'elles faisaient partie de Terra Australis. Quelques Européens commençaient à s'établir dans les îles vers la fin du XVIIIe siècle, après que l'explorateur anglais James Cook les avait visitées lors de sa deuxième expédition et leur avait donné le nom anglais "New Hebrides", c'est-à-dire Nouvelles-Hébrides.

A partir de 1887, une commission navale franco-britannique commençait à assumer l'administration de l'archipel. En 1906, les Anglais et les Français s' étaient mis d'accord pour créer le Condominium Franco-Britannique des Nouvelles-Hébrides. Pendant la Deuxième Guerre Mondiale, les îles de Vaté et d'Espiritu Santo avaient servi de bases aériennes alliées à l'armée américaine.

Le pays avait acquis son indépendance le 30 juillet 1980 et s'était doté d'un régime parlementaire démocratique. Les élections législatives ont lieu tous les quatre ans.

Le tourisme est l'une des principales industries au Vanuatu, qui accueille plus 240 000 visiteurs par an. Des services de télécommunications fiables

sont des outils essentiel à l'appui du secteur privé et des politiques économiques et sociales du gouvernement. L'industrie touristique en particulier dépend d'un accès internet de haut débit pour pouvoir être compétitive avec d'autres destinations dans la région.

Des services de télécommunications ont été lancés au Vanuatu par une société privée dès le début de 1978. La société, qui s'appelle aujourd'hui Telecom Vanuatu Limited (TVL), était l'unique prestataire de services de télécommunications jusqu'à la libéralisation du marché en 2008. Le 20 novembre 1992, le Ministre des Télécommunications, agissant au nom du gouvernement, a passé un contrat de concession avec TVL. Cet accord disposait de l'octroi de droits exclusifs à TVL, pour une durée de vingt ans, pour fournir, exploiter et développer le "Système de télécommunication public" du Vanuatu et disposait en outre que TVL serait le prestataire exclusif de "Services de Télécommunications Publics" au Vanuatu. C'est à cette époque que TVL s'est lancé dans ce qui était alors une nouvelle technologie, à savoir le système analogue et l'internet.

Le moment décisif qui a marqué le secteur des télécommunications est venu en 2007, lorsque le gouvernement a échangé, dans le cadre d'un accord de règlement, ses 33,3% de participation dans la société titulaire, TVL, contre la cessation du monopole. Aujourd'hui, le gouvernement ne détient aucun intérêt commercial dans une quelconque société de télécommunications.

Pour mettre en place un cadre régulateur au Vanuatu, le gouvernement a abrogé certains articles et titres de la Loi de 1989 relative aux Télécommunications et adopté la Loi No. 30 de 2009 relative à la Règlementation des télécommunications et des radiocommunications en 2009. La Loi portait création de la fonction de Régulateur des Télécommunications et des Radiocommunications (le régulateur). Le régulateur est chargé d'exécuter et de faire appliquer la Loi, en prenant des décisions régulatrices et en apportant conseil au Ministre en matière de politique. Le régulateur est en outre

habilité en vertu de la Loi à délivrer des licences de télécommunications et de radiocommunication et à établir des règlements pour un vaste éventail de questions.

Des services de télécommunications fiables sont un outil essentiel à l'appui du secteur

privé et des politiques économiques et sociales du gouvernement. L'industrie touristique en particulier dépend d'un accès internet de haut débit pour pouvoir être compétitive avec d'autres destinations dans la région.

Chronologie des événements majeurs qui ont marqué l'histoire de télécommunications :			
Novembre 2007	Le CDM approuve la déclaration de politique sur les télécommunications		
Décembre 2007	Amendement de la Loi relative aux Télécommunications		
Le 19 décembre 2007	Accord de règlement		
Le 28 février 2008	Nomination et délégation de pouvoirs au régulateur par intérim		
Le 10 mars 2008	Jour du règlement		
Les 11/14 mars 2008	Licences octroyées à TVL et Digicel		
Le 13 mars 2008	Contrat d'Interconnexion		
Le 25 juin 2008	Lancement de Digicel (duopole jusqu'en mars 2011)		
Le 11 mars 2009	Le CDM approuve la politique d'ouverture des licences		
2009	D'autres licences de télécommunications sont accordées (pas pour la téléphonie mobile)		
Novembre 2009	Adoption de la Loi sur les Télécommunications et les Radiocommunications		
Septembre 2010	TVL reçoit 80 millions pour clients non économiques		
Septembre 2010	Adjudication de 10 sites en vertu de la PAU à TVL		
Novembre 2011	Le RTR lance le projet pilote d'internet à bande large à Malekula		
Novembre 2011	Le portefeuille des Télécommunications/Télématique passe sous la tutelle du Bureau du Premier Ministre		
Décembre 2011	Digicel lance les services de transmissions de données par téléphonie mobile 3G		
Janvier 2012	Création de la base de données cartographiques nationale des télécoms (SGNT)		
Février 2012	Publication des directives pour la protection des consommateurs		
Mars 2012	Le portefeuille des télécoms passe sous la tutelle du ministère du PM		
Avril 2012	Les groupes consultatifs de consommateurs et d'entreprises commencent leurs travaux		
Mai 2012	Journée d'Exposition nationale de TICs (18 mai)		
Juin 2012	Publication du plan et des procédures de numérotation nationale		
Juin 2012	Les pourparlers entre TVL et Digicel aboutissent et un contrat d'interconnexion est conclu		
Août 2012	Publication des pratiques de planification, d'attribution et d'affectation du spectre des fréquences		
Septembre 2012	Sortie du rapport de bilan de six mois sur le projet pilote de PAU à bande large à Rensarie		
Octobre 2012	Amendement du plan et des procédures de numérotation nationale		
Novembre 2012	Avant-projet de directives concernant la publicité		
Le 30 novembre 2012	Le mandat de l'ancien régulateur TR, M. Alan Horne, prend fin		
Le 1er décembre 2012	Le nouveau régulateur, M. Ronald Box, entre en fonction		
Le 19 décembre 2012	Signature d'un accord entre le RTR et le Collège de Rensarie portant sur la gestion du télécentre par le collège pour le compte de la communauté et le déroulement de la phase finale du projet pilote de PAU à bande large à Rensarié sur 12 mois pour faciliter la transition à la prise en charge autonome.		

12.0 POINTS DE VUE DES OPÉRATEURS AU VANUATU

Les sociétés commerciales de télécommunications ou titulaires de licence de télécommunications jouent toutes un rôle crucial en ce qu'elles contribuent à la pérennité d'un marché dynamique des télécommunications au Vanuatu. Cette section couvre les réponses des licenciés qui ont accepté la proposition de RTR de répondre à 5 types de questions (proposée parle RTR).



12.1 INCITE

PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Opérant au Vanuatu depuis 2003, la société INCITE est une des principales entreprises de technogénie privées ayant son siège à Port-Vila. INCITE emploie 6 personnes, dont 3 ingénieurs systèmes ayant une expérience internationale et 2 techniciens. Sa façon de travailler consiste à se faire partenaire avecses clients pour mettre au point les meilleures solutions employant les technologies les plus innovatrices pour soutenir et assurer la croissance de leurs activités.

Parmi les principaux services, citons :

- Fourniture, configuration et entretien de serveurs et de PC
- Conception et mise en oeuvre de réseaux locaux et étendus
- Fourniture et configuration de routeurs de haut débit, de barrières de sécurité et de connecteurs
- Connectivité à l'internet, notamment par source diversifiée pour un fonctionnement en partage de charge et une meilleure résistance
- Systèmes VoIP PABX (autocommutateur téléphonique privé)
- VSAT Internet pour les endroits isolés

- Spécification et sélection des besoins en logiciels
- Services consultatifs general en TIC, y compris bilans analytiques de TIC

Bien que l'important soit incontestablement de fournir aux clients les meilleures solutions informatiques disponibles, le succès d'INCITE vient du talent et du dévouement de son équipe d'informaticiens professionnels. La société est vouée à ce que son personnel soit à l'avantgarde dans ce monde technologique. Avec cette approche, elle est en mesure de satisfaire ses clients en leur apportant des solutions techniques qui sauront les aider à maintenir et faire croître leurs entreprises.

L'expertise d'INCITE couvre tous les aspects des TICs – depuis des conseils stratégiques en TIC, jusqu'à la mise en place d'infrastructure et la prestation de services d'encadrement, en passant par la gestion de projet et la conception de réseaux. Il n'y a pas de tâche qui soit trop complexe, ni trop mineure.

INCITE est engagée à livrer des solutions de TIC complètes et à assurer un service clientèle irréprochable pour s'assurer que la technologie convient au client.



DOMAINES DE FOCALISATION EN 2012

En 2012, INCITE a continué à installer et moderniser des serveurs et le matériel de nombreux clients, notamment avec la mise à jour de serveurs Windows, vue qu'il n'y a plus de support pour les les anciennes versions. Avec l'avènement de plusieurs fournisseurs d'accès Internet, Incite a également installé un certain nombre de passerelles multi-Internet pour les clients qui ont besoin de liaisons sur des connections.

Mais ce qui a vraiment marqué cette année pour INCITE, ce fut l'adjudication du projet de télécentre du gouvernement de Vanuatu à Rensarie, sur Mallicolo. En novembre 2011, INCITE a achevé l'installation d'un télécentre innovateur, anticyclone, fonctionnant à l'énergie solaire. Au cours des 12 derniers mois, INCITE a été très impliqué dans le soutien quotidien et le développement de ce centre. Il s'agissait d'un projet pilote visant à promouvoir la croissance rurale à travers l'utilisation d'Internet dans les zones jugées non rentables et ne serait donc pas en mesure d'attirer les opérateurs Internet normaux qui ne fournissent que l'accès à l'internet. Le projet avait pour but de créer une entreprise viable, qui n'aurait pas besoin d'être financée en permanence. C'est la première fois que le gouvernement de Vanuatu lance un

tel projet et il est espéré que les résultats produits par INCITE sauront aider le pays à développer une politique de TICs, notamment pour desservir des régions rurales et celles qui sont peu économiques.

D'un point de vue technique, le télécentre a particulièrement bien fonctionné, assurant une connexion à l'internet 99,9% de la journée 24 heures sur 24 pendant toute la période. Des solutions technologiques avancées sont l'apanage d'INCITE, c'était donc pour nous la partie la plus facile, la partie difficile étant l'acceptation par la population locale. Les habitants de tels milieux ruraux au Vanuatu n'ont pas en général l'expérience de l'internet ou n'en voient pas l'utilité, et le faible niveau d'alphabétisme constituait un véritable défi. Cependant, petit à petit, l'idée a fait son chemin et le télécentre a réussi à trouver d'autres moyens de générer des revenus, en offrant des services de photocopie, de rechargement de téléphones, en vendant des clefs USB, etc., et ce faisant il est devenu un centre de solutions d'affaires pour la communauté. INCITE souhaite bonne chance au projet qui est sur le point d'être transféré aux mains d'une gestion locale (vers la fin 2012).

NOS GRANDS POINTS FORTS

La grande force d'INCITE vient de son personnel technique. Les employés d'INCITE, le matériel, les installations et le service clientèle sont tous de classe mondiale, mais c'est leur savoir local qui en font les meilleurs partenaires sur le marché du Vanuatu. Ils agissent avec intégrité en tout temps et le besoin de client est toujours prioritaire.

Après des décennies d'expérience professionnelle dans des milieux d'affaires contemporains à l'étranger, l'équipe d'INCITE sait bien cerner ses clients et leurs entreprises. INCITE n'est pas intéressé à la technologie pure et simple, elle est intéressée à la technologie dans le sens où elle peut aider ses clients à développer leurs

activités. Au Vanuatu, cela peut parfois vouloir dire moins plutôt que plus, ou encore de faire les choses tout à fait différemment. Après plus de 10 ans d'expérience au Vanuatu, INCITE sait ce qui marche et ce qui ne marche pas.

Le personnel d'INCITE est concerné aussi par les aspects technogéniques, où il s'agit d'étudier des solutions, de les concevoir, les mettre en oeuvre, les mettre à l'essai et de les documenter. Notre personnel se démarque aussi par l'efficacité de son service, il s'occupe des problèmes des clients dans les minutes qui suivent, ordinairement, et tient les clients constamment informés de la situation.

Lorsque nous songeons à l'avenir des télécommunications au Vanuatu... nous l'entrevoyons comme plein de promesses, surtout une fois que le cable sous-marin sera mis en service. Non seulement il permettra de réduire le coût des communications, mais le débit plus élevé aura un énorme impact sur la transmission de données et les types de services disponibles.

Au cours des 2 dernières années, avec l'entrée de multiples FSI, déjà nous avons fait un bond dans ce qui est possible de réaliser. Nous avons désormais de nombreux clients qui utilisent le VoIP entre différents lieux et l'étranger et nous avons aussi installé chez de nombreux clients des connnecteurs multiples à l'internet, ce qui leur permet d'optimiser les services de chaque FSI et de se protéger en cas de panne. Ces technologies semblent intéressantes, certes, mais le véritable avantage vient de l'ouverture des débouchés pour les entreprises, un rapport coût/bénéfice plus performant et des résultats plus rapides dans un monde des affaires qui fonctionne à grande vitesse.

NOTRE SOCIÉTÉ ET LA COMMUNAUTÉ

INCITE n'est pas uniquement une société de technogénie, elle est très impliquée aussi dans la communauté. Pour citer quelques exemples :

Journée Mondiale des TIC – INCITE a été fière d'être un des sponsors de la toute première célébration de la Journée Mondiale des TIC au Vanuatu, à l'occasion de laquelle elle a pu exposer sa gamme de produits et de services.

Aviron - INCITE continue d'être un fier partisan et soutient le Cercle de l'Aviron du Vanuatu ou Vanuatu Rowing Association (VRA), ayant parrainé un des nouveaux canots mono-rameur en fibre

de carbone, et assistant régulièrement aux rencontres du VRA.

Relais du Tour de l'Ile - INCITE soutiens le Relais du Tour de l'Ile organise par Wilco qui se déroule chaque année. (L'année dernière, l'équipe s'est distinguée comme ayant le meilleur véhicule d'encadrement, et de loin, avec son système audiophonique tonitruant et son spectacle de flammes à bord !)

Volleyball féminin du Vanuatu - INCITE est fier d'avoir soutenu l'équipe nationale féminine de volleyball qui conquit tout sur son passage.







12.2 TELSAT

PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

Telsat Broadband est un des plus récents fournisseurs de services internet au Vanuatu, ayant reçu sa licence de télécommunication en septembre 2009. Nous avons travaillé dur pour mettre en place notre réseau de couverture et commencer à offrir aux habitants de Port-Vila une alternative pour répondre à leurs besoins de demandes de l'internet à haut débit.

Notre but est d'étendre notre réseau de couverture dans toutes les îles du Vanuatu à l'aide de notre système de connectivité insulaire par VSAT, qui est

unique au réseau de Telsat. Grâce à ce système, nous pouvons offrir à nos clients des possibilités de roaming que les autres fournisseurs ne sont absolument pas en mesure de le proposer.

Telsat Broadband est une société-soeur de Telsat Pacific - Pay TV, une entreprise de longue date à Port-Vila, installée depuis plus de dix ans, et avec le soutien croissant de notre aimable clientèle, nous allons continuer à grandir, de petite société privée pour devenir le meilleur choix pour l'internet dans le Pacifique Sud.



DOMAINES DE FOCALISATION EN 2012

En 2012 nous nous sommes concentrés sur l'expansion de la couverture de notre réseau, en comblant les espaces vides tout autour d'Efaté et en préparant le lancement de notre réseau insulaire parl'acquisition de terrains pour y ériger des tours dans diverses îles.

Notre section de techniciens informatique s'est

concentrée sur le développement de logiciels qui seront parfaitement aux normes IPV6, et seront installés sur des mini-serveurs placés dans chaque site dans les îles. Ce système raccordera tous les sites à notre serveur central de contrôle et de facturation à Vila, ce qui permettra d'avoir un service internet sans fil sans encombre dans tout le pays, avec la fonctionnalité du roaming.

NOS GRANDS POINTS FORTS

- Faible coût initial. Les abonnés n'ont pas besoin d'acheter du matériel pour utiliser notre service internet s'îls sont a près d'un réémetteur
- 2. Roaming sans encombre, sans interruption, partout dans le pays
- 3. Pas besoin d'abonnements multiples pour
- différents endroits, par exemple au bureau et à la maison
- 4. Pas de contrats
- Option de disposer de multiples débuts de cession sur un seul et même compte commun, qui peut être utilisé simultanément dans différents endroits

Lorsque nous songeons à l'avenir des télécommunications au Vanuatu... nous entrevoyons d'énormes changements dans la façon dont les gens pourront communiquer entre eux, suivre des cours à distance, faire des transactions bancaires à distance et d'autres affaires de manière générale. Le secteur touristique va aussi en bénéficier dès lors que les petits gîtes isolés commenceront à se rendre compte de l'utilité des réservations en ligne et des sites web.

NOTRE SOCIÉTÉ ET LA COMMUNAUTÉ

Nous accordons des remises considérables aux écoles, nous parrainons des élèves sélectionnés pour des bourses par les écoles et donnons des prix pour des manifestations de collecte de

fonds organisées par des écoles, la société pour les personnes handicapées et d'autres oeuvres charitables.







12.3 TELECOM VANUATU LTD

PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

TVL a été la toute première société de télécommunications au Vanuatu. Connue à l'origine sous le nom de Hébritel au début de l'année 1978, cette société a introduit la première forme de communication à double voie par satellite le 1er juin 1979. Renommée Vanitel à l'independance en 1980, nous avons lancé le premier système de réservation entièrement informatisé pour Air Melanesia - Qantas et ensuite le premier système de transmission de données internationales dans le Pacifique Sud en mars 1988. Renommée Telecom Vanuatu Limited (TVL) en 1989, TVL a lancé le GSM en 2002, et dès 2004 avait réussi à connecter 58 islands avec des

lignes fixes. TVL a commencé à fournir l'internet à haut débit par ADSL en 2007, a posé des cables de fibre optique à Port Vila et Luganville en 2010, et a fait la transition à un connecteur numérique tout neuf en 2011.

TVL est la seule société qui assure des services de téléphonie fixe et mobile et d'internet dans 71 îles du Vanuatu.

TVL appartient à 50% à France Câble et Radio et 50% à Mauritius Telecom, a plus de 100 employés et elle est dirigée par Catherine Rumillat, l'administratrice déléguée.

DOMAINES DE FOCALISATION EN 2012:

Au cours de 2012 nous nous somme attachés à assurer la stabilité technique de l'infrastructure à TVL de façon à pouvoir offrir un service de meilleure qualité à Port-Vila et une meilleure liaison avec les îles.

TVL a lancé l'internet par téléphonie mobile dans 71 îles, rapprochant les communautés dans le monde numérique.

TVL a amélioré sa relation clientèle et la qualité

de ses services par la mise en place d'un central d'appels.

TVL a également connecté certains de ses principaux clients par fibre optique.

TVL a recruté plusieurs jeunes ni-Vanuatu sortant de l'université qui sont pressentis devenir les futurs dirigeants de TVL après des années de formation et d'encadrement.

NOS GRANDS POINTS FORTS

- Solide reconnaissance de la marque TVL
- Couverture la plus étendue de l'internet par téléphonie mobile
- Des liens forts avec les communautés par le biais de parrainages à long terme
- · Un réseau par fibre optique sûr et de grande qualité pour les entreprises du Vanuatu

Lorsque nous songeons à l'avenir des télécommunications au Vanuatu... nous entrevoyons un secteur des TICs bien développé, avec une concurrence loyale entre les opérateurs et un accès à des services de télécommunications à la pointe de la technologie pour la population toute entière.

Nous nous attachons à maintenir les liens entre les communautés, apportant des services avancés et satisfaisants à la majorité des Ni Vanuatu.

Cet accès à l'information va stimuler l'éducation et la santé dans toutes les îles et favoriser aussi la croissance économique.

NOTRE SOCIÉTÉ ET LA COMMUNAUTÉ

TVL est la société de télécommunications la plus étroitement liée aux communautés.

Cela se traduit dans la réalité par un fervent parrainage depuis plus de 5 ans de la Fédération de Football de Vanuatu (FFV/VFF) qui a permis de constituer une ligue TVL, avec un soutien aux matchs dans toutes les provinces ; parrainage de plusieurs rencontres sportives (Journée Olympique, Netball, compétitions de natation, équitation ...), des concerts (Fest Napuan, Lukaotem Gud Santo, Christmas in the Park), sans parler de nos campagnes promotionnelles fréquentes de vente de téléphones dans les îles et l'installation de tours dans des endroits reculés.

13.0 COMPTES DE L'EXERCICE

COMPTE DE RÉSULTAT

POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2012		
EXPRIMÉ EN VATU	2012	2011
Produits d'exploitation	170,259,712	193,769,129
Charges d'exploitation	(163,061,971)	(139,190,657)
Résultat de l'exercice surplus avant versement		
au fond d'accès universel	7,197,741	54,605,472
		,
Fond d'accès universel	-	(20,000,000)
(Déficit) D'exploitation / excédent après versement au fond d'accès universel	7,197,741	34,605,472
ad forta a acces animerses	7,127,71	3 1,003, 17 2

BILAN AU

31 DÉCEMBRE 2012		
EXPRIMÉ EN VATU	2012	2011
Actif circulant		
	F2 6 47 660	40.261.260
Disponibilités	52,647,669	49,361,369
Créances	39,429,376	32,853,795
Actifs divers	12,017,036	10,329,843
	104,094,081	92,545,007
Actif immobilisé		
Immobilisations corporelles	16,316,656	19,348,288
Total de l'actif	120,410,737	111,893,295
Dettes à court terme		
Fournisseurs et autres dettes	3,997,973	3,731,280
Indemnités du personnel	285,068	969,740
	4,283,041	4,701,020
Dettes à long terme		
Indemnités du personnel	4,321,470	2,583,790
Total des dette	8,604,511	7,284,810
Actif net	111,806,226	104,608,485
Report à nouveau	111,806,226	104,608,485

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

