



Rapport Annuel 2014

Vision: Un environnement de communications qui enrichit le tissu social, culturel, coutumier et commercial du Vanuatu



TRR

Régulateur des
Télécommunications et
Radiocommunications

30 Juin 2015
L'Honorable Premier Ministre

Honorable Sato Kilman LIVOANU, Ministre des Télécommunications/TIC
PMB 9057, Port Vila

Monsieur le Premier Ministre,

Re: Rapport annuel 2014 du Régulateur des Télécommunications et des Radiocommunications (RTR)

J'ai le plaisir de vous présenter, Monsieur le Premier Ministre et Ministre chargé des télécommunications/TIC, notre rapport annuel de 2014. Le RTR est un organisme indépendant du gouvernement. Il est, toutefois, en vertu de l'article 11 de la Loi de 2009 sur la Réglementation des Télécommunications et des Radiocommunications (la Loi), obligé de fournir un rapport annuel à l'Honorable Ministre pour chaque année civile. Le rapport doit inclure, sans toutefois s'y limiter, un résumé des activités du RTR, les états financiers vérifiés, y compris un rapport d'audit, la liste des entrées et des suppressions dans le registre de l'année précédente, un résumé des litiges matériels impliquant le RTR et la liste des consultants et conseillers retenus par le RTR.

Ce rapport annuel répond à cette exigence légale et fournit également des informations détaillées sur nos activités sur l'ensemble de l'année 2014. Une copie électronique du rapport annuel présent peut se trouver également à l'adresse : www.trr.vu pour nos partenaires y compris les fournisseurs de services et le grand public.

L'année 2014 a été une année au rythme rapide avec un développement significatif et une croissance rapide de l'industrie des télécommunications/TIC et de la prestation des services; notamment en termes d'accroissement de la concurrence et de la croissance des services internet. Il y a eu une augmentation du rythme de la fourniture de services concurrentiels, une croissance des services internet dans les zones où il y a un accès à internet et un déploiement des services de télécommunications pour les zones mal desservies et non desservies ; cette progression a été facilitée et stimulée par l'initiative innovatrice de la Politique gouvernementale d'Accès Universel , ainsi que grâce à la possibilité d'avoir accès à un service de haut débit via le câble sous-marin, lancé au début de cette année. Le RTR a rempli son rôle à cet égard en s'assurant que des instruments législatifs appropriés aient été mis au point, que des licences soient accordées ou révoquées et qu'une surveillance efficace et appropriée de l'industrie ait lieu, afin d'assurer qu'un environnement juste et concurrentiel pour nos consommateurs soit maintenu.

Je tiens à féliciter et reconnaître le gouvernement de la République de Vanuatu, pour sa vision et son ouverture d'esprit concernant la libéralisation du marché des télécommunications et l'élaboration de ses politiques des télécommunications/TIC. Je remercie le Bureau du Premier Ministre en tant que Ministère chargé des Télécommunications et des TIC et le Bureau du

Chef de l'Information du Gouvernement en tant que conseillers techniques gouvernementaux et d'autres ministères et intervenants, y compris les fournisseurs de services, pour le soutien continu apporté au RTR en 2014. Ensemble, nous travaillons, en collaboration, à la réalisation des exigences des objectifs des politiques des télécommunications du gouvernement, ce qui est l'objet de la Loi, tout en préservant l'indépendance du RTR.

Le RTR sera performant pour délivrer ces objectifs gouvernementaux et pour les intervenants et les citoyens de ce pays. Le RTR est hautement reconnu parmi ses pairs comme un Régulateur de premier plan dans la région du Pacifique, et mon but pour le RTR est de miser sur ses forces actuelles pour la fourniture d'un service de réglementation qui soit exemplaire.

La libéralisation du marché des télécommunications au Vanuatu a été soutenue par le gouvernement australien et la Banque Mondiale qui ont fourni des financements significatifs pour le renforcement des capacités et l'assistance technique spécialisée au RTR pour une réglementation efficace des télécommunications et de l'industrie du secteur des TIC, dans son ensemble, la durabilité du RTR et la durabilité d'un secteur de marché concurrentiel, et je leur en suis reconnaissant.

En tant que Régulateur, je suis soutenu par une équipe qui a de plus en plus confiance et qui fait progresser son expérience et ses connaissances de la large gamme des responsabilités du RTR, telles qu'énoncées dans la Loi, et des plans de travail et initiatives que nous souhaitons atteindre.

J'ai hâte de vous informer, sur demande, concernant ce rapport annuel, et de vous tenir au courant des évolutions du marché et des activités du RTR en accédant à notre site Web et grâce aux rapports qui vous seront fournis régulièrement tout au long de l'année 2015.

C'est avec plaisir que je vous fournis ce septième rapport annuel du RTR.

Sincèrement,



Ronald Box
Régulateur des Télécommunications et des Radiocommunications



L'article 11 de la loi de 2009 relative à la réglementation des télécommunications et des radiocommunications (dénommée dans ce document par le terme "la Loi") dispose que le régulateur doit fournir au Ministre un rapport annuel selon 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.

Ce rapport est présenté en vue de remplir cette obligation.

Table des matières

Message du Régulateur		6
Les temps forts de 2014		9
1	A propos du RTR	14
2	Continuité du partenariat avec la Banque Mondiale	21
3	Relations avec le gouvernement	22
4	Accès universel et services	24
5	Marché des télécommunications et compétition	33
6	Litige	41
7	Ordre, Décisions et Détermination faits par le RTR	42
8	Télécommunications et Radiocommunications: aspects techniques et ingénierie	44
9	Gouvernance de l'Internet	54
10	Activités du consommateur	57
Comptes financiers et rapport de l'auditeur		63
Annexe 1		
	Registre des consultants 2014	66



Message du Régulateur

Cette année a vu le RTR réaliser beaucoup de programmes clés et mettre nettement l'accent sur la mise en œuvre de la politique innovante du gouvernement en matière d'accès universel (PAU) et renforcer ses mécanismes de sensibilisation et de protection des consommateurs notamment par le biais de la mise au point d'un règlement de protection des consommateurs.

Je suis heureux de vous informer que nous avons mis au point, pour l'impression, notre plan stratégique 2015-2017 qui décrit la Vision, la Mission et les objectifs à long terme du RTR; il s'agit de notre premier Plan. Il fournit une vue d'ensemble des actions et des intentions du RTR que nous nous sommes fixées pour la mise en œuvre et la réalisation.

2014 a été une année au rythme rapide avec le développement significatif et une croissance rapide de la prestation des services et de l'industrie des télécommunications/TIC ; notamment en termes d'accroissement de la concurrence et de la croissance des services internet. Cela a constitué un défi pour le RTR et je suis fier de dire que nous avons relevé ces défis avec enthousiasme, résilience, courage, détermination et avec des réponses appropriées. Nous l'avons fait dans une démarche ouverte, coopérative, transparente, efficace, par une légère intervention, mais de manière ferme et juste, une approche que le RTR a maintenant suivie depuis la fin de 2012.

Le RTR s'est félicité de l'occasion de rencontrer le Premier Ministre et le Ministre chargé des télécommunications/TIC (à l'époque) et sa délégation, lors d'une visite au RTR en février 2014. Le RTR a été heureux d'informer la délégation du rôle du RTR dans la facilitation du développement concurrentiel et de la réglementation du secteur des télécommunications au Vanuatu, des grandes priorités du RTR et des initiatives et projets qu'il a mis en place par le biais du Plan de travail de 2014. Il s'agissait d'une occasion précieuse pour le RTR dans la mesure où cette visite était la première depuis la création du RTR.

2014 a été également une année intéressante et passionnante pour le secteur, étant donné que

Vanuatu était reliée au câble sous-marin qui relie Vanuatu au câble Southern Cross via Fidji. Depuis son indépendance en 1980 (et avant cela), Vanuatu n'a eu qu'une liaison satellite en tant qu'accès international au monde. L'arrivée du câble sous-marin en janvier 2014, toutefois, signifie que le Vanuatu est maintenant en mesure d'utiliser les satellites et le câble sous-marin pour ses connexions internationales.

L'impact positif de la connexion au câble sous-marin pour le marché des services de détail en 2014 est évident et profond. Les capacités d'accès haut débit et les abonnements ont augmenté considérablement, et le prix du haut débit a chuté de 70 % par rapport aux années précédentes. De plus, un vaste éventail de services et de modernisations ont été apportés au marché de l'internet. Il y a également eu une augmentation des abonnements aux services mobiles de 13 pour cent par rapport à 2013 et une augmentation de 20 % des services internet.

Le secteur des télécommunications joue un rôle essentiel en contribuant à 5,3 % à la croissance du PIB du pays, et le RTR comprend et reconnaît son rôle essentiel et régleme le secteur, en conséquence et avec soin, afin de fournir les conditions d'une concurrence soutenue et active.

Le RTR a en 2014 assisté et mis en œuvre trois principaux instruments de politique pour le secteur des télécommunications/TIC : la politique nationale des TIC, la politique d'accès universel (PAU) et la politique de la cybersécurité. Ces politiques ont renforcé le rôle du RTR en tant qu'organisme de réglementation, dans la mesure

où nous mettons en œuvre la PAU, nous remplissons nos obligations en vertu de la politique nationale des TIC et nous aidons le gouvernement à l'élaboration de sa législation sur la cybercriminalité. Nous avons également augmenté et concentré nos efforts et amélioré notre capacité à répondre aux questions des consommateurs et partenaires et nous avons mis en place un certain nombre d'instruments requis de réglementation.

Notre vision prospective s'appuie sur nos réalisations du passé, tout en ayant un œil sur l'avenir ; et, en particulier, pour les besoins des citoyens du Vanuatu. Le secteur des TIC est le secteur de croissance le plus rapide au monde et Vanuatu ne peut, en quelque sorte, se reposer sur ses lauriers et nous ne pouvons pas regarder ou laisser passer les progrès par rapport au reste du monde.

Nous comprenons l'importance des outils de télécommunications/TIC pour aider l'apprentissage, et contribuer positivement à faciliter les opérations quotidiennes et l'utilisation personnelle, qui sont requises pour conduire de façon productive et efficace les affaires au Vanuatu. Nous reconnaissons aussi le rôle important joué par ce secteur dans notre connexion avec les familles de notre vaste archipel qui est maintenu par un système vital de téléphonie mobile.

Notre préoccupation accrue des consommateurs en 2014 a inclus une variété de mesures, de missions et de réalisations du RTR. Le RTR a collaboré avec le BSCI pour permettre une célébration nationale très réussie des TIC le 17 mai ; en reconnaissance de la journée de la société de l'Information et des TIC de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT). Le RTR a également mené une variété de programmes de sensibilisation aux TIC avec les communautés rurales des îles d'Epi, de Santo, de Mallicolo, de Tanna et du nord d'Efaté, pour sensibiliser et partager et discuter des avantages d'être « connecté » aux services de télécommunications et à l'internet. La mise au point d'une réglementation de la protection des consommateurs a été d'une importance particulière pour protéger les consommateurs et elle sera un outil puissant pour s'assurer que les consommateurs de services de télécommunication au Vanuatu ont des droits, une voix qui doit être entendue et respectée, et sont protégés et que le RTR peut surveiller sa conformité. Elle sera appliquée au 1er trimestre de 2015.

Le programme de priorité le plus important du RTR demeure la mise en œuvre de la PAU du gouvernement. Nous nous sommes engagés à cela et nous avons donné la priorité à un éventail d'initiatives signalées dans ce rapport annuel. La PAU a reconnu le rôle premier du RTR comme l'agent d'exécution de la PAU. La PAU exige, qu'au 1er janvier 2018, 98 % de la population de Vanuatu doit avoir accès aux services de télécommunication. Cette exigence porte sur des régions rurales et éloignées non desservies et mal desservies et, particulièrement, sur

le besoin de fournir des prestations à l'éducation, aux services de santé et aux organismes publics. Grâce à ce programme de sensibilisation, les communautés du Vanuatu auront un accès et seront en mesure d'acquiescer une meilleure appréciation de l'utilisation des outils de télécommunications/TIC et des services et des avantages importants de l'utilisation de l'internet.

Alors que nous comprenons que l'internet nous offre une source inépuisable d'informations et nous relie au monde, les dangers d'exposer les jeunes à des contenus ou à des informations inappropriées sont véritablement reconnus. Pour cet aspect, le RTR joue et continuera de jouer, aux côtés du gouvernement, des fournisseurs de services et des agences/ parties intéressées et des médias, un rôle clé pour la protection, les mécanismes de sécurité et de soutien et nous avons élaboré nos plans en vue de cet objectif.

Pour répondre à la sensibilisation et à la protection et à la sécurité des consommateurs dans les communautés rurales de Vanuatu, le RTR a développé un programme de champions des communautés de consommateur en 2014. Ce programme passionnant s'appliquera au 1er trimestre de 2015. En tenant compte de la sécurité de l'utilisateur en ligne, le RTR et le BCSI ont organisé un atelier de protection en ligne des enfants (PLE) dans la région du Pacifique. Le Vanuatu a accueilli ce premier atelier de développement de compétences des îles du Pacifique sur la PLE, qui a réuni des intervenants locaux et régionaux pour discuter et être informés des mécanismes efficaces en matière de PLE. A Vanuatu, en particulier, le cadre stratégique de la PLE a été développé par les intervenants en PLE du Vanuatu et ce cadre est maintenant en voie de finalisation.

Le RTR a également publié un projet de règlement pour commentaires du public sur la gestion et l'administration des noms de domaine .vu ; compte tenu que le domaine .vu est une ressource nationale importante qui doit être équitable et gérée et surveillée en toute sécurité.

Concernant le spectre, je suis heureux d'informer que le Vanuatu a maintenant un tableau national révisé des allocations de fréquence qui est aligné sur les normes de l'UIT les plus à jour de la Conférence Mondiale des Radiocommunications de 2012.

Nous avons effectué des tests rudimentaires pour confirmer la couverture des services mobiles dans certains des sites de la PAU identifiés au Vanuatu et nous avons effectué quelques tests de base pour référence et assistance afin que le RTR entreprenne une vérification de la couverture du service mobile en 2015.

Le RTR a créé un groupe national de travail sur la numérotation (GNTN) pour donner des conseils au RTR et aider à l'examen des questions de numérotations. Les résultats du GNTN ont également contribué aux travaux

Les temps forts de 2014

Les événements marquant du RTR, qui sont des résultats de notre gamme d'activité toujours croissante accomplis en 2014, en accord avec notre plan de travail de 2014 (se référer à notre site: www.trr.vu), comprennent:



Visite du Premier Ministre et Ministre responsable des Télécommunications/TIC

Le RTR a été heureux de recevoir le premier ministre (PM) et sa délégation au début de l'année. Il s'agit de la première visite de cette sorte au bureau du RTR. L'équipe a eu l'occasion de fournir au ministre et à sa délégation une présentation du rôle du RTR concernant la facilitation du développement de la concurrence et la réglementation du secteur des télécommunications au Vanuatu, les grandes priorités du RTR et les initiatives et projets qu'il a mis en place par le biais de son plan de travail de 2014 et au-delà. Le RTR a indiqué qu'il avait ce qu'il avait réussi, au nom du gouvernement et du pays. En réponse à la présentation du Régulateur, l'honorable PM a reconnu le travail important réalisé par le Régulateur et son équipe et a complimenté le RTR pour ses efforts positifs et proactifs pour le déploiement des services aux collectivités mal desservies et non desservies en vertu de la PAU du gouvernement. Il a noté que le RTR avait une composition de ses employés équilibrée en matière de genre.

Soutien du RTR au gouvernement

RTR a continué d'approfondir une relation de travail de bonne coopération et efficace, mais indépendante, avec le BCSI dans la fourniture de soutien et de conseil de haut niveau au gouvernement. La chaîne officielle établie de rapport au ministre a été efficace et précieuse. Le RTR a mis en œuvre, mené et a été proactif dans la politique nationale des TIC du gouvernement et ses UAP et son initiative de PAU. Le RTR a joué un rôle de soutien essentiel et contribue activement à l'élaboration de la loi concernant la cybersécurité du gouvernement et notre rôle en tant qu'organisme de Réglementation important et critique, et d'agent d'exécution a été reconnu par le biais de ces trois politiques.

du groupe de travail national sur les réponses d'urgence et à l'amélioration des services de numérotation fournis par les opérateurs.

Le RTR a également lancé son nouveau site convivial au début de cette année. Notre objectif pour ce nouveau site est qu'il soit facile à utiliser, y compris pour une navigation sur portable, et qu'il soit un moyen efficace d'acquiescer et de diffuser la communication.

Le RTR est soucieux des besoins constants d'exercer une diligence économique, soignée, et raisonnable et de faire en sorte que les recettes qu'il reçoit sont convenablement utilisées avec une efficacité maximale au profit des citoyens de Vanuatu, dans la fourniture de services de télécommunications, et dans les opérations quotidiennes du RTR. Le RTR a contribué et déposé dans le fonds de la politique d'accès universel (fonds PAU) par le passé, et il s'engage à atteindre les objectifs de service universel du gouvernement et s'efforcera au mieux de faire d'autres dons dans les années à venir à la caisse de la PAU, lorsque cela est possible.

Nous continuons à travailler à la réalisation de notre vision : pour soutenir un environnement de communication qui enrichit les coutumes sociales, culturelles et le tissu commercial du Vanuatu. Au cours de l'année, notre équipe a perdu du personnel et a gagné du personnel en nombre, en connaissances et en expérience. Cela nous a permis de grandir en confiance dans notre rôle, notre capacité et nos mécanismes de prestation de qualité et dans les délais. Le RTR a également joué un rôle en soutenant les jeunes talents grâce à sa prestation de stages pour des étudiants en droit de l'Université du Pacifique Sud l'année dernière en liaison avec le Ministère de la Justice, et le programme australien de la gouvernance pour la croissance.

Le Vanuatu et le RTR ont été aidés de manière significative par la Banque Mondiale qui a étendu ses subventions au RTR jusqu'à la mi-2016. Cela a renforcé et continuera de renforcer nos capacités techniques, nos connaissances, nos expériences et notre compréhension grâce à un soutien spécialisé de l'étranger. Nous reconnaissons et apprécions le soutien des bailleurs de fond à cet égard, le gouvernement australien et la Banque Mondiale et nous sommes pleinement conscients de notre besoin d'être une entité durable dans la seconde moitié de 2016.

Pour soutenir notre vision, le Vanuatu a besoin d'un marché des télécommunications/TIC sain, durable et compétitif, et nous jouons notre rôle dans ce sens. Ce qui est important aussi, nous reconnaissons le leadership des PDGs de chacun des opérateurs qui gère leurs équipes, la fourniture du service aux consommateurs et les investissements des actionnaires au Vanuatu.

Le RTR a continué de collaborer efficacement avec le BCSI dans la fourniture de conseils opportuns au

gouvernement et dans l'application de politiques clés des TIC et pour faciliter la concurrence et l'exécution de requêtes ou des politiques du ministre. Tandis que nous travaillons avec le BCSI pour atteindre les objectifs du gouvernement, chaque bureau, toutefois, maintient son indépendance claire. Le RTR, le bras de réglementation de la politique des télécommunications/TIC du gouvernement, doit être indépendant et s'assurer qu'il continue à jouer un rôle important en fournissant une mise en œuvre efficace et opportune pour l'atteinte des objectifs du gouvernement.

Tout marché concurrentiel a besoin d'un arbitre, et le RTR est cet arbitre dans le secteur des télécommunications. Notre feuille de route a été aménagée dans notre Plan de travail de 2015 et au-delà et a défini des règles appropriées (décisions, directives et règlements) pour encourager une concurrence loyale et protéger les consommateurs. Nous avons développé et nous continuons d'investir dans le développement d'une équipe compétente du RTR pour réguler le marché. C'est en disposant d'un marché équitable des télécommunications, géré par un arbitre indépendant, que le Vanuatu continuera de profiter de choix et de tirer profit d'un marché concurrentiel durable. Le RTR continuera d'aider, d'assurer la médiation et de régler lorsque cela est requis ; tout en gardant une priorité élevée aux mécanismes de soutien et de protection des consommateurs. Grâce à ces mécanismes, nous avons l'intention de promouvoir et de favoriser un environnement de communication meilleur et enrichissant pour les habitants du Vanuatu.

Le RTR est hautement reconnu parmi ses pairs comme le régulateur de premier plan dans la région du Pacifique, et mon but pour le RTR est de construire sur ses forces actuelles pour la fourniture d'un service de réglementation qui soit exemplaire.

Je reconnais la précieuse contribution de mon personnel et des experts techniques qui ont aidé le RTR à nos réalisations en 2014. Leur contribution au développement et à l'expertise de ce bureau a aidé le RTR à devenir un institut de réglementation solide, ferme, juste, et indépendant.

Cela me donne beaucoup de plaisir de vous présenter ce septième rapport annuel du RTR. Il est présenté et fourni conformément à l'article 11 de la Loi.

Nous nous attendons à ce que 2015 soit une année importante pour le renforcement du RTR et pour atteindre les résultats requis et continuer de faciliter et de soutenir une industrie forte, durable et compétitive qui permettra de mieux desservir la population de Vanuatu, de la manière qu'elle mérite pour les années à venir.

Mise en œuvre de la politique d'accès universel du RTR et des projets TIC

Tout au long de l'année 2014, le RTR a conduit et activement mis en place un service universel et des projets TIC conformément à la PAU et l'accord entre le gouvernement australien, par le biais du Programme de la gouvernance pour la croissance et le gouvernement de Vanuatu, par l'intermédiaire du Bureau du Chef du Service de l'Information du gouvernement et, dernièrement, avec le Ministère de l'Éducation. Nous avons travaillé en collaboration avec l'industrie pour s'assurer que les objectifs de la PAU soient atteints. Grâce à cela nous avons veillé à ce que les établissements scolaires sélectionnés et les communautés rurales bénéficient et continuent à bénéficier des programmes des trois (3) programmes TIC qui ont été initiés à l'appui de la PAU et en facilitant la mise en place de service en conjonction avec les déploiements. L'approche « Acteur » et « Payeur » pour le déploiement de la PAU dans des zones non desservies et mal desservies a été également initiée et sera mis en place au plus tard en 2015.



Atelier sur la Protection de l'Enfant sur le Net

Protection en ligne de l'enfant

Le premier atelier de développement de compétence des Iles du Pacifique sur la Protection en Ligne des Enfants (PLE) et le cadre de la cybersécurité nationale du Commonwealth s'est tenue au Vanuatu en Septembre et a souligné la nécessité de coopération et l'importance d'établir un cadre aux niveaux nationaux et régionaux pour régler les questions liées à la PLE. L'atelier de cinq jours mené par l'UIT, l'IMPACT et l'Organisation de Télécommunications du Commonwealth (OTC), visait à renforcer la sensibilisation sur les enjeux et les caractéristiques liées à la sécurité des enfants en ligne. En particulier, l'atelier s'est intéressé aux cinq piliers de l'initiative de la PLE : les mesures juridiques, les mesures techniques et procédurales, la structure organisationnelle, le développement de compétence et la coopération internationale. L'événement visait à atteindre les décideurs politiques, les universités, le secteur privé, la société civile et les organisations internationales et régionales en tant que facilitateur pour les paramètres d'un cadre pour mettre en œuvre une stratégie régionale sur la sécurité des enfants en ligne. Un résultat important pour le Vanuatu a été le développement de son propre cadre stratégique national en matière de PLE.



Journée nationale des TIC 2014

Journée nationale des TIC

Le RTR, avec son soutien continu au gouvernement, a travaillé activement et en coopération avec le BSCI dans la préparation et la célébration de la Journée de la Société d'Information et des Télécommunications Mondiales (WTISD) les 16 et 17 mai 2014. L'événement a été également célébré comme la journée nationale des TIC. Il a débuté par un défilé des intervenants sous une très forte pluie dans la matinée du 16. Une exposition sur les produits des télécommunications/TIC et des services a été tenu pendant deux jours tous en lien avec le thème: « le haut débit pour un développement durable ». Un point fort de l'événement des deux jours était les tables rondes sur un certain nombre de rubriques connexes lors desquelles les chefs d'organisation ont été invités à prendre la parole sur des sujets des célébrations. Ces tables rondes comprenaient : le statut du câble sous-marin – expérience de l'utilisateur, pendant lequel les opérateurs clés, le gouvernement par l'intermédiaire du bureau du chef du service de l'information et le Régulateur ont été impliqués dans les discussions ; le E-gouvernement et ses bienfaits ; Tendances mondiales en matière de TIC et la façon dont elles affectent le Vanuatu ; l'accès universel et la connexion des écoles, la banque mobile les pays en voie de développement.

Au cours de l'événement, le Premier Ministre nouvellement élu et également Ministre responsable du secteur des télécommunications/TIC a officiellement inauguré la Politique nationale des TIC par le gouvernement, sa politique de sécurité informatique et la PAU qui avait été adoptée par le Conseil des ministres en novembre 2013. (Reportez-vous à la Section 3 et 10.3.3 du présent rapport pour plus d'informations.) Il a officiellement remis le projet pilote de PAU de Rensarie à la communauté de Rensarie. (Reportez-vous à la Section 4.2 du présent rapport pour plus d'informations.)

Comportement du marché des télécommunications

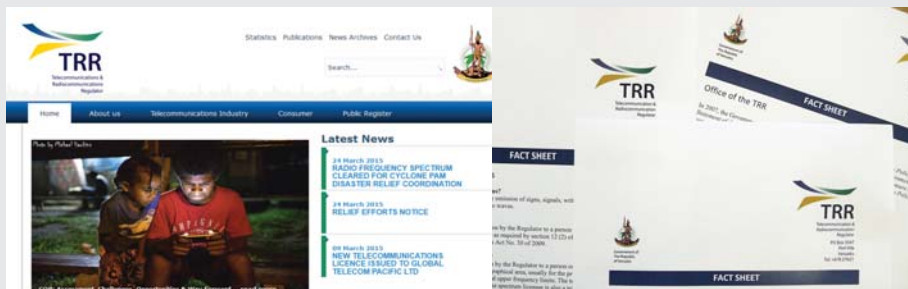
Le marché des télécoms a continué à apporter des avantages importants aux consommateurs avec des prix raisonnables et des fonctionnalités de service plus attrayantes offertes, tels que l'augmentation du temps de parole par minutes, plus d'utilisateurs urbains de SMS et d'internet soit par le biais du sans fil à large bande ou par le biais de lignes fixes. Le RTR a été témoin d'un marché des télécommunications plus compétitif et plus avancé cette année grâce à une publicité accrue et une promotion des services ordinaires : mobile, téléphone fixe et l'internet. Avec un marché qui s'étend aux zones rurales, une nouvelle augmentation de l'usage du téléphone mobile a été évidente. Une reprise de l'utilisation de l'internet, ainsi que des différents appareils utilisés pour y accéder, a été observée ; notamment auprès des jeunes qui utilisent l'internet à des fins éducatives et de socialisation en ligne. L'adoption de lignes fixes par les entreprises a augmenté ainsi que pour un usage résidentiel, tandis que les téléphones publics fixes sont maintenant rarement utilisés. Il y a aussi une augmentation des offres promotionnelles grâce à des services à valeur ajoutée que les consommateurs apprécient également. Le RTR reconnaît la coopération des titulaires de licences qui maintenant sont sensibilisés et comprennent leurs obligations dans la promotion d'un marché concurrentiel et travaillent avec le Régulateur vers la réalisation de leurs objectifs.

Base de données du marché SIG

Pour aider le RTR et l'industrie avec le lancement de la PAU, le RTR a développé et produit des cartes de système d'Information géographique (SIG) combinant la couverture internet à large bande, avec le système mondial de communications mobiles (GSM) et la couverture mobile du système de télécommunications mobiles universel System (UMTS), superposées aux villages, à la densité de population, aux écoles, aux centres de soins médicaux, aux routes, aux quais et aux pistes d'atterrissage. La base de données du SIG est devenue un outil d'information de soutien vital pour le RTR et l'industrie pour la mise en œuvre de la PAU, mais elle reflète aussi les nouvelles tendances dans les données spatiales, les services économiques et démographiques à des fins analytiques. Il fournit des informations clés aux acteurs de la PAU pour déterminer les sites appropriés pour la réalisation de l'exigence de couverture de la population en vertu de la PAU.

Nouveau site Internet du RTR

Le RTR a officiellement lancé son nouveau site Internet, www.trr.vu, en mars 2014, avec une migration réussie et une mise à jour du contenu pertinent de l'ancien à son nouveau site. Le nouveau site Web a été conçu pour être un site convivial et réactif et en mesure d'être facilement consultés sur des ordinateurs portables normales et des écrans PC et, aussi bien que sur des appareils mobiles. Par le biais de notre nouveau site Web, nous sommes maintenant en mesure d'être plus interactif avec les collectivités et les intervenants et fournir des informations et mises à jour régulières. Nous allons continuer à améliorer notre site Web basé sur notre expérience et l'expérience de l'utilisateur.



Champions Communautaires de Consommateurs

Le projet de Champions Communautaires des Consommateurs des télécommunications/TIC a été conçu et approuvé après consultation par le RTR pour les représentants de la jeunesse, les bénévoles et autres personnes intéressées, qui sont capables, influents, ont un bon niveau de compétences en présentation publique et, surtout, ont une bonne prise de conscience et la compréhension (avertis) du comportement de leurs peuples dans les villages et communautés respectives. Le RTR sélectionnera des « Champions » qui ont une prise de conscience et sont intéressés par les télécommunications/TIC qui touchent actuellement les vies des personnes. Suite aux résultats de l'adoption des services voix et données, le RTR a noté les avantages mais est aussi bien conscient des effets néfastes de l'abus potentiel de tels services, comme par exemple la cyberintimidation. Par le biais de notre projet de champions communautaires de consommateurs, le RTR tient à faire connaître les avantages des télécommunications/TIC et remédier aux effets négatifs au niveau communautaire/villageois. Le recrutement des Champions devrait commencer tôt au 1er trimestre de 2015, et l'initiative sera mise en œuvre à peu de temps après. (Voir plus loin les informations dans la Section 10.2.3 du présent rapport).

Règlement en matière de protection des consommateurs

Le règlement de protection des consommateurs du RTR a été finalisé au 4ème trimestre et est aujourd'hui avec le gouvernement pour publication officielle. Il sera appliqué au 1er trimestre de 2015. Son développement a suivi une consultation fructueuse avec les parties intéressées, y compris le Bureau du Premier Ministre (Ministre chargé des Télécommunications/TIC) par le biais du BSCI.

Le RTR a publiquement engagé des consultations sur le projet de règlement par le biais de ses mécanismes normaux de consultation et, en outre, par l'intermédiaire de programmes radio, d'interviews radio, de forum public organisé au Nakamal des chefs et également sur le forum des médias sociaux (Yumi Toktok Stret).

Ce règlement protège les consommateurs et sera un outil puissant pour s'assurer que les consommateurs des services de télécommunication au Vanuatu ont des droits, une voix qui doit être entendue et respectée, sont protégés et que le RTR peut surveiller la conformité. (Pour plus d'informations, voir la section 10.4.1.)

Aider les jeunes talents grâce au programme de stage du RTR

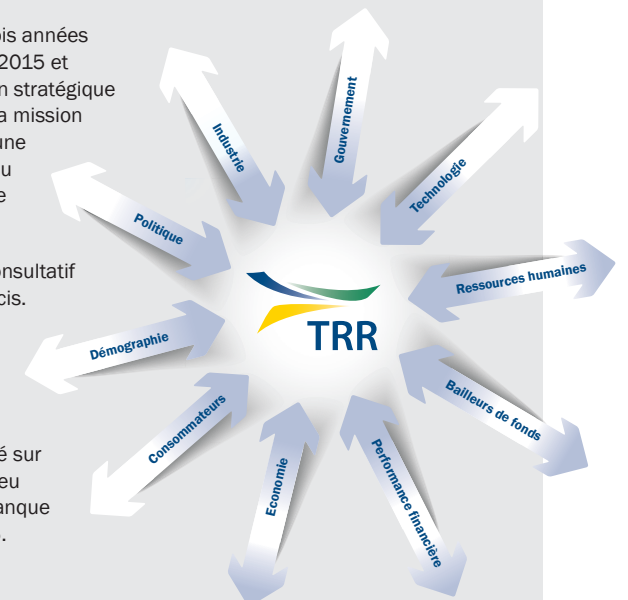
Suite à nos efforts de 2013, le RTR, par l'intermédiaire du Ministère de la Justice et du programme australien de gouvernance pour la croissance, a accueilli deux étudiants en quatrième année de droit de la Faculté de droit de l'Université du Pacifique Sud. Ce programme faisait partie du développement de leur expérience de travail et a été mené pendant 15 semaines et s'est terminé la fin du mois de novembre 2014. Notre contribution à ce programme a été bien récompensée avec une excellente performance par les étudiants et nous sommes impatients de poursuivre ce partenariat avec le programme en Droit et Justice du Vanuatu et l'UPS en 2015.

Plan stratégique du RTR: Notre vision pour le futur

Le RTR a développé son plan stratégique de trois années 2015 - 2017 en décembre. Il sortira en janvier 2015 et est actuellement l'objet d'impression. Notre plan stratégique donne des informations concernant la vision, la mission du RTR et nos objectifs à long terme. Il fournit une vue d'ensemble des actions et des intentions du RTR que nous nous sommes fixées pour la mise en œuvre et la réalisation.

Notre plan a été élaboré grâce à un processus consultatif et participatif et est axé sur les résultats et précis. Les pressions identifiées les plus importantes et qui, selon le RTR, pourraient déterminer l'environnement dans lequel nous évoluons, sont consignées dans le tableau ci-contre.

Le plan stratégique du RTR pourra être consulté sur notre site Web : www.trr.vu ou un exemplaire peut être obtenu au bureau du RTR, en face de la Banque Bred, Port Vila, au début du 1er trimestre 2015.



1.1 Ce que nous sommes

Le gouvernement de Vanuatu par la Loi de 2009 (la Loi) sur la réglementation des télécommunications et radiocommunications, a fourni un cadre de règlement pour les télécommunications et radiocommunications et a créé un organe juridique régulateur distinct et indépendant dénommé : «Régulateur des Télécommunications et des Radiocommunications (Le RTR) ».

Les fonctions essentielles du RTR sont de réglementer et de faciliter le développement du secteur des télécommunications et des radiocommunications, de gérer les ressources limitées de Vanuatu en matière de fréquences radioélectriques, de protéger les consommateurs et de promouvoir le développement social et économique national.

Le RTR délivre des licences autorisant une personne à:

- **fournir des services de télécommunications à des utilisateurs finaux au Vanuatu ;**
- **utiliser un dispositif de radiocommunication ; et**
- **utiliser le spectre des fréquences.**

Le RTR joue un rôle clé pour faciliter et réglementer afin que la compétition soit juste et durable, pour s'assurer que les titulaires de licence respectent les obligations stipulées dans leur licence et fournissent des services de qualité, fiables et abordables au public, et que les consommateurs soient protégés.

Le RTR doit, en permanence, agir indépendamment et en toute impartialité dans l'exercice de ses responsabilités, de ses fonctions, de ses devoirs et des pouvoirs énoncés dans la Loi et les autres lois du Vanuatu, et ses actions et décisions doivent être libres de toute influence politique. Ce devoir est critique pour la crédibilité, la fiabilité et l'intégrité du RTR et ses relations en cours avec tous les partenaires.

Le RTR est hautement reconnu parmi ses pairs en tant que leader dans la région Pacifique et il souhaite continuer à être un exemple.

Nos plans annuels de travail et des informations sur les projets en cours, les activités et les réalisations récentes sont disponibles sur notre site Internet sur www.trr.vu.

1.2 Notre vision, mission & valeurs



Formateur et invité durant une formation des directeurs

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

MISSION

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

Continuer à développer la fonction de régulateur exemplaire dans la région grâce à un leadership réfléchi et être un employeur de choix en: **investissant** dans nos gens pour développer une équipe professionnelle et passionnée; garantissant la **transparence** et **l'impartialité** dans les activités et en **adhérant au principe de l'assurance de qualité**.

VALEURS

Susciter l'inspiration: Notre imagination, la clarté de notre pensée et un sens précis de la responsabilité stimulent des pensées innovatrices qui répondent 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 pour les autres, repose sur l'écoute, la collaboration et la considération pour les autres, pour le public et les titulaires de licence pour lesquelles nous travaillons, l'état de droit, la confidentialité, la propriété intellectuelle, la coutume, l'environnement et les générations futures.

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 réglementation garantit que nous sommes tenus pour responsables et que nos actions et nos décisions sont comprises.

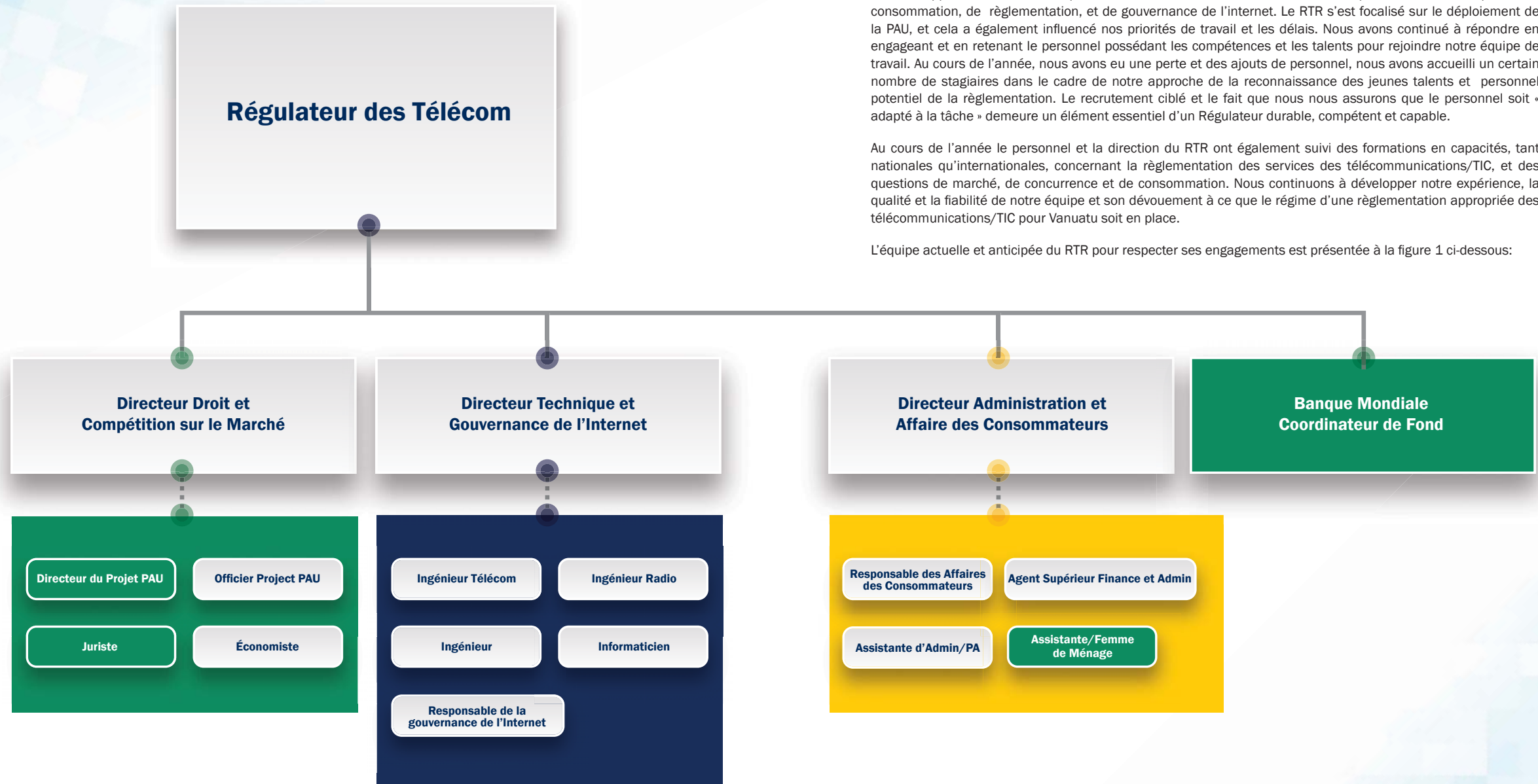
Régulateur des Télécom

1.3 Notre équipe

2014 a lancé de nombreux défis à l'équipe du RTR en raison de son rythme et de la nature vaste des questions que nous avons eu à traiter. Cela a nécessité plus d'agilité, des niveaux de compétences dynamiques et un développement dans le comportement de l'économie et du marché, des questions de technique et de consommation, de réglementation, et de gouvernance de l'internet. Le RTR s'est focalisé sur le déploiement de la PAU, et cela a également influencé nos priorités de travail et les délais. Nous avons continué à répondre en engageant et en retenant le personnel possédant les compétences et les talents pour rejoindre notre équipe de travail. Au cours de l'année, nous avons eu une perte et des ajouts de personnel, nous avons accueilli un certain nombre de stagiaires dans le cadre de notre approche de la reconnaissance des jeunes talents et personnel potentiel de la réglementation. Le recrutement ciblé et le fait que nous nous assurons que le personnel soit « adapté à la tâche » demeure un élément essentiel d'un Régulateur durable, compétent et capable.

Au cours de l'année le personnel et la direction du RTR ont également suivi des formations en capacités, tant nationales qu'internationales, concernant la réglementation des services des télécommunications/TIC, et des questions de marché, de concurrence et de consommation. Nous continuons à développer notre expérience, la qualité et la fiabilité de notre équipe et son dévouement à ce que le régime d'une réglementation appropriée des télécommunications/TIC pour Vanuatu soit en place.

L'équipe actuelle et anticipée du RTR pour respecter ses engagements est présentée à la figure 1 ci-dessous:



1.4 Plan de travail 2014 du RTR et priorités

Le RTR développe un Plan annuel de travail (voir www.tr.vu) dans le but d'informer nos intervenants de nos principaux engagements, des projets et des priorités dans l'accomplissement des responsabilités du RTR prévues par la Loi.

En énonçant le Plan de travail de 2014, le RTR a examiné:

- les progrès réalisés dans le secteur depuis la création du Bureau du RTR en 2008 ;
- les questions qui intéressent l'industrie et les partenaires à travers une série de discussions et de rencontres tout au long de l'année précédente ;
- les politiques économiques et sociales nationales et les programmes poursuivis par le gouvernement ;
- la politique nationale de l'information et des communications (TIC) du gouvernement, la politique de cybersécurité et d'accès universel (PAU) ;
- et si de nouveaux instruments de régulations sont requis et l'aptitude à l'emploi des instruments existants.

Le plan de travail est centré sur les thèmes suivants:

- Soutien économique et social ; en particulier, pour les zones non desservies et mal desservies.
- Développement et promotion d'une concurrence durable du secteur des télécommunications.
- Sauvegarder les intérêts des consommateurs.
- Transition des services en TIC
- Renforcement institutionnel.

Notre plan de travail s'appuie sur l'Agenda des Actions Prioritaires (AAP) du gouvernement, sur les actions d'énoncés de politique des télécommunications de 2007 pour assurer les TIC pour tous, et sur la Politique Nationale des TIC, la PAU et la politique sur la cybersécurité, approuvées par le gouvernement.

Le Plan de travail de 2014 décrit un ensemble d'éléments qui ont fait la priorité des activités gérées par RTR cette année. S'appuyant sur le plan de travail de 2013, les grandes priorités du RTR pour l'année 2014 ont été:

1.4.1 Marché & Compétition

- Mise en œuvre par le RTR de la PAU du gouvernement & de toutes les initiatives d'Accès Universel et TIC y compris les connexions pour les écoles et les connexions pour les cybercafés ;
- Développement des indicateurs du marché des télécommunications ;
- Etablissement d'une base de données du marché.

1.4.3 Ingénierie

- Évaluation de la conformité de l'industrie avec les lignes directrices de la Qualité du Service (QoS) ;
- Audit de la couverture du signal mobile ;
- Améliorer la base de données GIS du RTR concernant les télécommunications nationales ;
- Audit du spectre radioélectrique et révision du plan directeur du spectre de fréquences ;
- Nouveaux barème tarification des droits de licence de spectre et d'appareil radio.

1.4.5 Gouvernance de l'Internet

- Mettre en place un Code de Pratique de l'industrie de l'Internet ;
- Atelier sur la protection en ligne de l'enfance au Vanuatu ;
- Règlementation sur la gestion et l'administration du domaine national de premier niveau .vu.

1.4.6 Affaires des consommateurs

- Promouvoir la sensibilisation des consommateurs à travers le Plan de Protection et de Sensibilisation du Consommateur (PPSC) ;
- Augmenter l'éducation et la sensibilisation des consommateurs ;
- Formation des Champions Communautaires de Consommateurs ;
- Développer une la réglementation du RTR en matière de protection des consommateurs.

Tous ces projets ont progressé. La plupart a été finalisée et d'autres seront maintenant terminés en 2015.

1.5 Formation et développement des compétences

Le RTR reconnaît que la formation et le renforcement des capacités est essentiel pour qu'il puisse développer une équipe forte, expérimentée et dévouée, en mesure de faire face aux pressions et aux défis rencontrés par l'organisation par le biais de la fourniture et adoption des télécommunications/TIC.

L'engagement du RTR à l'amélioration de la capacité de tout le personnel du RTR est resté un élément essentiel et prioritaire en 2014 et cela continuera en 2015. Notre plan de formation de 2014, mis au point au début de cette année, a porté sur la formation continue des cadres et employés capables, efficaces, compétents, instruits et plus expérimentés. Les sessions internes et la participation internationale à des conférences, à des réunions et des stages est une caractéristique de notre plan de formation de 2014.

Le RTR a engagé l'expertise de formateurs externes pour effectuer deux semaines de formation interne pour le personnel du RTR. La formation spécialisée a été créée pour le personnel et, pour l'équipe de gestion, et un accent sur la haute performance organisationnelle et les compétences en gestion a été mis.

Le personnel a entrepris des modules sur la cohésion d'équipe, les techniques de présentation, les compétences en rapport écrit, la gestion du temps, l'affirmation de soi et les résolutions de conflits, l'efficacité et la communication au travail.

1.5.1 Participation interne et nationale

L'équipe des cadres du RTR a suivi tous les mois une demi-journée intense de formation pour l'élaboration du premier plan stratégique du RTR et pour d'autres besoins essentiels en matière de gestion. Une réalisation essentielle de cet exercice est l'incorporation du plan de travail annuel 2014 dans des jalons internes de 12 mois et des plans d'action de 90 jours. Cette formation a grandement aidé l'achèvement du Plan Stratégique 2015-2017 du RTR qui sera lancé en janvier 2015.

Le renforcement des capacités du personnel a continué avec la cohésion d'équipe et le transfert des connaissances avec les consultants experts et le Régulateur. Ceci inclut les guides et les présentations à tous les employés du RTR et la présentation par le personnel de leur expérience et des connaissances acquises lors de leur participation à la formation ou à des conférences. Les gestionnaires et le personnel ont acquis également un suivi individuel régulier par le Régulateur.

L'équipe du RTR a également capitalisé la formation et le développement grâce à un certain nombre d'ateliers régionaux sur les TIC organisés au Vanuatu ; y compris la Conférence PITA (Avril), l'atelier PLE de l'UIT (Septembre).



URA et RTR collaboration sur les questions de réglementation dans la salle de conférence de la CNPV

La Banque Mondiale et le partenariat avec les bailleurs de fonds continue d'aider

L'AAP de Vanuatu de 2015 met en évidence que le télécommunications/TIC sont essentielles à l'amélioration des services. Dans la réalisation de ses Objectifs de Développement du Millénaire, le gouvernement « en collaboration avec le secteur privé, doit mettre à disposition les avantages des nouvelles technologies, en particulier les informations et les communications.¹»

En vue de cet objectif, en Juin 2013 une subvention (Banque Mondiale) a été obtenue de la Banque Internationale pour la Reconstruction et le Développement (BIRD) et l'Association Internationale de Développement (IDA) ; collectivement connus comme la Banque mondiale.

Après 18 mois de mise en œuvre et l'utilisation de la subvention jusqu'en décembre 2014, le RTR a pratiquement développé l'expérience requise, les outils nécessaires de réglementation et les compétences de base pour devenir une autorité bien informée, motivante en matière de réglementation des télécommunications.

Cette accessibilité à des compétences internationales en conseils et de haut niveau, mis à disposition par le biais de cette subvention, a fortement augmenté l'expérience et les connaissances du RTR concernant la réglementation des télécommunications/TIC, des télécommunications et des questions du spectre, les licences et le développement de nos principaux instruments de réglementation.

Le RTR est une fois de plus heureux des résultats du bilan financier de la Banque Mondiale fait en novembre et qui a accordé une cote satisfaisante pour le RTR ; nous ainsi continuons de maintenir notre statut comme le principal Régulateur de TIC dans la région du Pacifique.

Le gouvernement australien a continué son soutien en facilitant l'octroi de fonds à la PAU afin que nous mettions en place des services dans les zones non desservies et mal desservies en vertu des exigences de la PAU du gouvernement. Le financement de la PAU, la subvention de la Banque Mondiale et le budget du RTR jouent un rôle clé pour veiller à ce que les communautés obtiennent un accès à de bons services de télécommunication, tout en améliorant la réglementation et les capacités de service du RTR et du BSCI.

Nous continuons de reconnaître ce partenariat avec le gouvernement du Vanuatu, par le biais du BSCI, de la Banque Mondiale et du programme australien de Gouvernance pour la Croissance (GfG) pour leur confiance envers le RTR dans l'administration de cette subvention et nous les remercions de leur soutien.

Le RTR fournit des rapports écrits trimestriels et semestriels à la Banque Mondiale et aux bailleurs de fonds de la gouvernance pour la croissance, et continue d'avoir des réunions biennuelles en face à face avec la Banque Mondiale et des réunions régulières avec le GfG.

¹ Agenda des Actions Prioritaires de Vanuatu, 2006-2015, p.44

1.5.2 Formation internationale et conférence

Certains membres du personnel du RTR ont eu l'occasion d'acquérir de l'expérience et/ou de représenter le RTR et le Vanuatu lors de diverses conférences ou de réunions d'atelier à l'échelle internationale. A noter les expériences clés, événements et occasions suivant:

Margaret Terry, Agent des Affaires des Consommateurs : a suivi un stage de 3 semaines auprès du Conseil de la Consommation de Fidji (CCF) avec comme objectifs :

- D'améliorer les aptitudes du RTR en communication, processus de traitement de plaintes, en analyse des problèmes et pour formuler des recommandations d'action ;
- De fournir au RTR un aperçu du développement des affaires des consommateurs à Fidji, pour une application pertinente et appropriée au Vanuatu ;
- De créer et renforcer une relation de réseau entre le Conseil, Fidji, le RTR et le Vanuatu, pour un bénéfice mutuel.

Louise Nasak, Directrice technique et gouvernance de l'Internet : a suivi un programme international de formation du Centre de Recherche des Services Publics (PURC) sur la réglementation des services publics et stratégie, en janvier 2014, à Gainesville, Floride, USA. La formation a dispensé une connaissance et une compréhension des principes fondamentaux et éléments clés pour l'élaboration d'un système durable de réglementation. Les sujets englobaient les principes généraux d'un système durable de la réglementation, la réforme du marché, la concurrence, l'analyse financière, les réglementations incitatives, la structure tarifaire, les questions autres que celles des prix et le processus de réglementation.

Barnabas Boe (Ingénieur radio), Matthew Tasale (Agent d'ingénierie), Margaret Terry (Agent des Affaires des Consommateurs) et Marianne Berukilukilu (Ingénieur des Télécoms) : ont terminé un programme de 8 semaines de formation en ligne sur l'introduction à la gouvernance de l'Internet avec le programme « Diplo Foundation » organisé par l'Université de Malte. Le cours en ligne a été réalisé de Février à Avril 2014.

L'équipe technique & de la gouvernance de l'Internet (TGI) : a suivi un cours en ligne avec l'Académie de l'UIT sur le "Cloud Computing" et les réseaux de prochaine génération (NGN). Ce cours fournit des connaissances et une compréhension des questions de convergence et de NGN concernant le marché des télécommunications/TIC au Vanuatu.

Jessica Palo (Agent juridique), Matthew Tasale (Agent d'ingénierie) et Margaret Terry (Agent des Affaires des Consommateurs) ont suivi le forum sur la politique des télécommunications et réglementation, organisé par la Télécommunauté de l'Asie et du Pacifique (TAP), à Fidji, en Juillet.

En octobre, **Rosalina Andre** a participé à un forum régional de l'UIT sur les indicateurs des télécoms et des TIC à Bangkok. Cette connaissance permettra d'améliorer la capacité du RTR dans sa collecte des données des indicateurs des télécoms et une diffusion plus facile des statistiques annuelles demandées par l'UIT. Elle aidera également le RTR à élaborer des statistiques et des rapports qui puissent suivre les progrès du développement des TIC et leur adoption au Vanuatu.

Lloyd Fikiasi et le Régulateur faisaient partie de la délégation du gouvernement (via le BSCI) à la Conférence au plus haut niveau de l'UIT. C'était la première fois que Vanuatu assistait à une conférence plénipotentiaire afin de voter pour l'élection des fonctionnaires et approuver les actes finaux de la Conférence. La Conférence plénipotentiaire: (i) définit les politiques générales de l'Union, (ii) adopte des plans stratégiques et financiers de quatre ans et (iii) choisit l'équipe de direction de l'organisation, les membres du Conseil et les membres du Comité de Réglementation des Radiocommunications.



Juriste du RTR en formation

Jessica Palo (juriste) a fait un stage auprès du Bureau du Régulateur de Samoa pour un mois, en novembre 2014. Le stage lui a permis d'acquérir de l'expérience juridique concernant la réglementation dans une autre juridiction du Pacifique et d'apprendre d'un bureau de réglementation similaire au RTR. La formation englobait les cadres législatifs, l'application et la conformité, la concurrence, la convergence et les règlements, qui peuvent maintenant être appliquée, de manière appropriée, au Vanuatu.

3

Relations de travail avec le gouvernement

3.1 Général

Le RTR a continué d'approfondir sa relation de travail solide, coopérative avec le gouvernement et le BCSI en fournissant des conseils techniques et des conseils sur les questions de politique et de réglementation, tout en s'assurant qu'il maintient son indépendance. Des rapports et des mises à jour régulières sur nos activités et les progrès de l'activité du RTR à intervalle de 3 mois tout au long de l'année ont assuré que le Ministre responsable des Télécommunications & TIC et le BCSI sont tenus au courant de toutes les questions clés sur lesquelles le RTR se penche tout au long de l'année. Le RTR fournit également tous les six mois, de manière confidentielle, un rapport au Ministre sur la mise en œuvre de la PAU.

Au cours de cette année, le gouvernement a changé en mai, juste avant la célébration de la journée nationale des TIC. Le BCSI a continué ses modalités de travail étroites avec le RTR en prévision de cette journée qui a été célébrée les 16 et 17 mai 2014. L'événement a eu lieu en coopération avec les célébrations de TIC du monde entier sur le thème « Le haut débit pour le développement durable ». (Voir aussi la Section 10.3.3 du présent rapport).

Le premier jour des célébrations a été ouvert par le Premier Ministre nouvellement élu, l'Honorable Joe Natuman. Dans son discours, son premier discours politique en tant que Premier Ministre et Ministre des Télécommunications/TIC, il a déclaré son ferme appui au développement des TIC et à la politique nationale des TIC passée sous le gouvernement précédent. Son discours a été suivi d'une présentation vidéo du Secrétaire-Général de l'UIT, puis par Miss Vanuatu, qui a décrit l'importance des TIC dans sa vie professionnelle et sociale. La cérémonie d'ouverture a été précédée par un défilé des TIC de plus de 700 personnes, qui ont marché courageusement et fièrement malgré la très forte pluie. Après l'ouverture, neuf sessions distinctes d'une heure sur tous les aspects des TIC ont eu lieu pendant deux jours pour la foule et diffusées dans tout le pays. La qualité des débats a été saluée par tous les participants et les observateurs, qui estiment que les panélistes et les modérateurs ont fait un travail excellent pour discuter des questions.

3.2 Législation relative à la Cybercriminalité

Le RTR fournit un rôle d'assistance important au BCSI dans l'élaboration de la législation sur la cybercriminalité du gouvernement. Le RTR a aidé et a fourni une contribution précieuse pour l'élaboration d'un projet de document, pour le Conseil des Ministres en Décembre, qui justifie le projet de loi.



Journée des TIC 2014 Parade

Accès universel et services

4.1 Général

Lors des 12 derniers mois, le RTR a accompli des étapes importantes dans la mise en œuvre de la PAU du gouvernement. Les étapes comprennent la publication d'une détermination du RTR pour l'industrie, décrivant les diverses options et conseils dans l'élaboration du haut débit et des services en vertu des exigences de la PAU du gouvernement.

Le RTR a également atteint un jalon important dans le choix de la première vague de candidats pour les trois programmes de TIC au titre de la PAU. Les candidats sélectionnés sont considérés comme la première série d'établissements scolaires et des entreprises qui devraient grandement bénéficier d'un financement provenant du Fonds de la PAU. Les communautés rurales sont enthousiastes et attendent des changements significatifs de leur vie et de multiples possibilités par les trois programmes de TIC.

TELSAT Broadband a maintenant été désigné par le RTR comme étant un « acteur » après des négociations efficaces du RTR. RTR voit TELSAT Broadband rejoindre les deux fournisseurs de services majeurs de télécom - Digicel et TVL - comme l'indication d'un soutien de grande envergure de la part de l'industrie en faveur de la PAU du gouvernement.

Le RTR continuera à travailler positivement, avec enthousiasme et en collaboration avec toutes les parties prenantes, pour atteindre les objectifs identifiés de la PAU du gouvernement. Cela peut être attesté par le biais de nos négociations permanentes et des discussions avec tous les « acteurs » pour finaliser leurs plans de mise en œuvre de la PAU et les engagements. Le RTR remercie les « acteurs » pour avoir travaillé en collaboration avec lui dans la réalisation des objectifs du gouvernement à l'égard de la PAU.

En parallèle avec les plans de mise en œuvre de la PAU, le RTR a engagé son consultant technique (Challenge Networks) pour mener une vérification de la couverture du service des télécommunications, couvrant aussi bien le signal mobile que la couverture internet et une évaluation de la qualité des Service (QoS) des réseaux des services de communications actuels au Vanuatu. L'information tirée de cette vérification constituera une base clé du RTR pour le suivi de l'exécution de la PAU et un engagement des « acteurs » et leur conformité avec les exigences de la PAU.

Avec son solide engagement à collaborer étroitement avec l'industrie et ses intervenants, le RTR s'assure que tous les programmes de la PAU respectent l'objectif global de la PAU du gouvernement. Le RTR a aidé ce processus par le biais de la formalisation des modalités de travail par voie d'un protocole d'entente (PE) et, le cas échéant, lors de discussions régulières avec les principaux acteurs et les parties prenantes.

4.1.1 Extension du service de téléphone portable

Le RTR a continué de suivre les progrès de TVL avec la construction du dernier site mobile de la PAU pour la partie nord du Vanuatu : île de Loh, Province des Torba. TVL a bien progressé cette année et a respecté sa promesse de compléter le site avant la fin de l'année 2014. Les photos ci-dessous montrent la communauté de l'île de Loh aidant TVL à décharger et transporter l'équipement pour le site de la PAU (mobile) de Loh.

Le RTR se réjouit que le dernier site dans la Province de Torba, le groupe d'îlots le plus reculé de Vanuatu, ait été évalué et qu'il soit devenu opérationnel le 27 décembre 2014.

Le RTR a joué un rôle clé en tant que médiateur et facilité les discussions entre TVL et les représentants de la communauté de l'île d'Emao afin de re-construire la tour sur l'île d'Emao. Le RTR a encouragé TVL et les parties au différend à renégocier les termes et conditions et à aboutir à une position de compromis pour permettre à TVL de procéder à la reconstruction de son pylône et de fournir ce service nécessaire à l'île d'Emao et aux communautés avoisinantes. TVL et le peuple d'Emao ont conclu enfin un accord pour permettre à TVL de reconstruire le pylône d'Emao. Le 23 octobre 2014, TVL a lancé son service sur l'île d'Emao.

4.2 Projet de la PAU de haut débit à Rensarie - Télécentre

Le RTR a remis son rapport de clôture du projet de Rensarie le 16 Avril 2014, y compris à ses principaux intervenants, le Premier Ministre et le Ministre chargé des Télécommunications/TIC, le BSCI, le GfG de l'Australie, le Directeur Général du Ministère de l'Education et le Directeur Général du Ministère de la Santé, le Président du Comité du Télécentre de Rensarie et le Proviseur du Lycée Bilingue de Rensarie. Le projet pilote a été officiellement remis par le Premier Ministre, l'Honorable Joe Natuman, à la communauté de Rensarie pendant la célébration de la journée du monde de la société de l'information et des télécommunications à Port-Vila, le 16 mai 2014. Des représentants du Lycée de Rensarie ont reçu le projet pilote à haut débit de Rensarie au nom de la communauté de Rensarie.

Ce projet pilote s'est conclu avec succès et est un avantage continu et durable pour la communauté de Rensarie.

4.2.1 Film sur le projet pilote de la PAU de haut débit à Rensarie

Suite au rapport de clôture du projet de Rensarie, le RTR a sorti un film documentaire en Septembre pour ses intervenants, intitulé « Atteindre la communauté rurale grâce à l'Internet - l'expérience de Rensarie ». Le film décrit le parcours et l'impact du projet pilote d'accès internet à haut débit au Lycée de Rensarie et ses communautés avoisinantes - avant et après l'internet à haut débit. Il comprend des entrevues sur les avantages ou les inconvénients du service vus par les communautés. Une copie du film a été envoyée à la société pour la radiodiffusion publique. Le film est également accessible via le site Web du RTR à partir de ce lien <http://www.trr.vu/index.php/en/telecom-industry/universal-access/video>.

En aide supplémentaire, le RTR a modifié l'exception de la licence pour le Lycée de Rensarie afin qu'il puisse continuer à offrir des services internet à haut débit à la collectivité.

L'exception ne permet pas au Lycée de Rensarie de fournir quelques formes de services de télécommunication que ce soient à l'extérieur du Lycée de Rensarie, le centre de santé communautaire et la communauté de Rensarie dans son ensemble et peut être révoquée à tout moment par le RTR si le Lycée de Rensarie ne remplit pas les conditions prévues.

4.3 Travail avec l'industrie pour la réalisation des produits de PAU

Pour s'acquitter de sa responsabilité en tant qu'agence d'exécution de la PAU, le RTR a organisé deux réunions de l'industrie et une série de rencontres individuelles avec les titulaires de licence, afin d'obtenir leur engagement et leur coopération à travailler en collaboration avec le RTR et le gouvernement par l'intermédiaire de la phase de planification et de la mise en œuvre de la PAU, et pour satisfaire aux exigences du 1er janvier 2018.

La réunion de démarrage qui s'est tenue le 14 janvier a réuni toutes les parties concernées, le BSCI et les titulaires de licence en télécommunication afin de discuter et de comprendre les exigences de la PAU. Le but premier était de sensibiliser l'industrie aux objectifs et aux critères fixés par la PAU et de tenter de mettre en œuvre un cadre et un partenariat de travail coopératif : en tant qu'« Acteurs » ou « Payeurs ».

Au cours de la deuxième réunion du RTR avec l'industrie, le 26 février 2014, l'industrie a été priée de présenter ses plans de déploiement au RTR et de fournir leur propre interprétation du haut débit spécifié à la section 1.1.3 de la PAU. En outre, l'industrie a été informée qu'elle devait soumettre leur indication si elles favorisent et envisagent d'adopter une approche « d'acteurs » ou « de payeurs ».

L'industrie a également été informée qu'elle devait travailler en collaboration avec le RTR pour élaborer un plan pour présenter au gouvernement au sein du cadre de rapport de la PAU. Le RTR a travaillé avec efficacité et toujours dans une approche coordonnée avec l'industrie vers cet objectif et il continue de le faire à travers toutes les étapes de la mise en œuvre de la PAU.

Le RTR a continué à tenir plusieurs réunions avec les titulaires de licences sur les questions relatives à la politique, entre autres, pour déterminer les « Payeurs » et les « Acteurs », et pour répondre aux questions sur l'interprétation de la vitesse du haut débit de la politique de la PAU, les plans de mise en œuvre des « Acteurs » et l'identification des zones non desservies de la PAU.

4.3.1 Acteurs et payeurs

A ce jour, le RTR a identifié trois « acteurs » en vertu de l'approche « Acteur » ou « Payeur » qui se sont engagés au déploiement de nouveaux services, selon la PAU du gouvernement. Ce sont TVL, Digicel et Telsat qui ont soumis des plans pour le déploiement de nouveaux sites et la mise à niveau de sites mobiles existants. Le RTR perçoit cette volonté d'engagement, dans une perspective de politique nationale, comme très encourageante et comme le signe du succès immédiat de la PAU du gouvernement; et il apprécie l'engagement financier important de l'industrie par le biais de moyens coopératifs et volontaires.

Les fournisseurs de services qui ne souhaitent pas « jouer » doivent « payer ». Conformément à l'approche du « Payeur », le RTR impose une taxe sur les fournisseurs de services, fondée sur l'article 19 (6) de la Loi. Les titulaires de licence qui contribuent à la mise en œuvre de la PAU comme « Payeurs » ont eu la possibilité de fournir et de documenter les projets à entreprendre en 2014 et au-delà, en termes de coût global, calendrier du projet et d'impact sur la couverture de la population de leurs divers réseaux. Cela conduit à une déduction potentielle de la redevance de la PAU.

Les « payeurs » identifiés lors du prélèvement de 2014 ont été :

- Skycloud Networks
- Incite
- SPIM
- Interchange Ltd
- Wantok Network Ltd

Tous les prélèvements de la PAU ont été versés au fonds de la PAU administré par le RTR, et elles seront utilisées pour faciliter le déploiement global de la mise en œuvre de la PAU.

4.3.2 Détermination de la vitesse à bande large de la PAU

Le RTR a rendu une Décision le 12 novembre 2014, sur les dispositions de vitesse du haut débit après diverses consultations effectuées avec l'industrie, le 6 Mai 2014 et, subséquemment, le 14 Août 2014 lorsqu'elle a demandé des commentaires de la part de l'industrie, des fournisseurs de services, du gouvernement et des personnes intéressées.

La décision applique diverses questions en rapport avec la PAU pour s'assurer qu'elle soit appliquée efficacement, tout en encourageant l'innovation et le développement des marchés dans les domaines de la PAU.

Au cours de la rencontre initiale avec l'industrie en février, le RTR a invité les vues de l'industrie sur la vitesse de référence proposée considérée par l'industrie comme appropriée et pertinente pour le Vanuatu. Cela a été entrepris pour aider le RTR à définir une interprétation pratique des vitesses ; y compris un ensemble minimal de vitesses qui doit être fourni pour répondre aux exigences de vitesse de la PAU.

Une réponse et une opinion plus large et plus représentative de l'industrie et du public en général a été obtenu grâce aux deux documents distincts de consultation concernant la vitesse du haut débit de la PAU. Les points de vue et les réponses de la première consultation ont été incorporés dans le deuxième document de consultation en Août.

Les conditions de fonctionnement rencontrées par les titulaires de licence et les consommateurs dans la pratique entraîneront, cependant, très probablement des vitesses inférieures à la vitesse requise par la PAU. En répondant aux normes requises, les « joueurs » se sont engagés à mettre à niveau leurs réseaux actuels au moins aux normes 3G.

L'interprétation proposée du RTR du haut débit de téléchargement de 21 Mbit/s et d'un chargement de 12 Mbit/s, tel qu'il figure au paragraphe 1.1 de la politique de la PAU du gouvernement, a maintenant été établie à 2Mbps de téléchargement et à 1Mbps de chargement.

Dans l'ensemble, le RTR anticipe une adoption massive des services à haut débit, sous réserve des déploiements de réseau. Dans des conditions idéales, la norme mobile 3G est théoriquement conçu et capable de satisfaire aux exigences de vitesse à haut débit de la PAU.

Les observations globales recueillies à partir des documents de la consultation et la détermination, peuvent être vues et téléchargées sur le site Web du RTR (<http://www.trr.vu>) .

4.4 Plans de mise en œuvre des acteurs

Les trois « acteurs »: TVL, Digicel et Telsat, ont présenté leurs plans de mise en œuvre jusqu'en 2018. Pour TVL et Digicel, leurs plans sont pour l'expansion du service mobile dans les zones rurales, tandis que Telsat fournit uniquement une prestation de service internet à haut débit. Le RTR continue à tenir des discussions avec les « Acteurs », étant donné que certains des sites, en particulier pour les services de téléphone mobile, sont dupliqués et, à ce titre, le RTR ne considérera pas cela comme conforme à la PAU. Le RTR a travaillé activement avec les « acteurs », encourageant ceux-ci à se déplacer vers d'autres zones non desservies afin de maximiser la couverture globale en vue de l'objectif de 98 %. Le RTR note leurs plans indicatifs de déploiement qui sont maintenant à finaliser et attend avec intérêt de négocier un accord contractuel formel avec les « acteurs » au début de 2015.

4.4.1 Identification des zones non-desservies

Le RTR a analysé et déterminé que 25 endroits indicatifs du Vanuatu devaient être considérés comme les principales zones non desservies. Ces zones représentent environ 5 % de la population et constituaient le fondement de la cible pour le déploiement de la PAU. Cela sera examiné plus loin tout au long du processus de mise en œuvre pour préciser et déterminer ce qui est réellement nécessaire afin d'atteindre une couverture de 98 %.

Au cours du processus d'identification des zones non desservies, le RTR a mené des tests internes pour vérifier les zones préliminaires identifiées comme non desservies. Chaque membre du personnel du RTR a été affecté à des secteurs spécifiques pour enquêter sur la couverture du signal mobile et a été chargé de recueillir les contacts de village; en particulier ceux qui vivent à l'extérieur des villages étudiés, qui connaissent bien les villages pour faciliter les vérifications manuelles. Les tests d'appels ont été effectués manuellement par le personnel du RTR avec divers éléments enregistrés, notamment, la disponibilité de couverture dans le village, la capacité à mener un appel à partir d'un portable dans le village, où et dans quelle mesure une personne doit aller pour faire un appel d'un téléphone portable et si les conditions météorologiques affectent la capacité de faire un appel d'un portable. (Voir aussi la section 8.5.2 du présent rapport).

Comme un signe de son engagement à travailler étroitement avec d'autres intervenants gouvernementaux, le RTR a engagé de manière formelle une relation de travail avec le Bureau National des Statistiques du Vanuatu (BNSV) en Juin 2014 grâce à la signature d'un protocole d'entente. Le protocole d'entente constitue la base du soutien que le RTR recevra du BNSV en ce qui concerne la planification, le développement et la mise en œuvre de la PAU et d'autres suivis concernant les télécommunications et la planification des activités.



Visite des Responsables de la RTR PAU à Santo. Imagicity Photo par Graham Crumb

4.5 Autres initiatives PAU/TIC

Un accord tripartite entre le programme australien GfG au Vanuatu, le BCSI et le RTR pour mettre en œuvre et financer des programmes pilotes dans le cadre du Fonds de la PAU a été signé le 15 janvier 2014 par le directeur de la gouvernance pour le programme de croissance, M. Matthew Harding, le chef du service de l'information du gouvernement, M. Fred Samuel et le Régulateur.

La signature signifie l'engagement tripartite à travailler ensemble et à développer le secteur des TIC et des télécommunications au Vanuatu au profit des citoyens de Vanuatu. Il agit également comme un arrangement de stimulation et de demande pour la fourniture de services de télécommunication pour soutenir le déploiement de la PAU.

L'essentiel de cet engagement a été développé à partir des objectifs établis dans la politique nationale du gouvernement concernant les TIC et la PAU afin d'étendre l'accès omniprésent des services de télécommunication, y compris un accès à des services Internet à haut débit, et afin d'améliorer l'apprentissage et la promotion des TIC comme un outil essentiel pour stimuler le développement économique et social.

Cet engagement a été le catalyseur pour la formation de la Commission de Révision de la Subvention (CRS) composé des trois bureaux : le directeur du Bureau de l'Information du gouvernement, M. Fred Samuel, est le Président de la CRS.

Plus tard en 2014, la CRS a été élargi pour inclure un quatrième membre de la SRS, le Ministère de l'Education. Dans l'engagement initial, le BSCI représentait le Ministère de l'Education comme le représentant du gouvernement au sein de la CRS. L'élargissement de la composition de la SRS pour inclure un représentant du Ministère de

l'Education a été accueilli par le RTR et vu comme l'indication d'une excellente collaboration du RTR avec les organismes gouvernementaux compétents. Le Vanuatu Peace Corps est aussi un observateur de la SRS et assiste dans les considérations de mise en œuvre de la PAU.

L'accord se concentre sur trois programmes majeurs:

1. Un programme de laboratoire informatique basé dans les établissements scolaires & un centre communautaire d'internet (CLICC) ;
2. Un programme de tablette pour les étudiants (TFS); et
3. Un programme de soutien au Café Internet (ICS).

Les trois programmes ont l'objectif principal d'augmenter l'utilisation des TIC par les élèves, les enseignants, les administrateurs scolaires, les travailleurs communautaires et les petites entreprises pour améliorer leur apprentissage en étendant l'accès aux ressources pédagogiques et en introduisant un moyen potentiel de promouvoir de nouvelles activités.

Le RTR reconnaît l'appui et la contribution, qu'il a reçu et continue de recevoir, des membres de la CRS.

Le RTR reconnaît également le soutien de ses partenaires de la CRS, en particulier le Ministère de l'Education à travers les agents provinciaux de l'éducation et d'autres intervenants gouvernementaux, y compris la Poste de Vanuatu, lors de la préparation et de la distribution des formulaires de demande de subvention à tous les établissements scolaires de Vanuatu

Les demandes de candidature pour les programmes CLICC et TFS ont dépassé les attentes du RTR avec de plus de 300 demandes reçues. La quantité et la qualité des candidatures peuvent également être considérées comme une indication de l'ampleur de la demande naissante pour un internet abordable et accessible, pour des TIC relatifs à l'éducation et à la communauté dans son ensemble.

Au début d'Octobre, le RTR et la CRS ont annoncé les premiers candidats qui recevront un accès aux TIC, des laboratoires d'informatique et des tablettes pour les établissements scolaires dans tout le pays. La sélection des établissements scolaires et des entreprises a suivi un processus méticuleux, complet, transparent, neutre et indépendant. Un consultant indépendant a été engagé à court terme pour aider le RTR à effectuer cette tâche, et la CRS a pris toutes les décisions.

Laboratoire informatique & Programme des Centres Communautaires (CLICC)	1	Ecole Primaire & Centre de Sarakata	Santo
	2	Lycée de St Patrick's	Ambae
	3	Lycée de Matevulu	Santo
	4	Institut de Formation Professionnelle de Torgil	Ambae
	5	École centre de Sulua	Maewo Sud
	6	École de Lambumbu	Mallicolo
	7	École de la communauté de Lamap	Mallicolo
	8	École Primaire & Secondaire d'Ambaebulu	Ambae
	9	École Primaire de Loukatai	Tanna
	10	Collège de Walarano	Mallicolo
	11	.Collège de Taféa / Lycée de Taféa	Tanna
	12	Collège d'Orap	Mallicolo
	13	Lycée Sainte Anne	Port Olry, Santo
	14	École Primaire & Secondaire d'Arep	Sola Banks
	15	École centre d'Eles	Nguna, North Efate
Programme de tablettes pour élèves (TFS)	1	École Venie Mataipevu	Santo
	2	École centre de Merei	Santo
	3	Lycée de Matevulu	Santo
	4	Collège d'Epi	Epi
	5	École Primaire & Secondaire d'Arep	Sola Banks
	6	École Primaire & Secondaire d'Ambaebulu	Ambae
	7	Lycée Louis Antoine de Bougainville	Port Vila
Programme de soutien aux " Cafés Internet "(ICS)	1	Tukunoamauri	Nguna, North Efate
	2	Entreprise Nali	South East Ambrym
	3	Ituani Infomesen Senta	Central Malo

Suite à cette annonce, l'équipe du projet PAU du RTR a visité toutes les écoles sélectionnées en Novembre en coordination avec le Bureau des Agents Principaux de l'Education et le Gouvernement Provincial des six provinces. L'objectif principal de ces visites était d'établir des contacts avec les représentants des établissements scolaires, d'annoncer leur candidature au programme, de les informer et de fournir davantage de sensibilisation au programme, de discuter des travaux préparatoires nécessaires par les établissements scolaires pour appuyer la mise en œuvre du programme et, de manière significative, de vérifier et de confirmer les exigences telles que l'accès à l'électricité, les infrastructures existantes en matière d'internet et autres afin d'aider l'équipe du projet à la planification de la mise en œuvre.

Le niveau de sensibilisation de base concernant le besoin en haute technologie dans l'éducation et dans la communauté peut être vu généralement à la lumière du très faible niveau de connaissances et d'expériences techniques. Pour cette raison, il s'est avéré nécessaire pour le RTR de jouer un rôle beaucoup plus actif dans la sélection, la fourniture et le déploiement et la prise en charge des équipements et des matériaux.

Le RTR a compilé toutes les exigences de site et, avec l'aide de son consultant, a lancé un total de douze appels d'offre, pour la fin de 2014, pour l'achat de biens et de services nécessaires pour répondre aux exigences de chaque établissement scolaire dans le cadre du programme TFS et CLICC. Les évaluations d'appel d'offres et d'attributions de contrats sont censées être achevées au début de 2015.



Les Responsables de la RTR PAU présentant la lettre de confirmation de la GRC à la Principale de l'Ecole de Merei, en présence du ZCA du Sud Santo, du Président du Conseil, ainsi que des enseignants et des élèves de Merei. (Photo par Graham Crumb)

Cette initiative et ces trois programmes de la PAU continuent d'indiquer que le Vanuatu joue un rôle de premier plan dans le Pacifique pour ce qui est de faciliter la fourniture de service de télécommunications et d'internet. Divisé en trois composantes, le travail est conçu pour fournir le cadre de ce qui sera effectivement une mise à niveau national des TIC.

En Juillet 2014, le RTR, en tant qu'administrateur de la Télécommunauté de l'Asie et du Pacifique (APT) au Vanuatu, a aidé le gouvernement et présenté une demande de subvention pour 2015 au gouvernement japonais par l'intermédiaire du projet APT J3 pour un projet pilote, pour réaliser la surveillance des volcans actifs à temps plein, la surveillance des risques géographiques et la création de stations de diffusion d'information en situation d'urgence, ainsi que la fourniture de services d'internet sans fil à haut débit au Vanuatu.

Initialement, le projet était pour trois emplacements au Vanuatu disposant de volcans actifs et de zones à risque d'inondation. Cependant, après étude du site par l'équipe technique APT, il semble que seul un site sera retenu. Le Vanuatu est maintenant en lice pour 2015 ; mais le processus final est encore à compléter par l'APT, et devrait l'être au début de 2015.

4.5.1 Rapport de la PAU

En vertu des exigences légales de la PAU, le RTR a déjà fourni trois rapports au ministre détaillant les principales réalisations, les mises à jour et des informations connexes sur la mise en œuvre de la PAU. Le premier rapport du ministre a été fourni le 4 Mars. Le deuxième rapport PAU a été remis le 6 Juin, et le troisième était prévu au 5 Décembre. Le RTR, conformément à la PAU, est tenu de fournir un rapport au ministre à intervalles de 6 mois. Ces rapports sont confidentiels.

Le RTR a également développé deux rapports publics de mise à jour de la PAU. Les rapports ont été élaborés les 31 Juillet et 17 décembre. Ces rapports concernent la mise en œuvre de la PAU et l'engagement de l'industrie et la coopération à la réalisation des exigences et des objectifs de la PAU. Reconnaisant l'importance de garder tous ses intervenants informés au moyen de rapports réguliers sur l'application de la PAU, les rapports de mise à jour sont publiés et peuvent être lus et téléchargés sur le site Web du RTR (<http://www.trr.vu>).

Le RTR continuera à développer ses rapports à 6 mois d'intervalle : de manière confidentielle au ministre et par un rapport public sur la PAU.

Marché des télécommunications et concurrence

5.1 Développement du marché des télécommunications

Le RTR a observé une concurrence active et régulière sur le marché des télécommunications tout au long de l'année 2014. Un marketing efficace et des publicités faites tout au long de l'année par les journaux, les brochures, les affiches, la radio, les messages et les médias sociaux, ont assuré le choix des consommateurs et l'adoption des TIC pour lesquels il y a maintenant une variété de choix.

De plus, les promotions introduites régulièrement sur le marché tout au long de l'année, ainsi que l'accroissement des publicités ciblées sur certains événements et groupes de consommateurs, indiquent encore un marché émergent, innovant et compétitif.

Cela a permis aux consommateurs d'être dans une position avantageuse au fur et à mesure qu'ils s'informent des services de télécommunication disponibles qu'ils peuvent choisir d'utiliser pour rendre leur vie plus facile, en plus d'être au courant de l'évolution de la technologie. Par exemple, la période allant jusqu'aux Fêtes des Mères a vu une baisse des smartphones ainsi que des prix des données, ce qui a permis aux consommateurs de découvrir l'utilisation de smartphones pour accéder à l'internet.

Le RTR a suivi régulièrement les activités sur le marché dynamique des télécommunications tout au long de l'année, et cela nous a permis de résoudre un certain nombre de questions dans les domaines suivants :

- Veiller à ce que des publicités et des promotions, développées par les opérateurs se conforment au guide de la concurrence du RTR et autres instruments pertinents.
- Assurer que les conditions de services offerts par les fournisseurs de services soient justes en permanence.
- Répondre aux problèmes rencontrés par les consommateurs en ce qui concerne les services de télécommunications qui leur sont fournis comme les préoccupations du consommateur de services In-tune.

L'évolution du marché des télécommunications pour 2014 est intéressante ; en particulier, pour le marché des services de détail des téléphones portables, fixes et de l'internet. Après l'atterrissage et le fonctionnement du câble optique sous-marin en Janvier et son utilisation par les titulaires de licences, cela a eu un impact significatif sur le comportement du marché et de la concurrence. La concurrence du marché des services internet a reçu beaucoup d'attention au cours de l'année 2014. Digicel, TVL, Telsat et Wantok ont offert des forfaits compétitifs en se concentrant sur la bande passante plus large et le haut débit ; mais dans les zones urbaines uniquement.

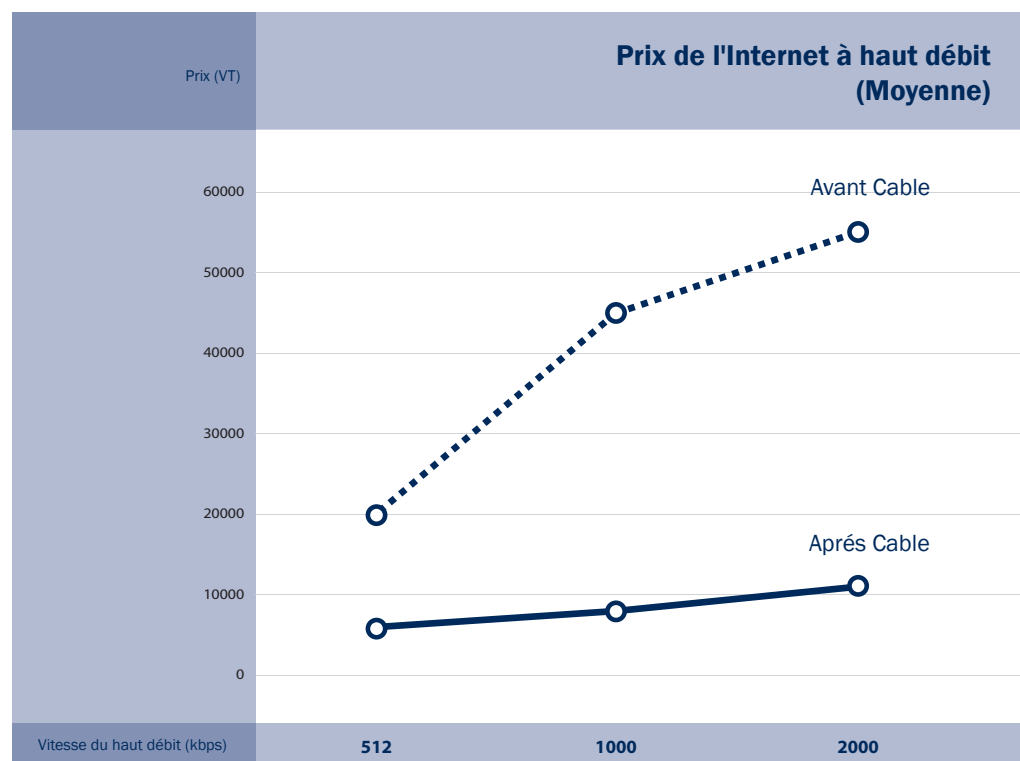
Les fournisseurs de services qui ont considérablement réduit leurs prix de l'internet à haut débit sont TVL et Telsat Broadband Vanuatu. Digicel a, quant à lui, maintenu ses prix de l'internet tout en augmentant la vitesse d'internet et de la bande passante. Par exemple, avant la connexion au câble sous-marin à fibres optiques, le forfait Digicel 1Mbps était vendu pour 37, 000 VT/mois. Après le câble sous-marin, Digicel a augmenté la vitesse de l'internet du même forfait à 3Mbps. Notre évaluation des prix de TVL a indiqué que le prix du haut débit internet a été réduit d'environ 63 pour cent par rapport à la période d'avant le câble sous-marin. En 2014, TVL a également introduit quatre nouveaux forfaits d'internet à haut débit pour ses clients, avec un éventail d'options de vitesse de 2 Mbps, 4Mbps, 10 Mbps et 20Mbps.

Conformément à la tendance, Telsat Broadband Vanuatu a réduit aussi considérablement ses prix. Par exemple, en introduisant cinq services internet supplémentaires avec les gammes de vitesses de 2 Mbps, 3Mbps, 6 Mbps/s, 8Mbps et 10 Mbps/s.

WANTOK Network Ltd, après l'arrivée du câble sous-marin, a concentré son effort sur les personnes morales et la vente en gros de produits de haute vitesse internet, allant de 5Mbps à 20Mbps. Des changements peuvent également avoir été observés chez les autres petits licenciés restants ; mais ceux-ci sont minimes.

Globalement, en comparant les fournisseurs de services, le prix des services internet à haut débit a diminué significativement d'environ 70 pour cent en moyenne comme indiqué par le graphe ci-dessous.

La Banque Mobile a été introduite dans le secteur en 2013. Cela a commencé par le partenariat entre Digicel et la Banque Nationale du Vanuatu en Mai 2013 et s'est poursuivi avec le partenariat de Digicel avec l'ANZ Vanuatu, en 2014, pour l'utilisation du réseau de Digicel pour qu'un service bancaire, connu sous le nom « goMoney », soit disponible pour la population de Vanuatu. L'avantage et la contribution de ce service au secteur est qu'il promeut les télécommunications comme un outil de transaction efficace et sécurisé pour les clients. Les clients qui se sont abonnés au goMoney avec la banque ANZ sont en mesure d'effectuer leurs opérations bancaires tous les jours à l'aide de leurs téléphones mobiles, leur permettant d'envoyer de l'argent à la famille et aux amis, de payer les factures, d'acheter des bons de crédit de recharge et de consulter les soldes des comptes et leur relevés bancaires sur leurs téléphones mobiles.



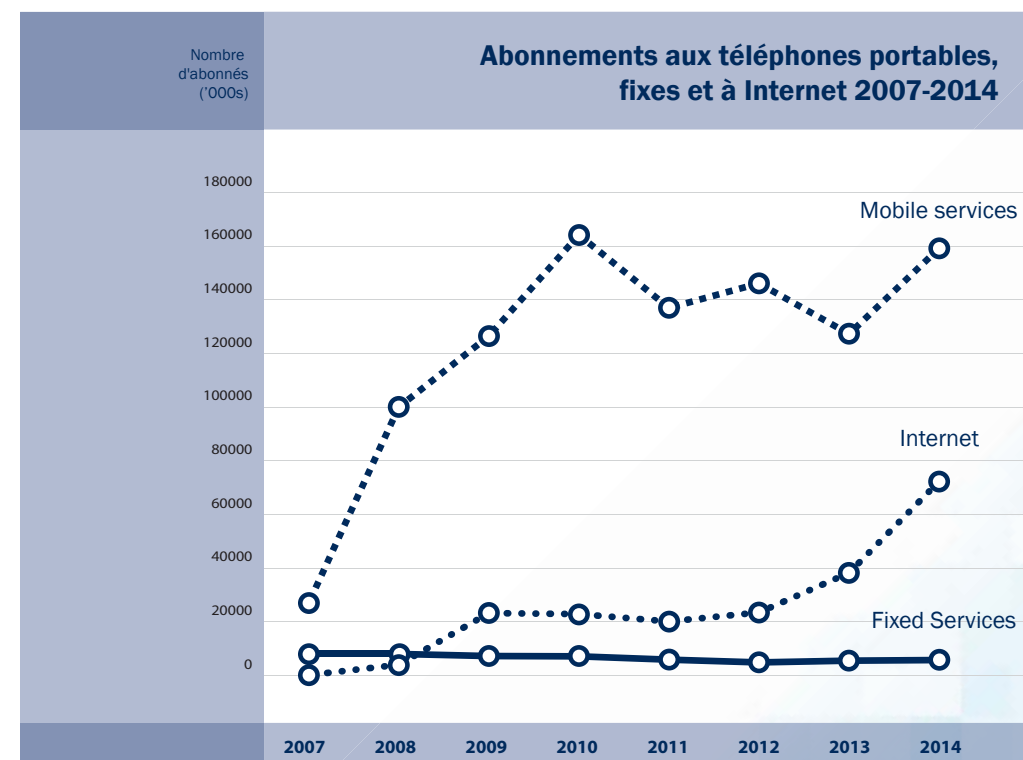
Des services supplémentaires ont également été introduits par les principaux opérateurs de téléphonie mobile pour stimuler son utilisation comme l'établissement d'une station de recharge des téléphones portables aux marchés centraux de Port-Vila et de Luganville. Cette initiative a permis aux consommateurs de recharger les téléphones mobiles pour une somme très modique payable aux mamans locales.

Le RTR, au cours du mois d'août, a axé son programme de sensibilisation sur la concurrence dans le secteur. Un programme éducatif sur le marché des télécommunications/TIC et la concurrence a été mené dans les médias : dans les journaux, les publications et par radio. L'objectif était de sensibiliser le public dans son ensemble sur la compréhension des divers services, la lecture et la compréhension des publicités, des modalités, des droits des consommateurs et du processus de dépôt des plaintes auprès du RTR.

5.2 Statistiques du marché

5.2.1 Abonnements

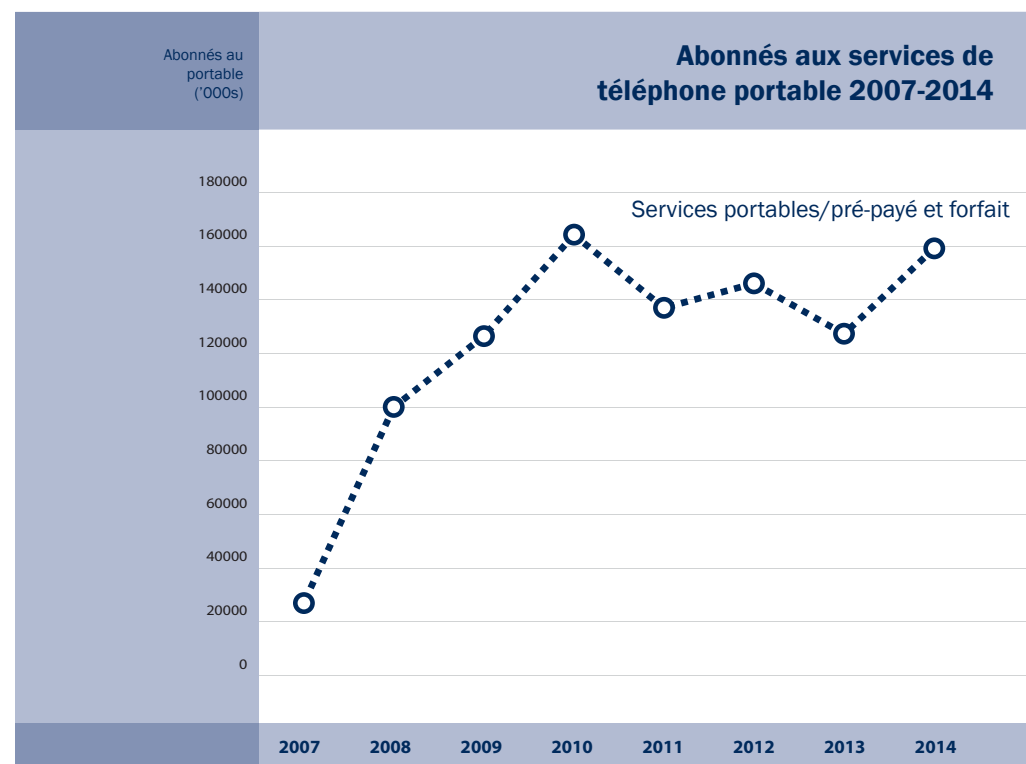
En 2014, les tendances des abonnés aux trois principaux marchés continuent à montrer une augmentation du nombre d'abonnés aux mobiles, aux fixes et à l'Internet. Les abonnements de 2014 par rapport aux abonnements de 2013 ont montré que les abonnements mobiles ont augmenté de 25 pour cent et les abonnements aux fixes ont lentement augmenté de 4 pour cent. Par contraste, les abonnements au service internet ont augmenté de 89 pour cent par rapport à 2013.



5.2.2 Abonnement aux téléphones portables

Les abonnements au portable comptent parmi les principaux indicateurs que le RTR utilise pour évaluer la croissance du marché des portables. Cet indicateur se réfère au nombre d'abonnés aux portables prépayés et aux forfaits post-payés (utilisant 2G, 3G ou au-delà) qui ont exécuté un rechargement dans les 90 derniers jours. Le graphe ci-dessous indique le nombre total d'abonnés aux services mobiles de 2007 à 2014.

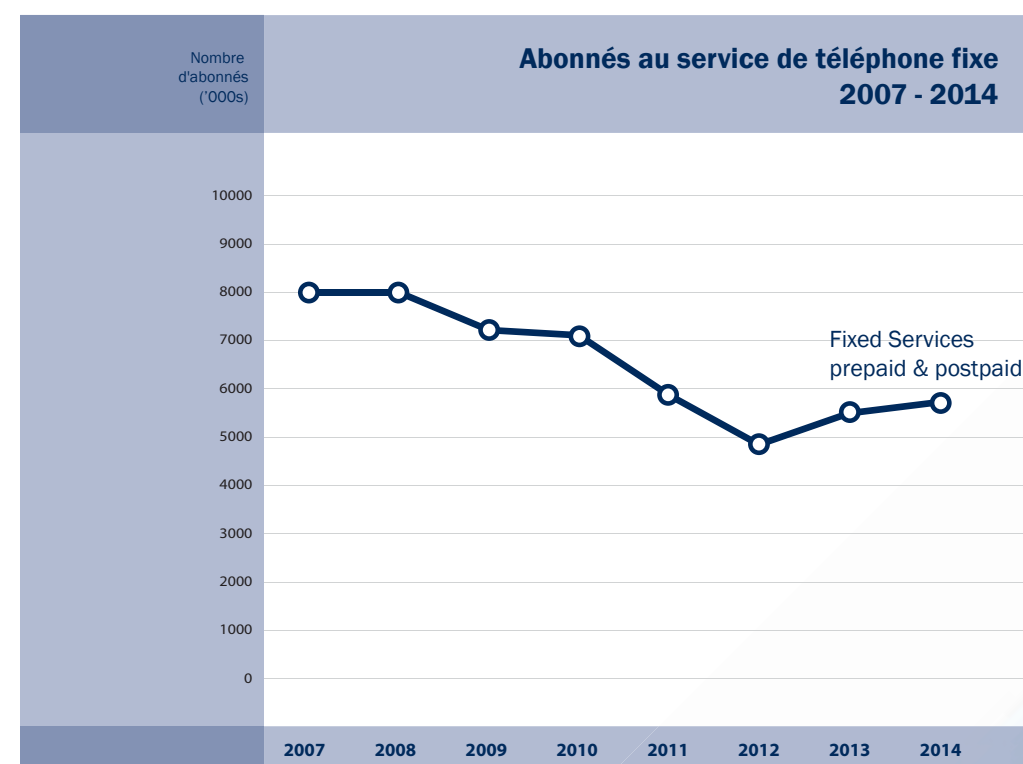
L'évaluation antérieure du marché des télécommunications mobile a montré qu'avec Digicel entrant sur le marché, il y avait une concurrence croissante entre les opérateurs de téléphonie mobile, ce qui a permis une augmentation des abonnés aux portables d'un peu plus de 160 000 abonnés inscrits au cours de la période 2007-2010.



Ce chiffre est tombé en 2011 en raison de la normalisation du marché comme davantage de concurrence de l'opérateur historique s'est produite pour concurrencer le nouvel arrivant, et que les consommateurs pouvaient alors choisir leur réseau de préférence. L'augmentation de 13 pour cent des abonnés aux portables inscrits en 2014 par rapport à l'année précédente est attribuée à la sensibilisation des consommateurs, à une commercialisation agressive et plus de promotions sur le marché. Les consommateurs ont également eu un impact sur cette tendance car ils sont passés d'un opérateur mobile à un autre (TVL et Digicel) et ont aidé à la baisse des prix des communications.

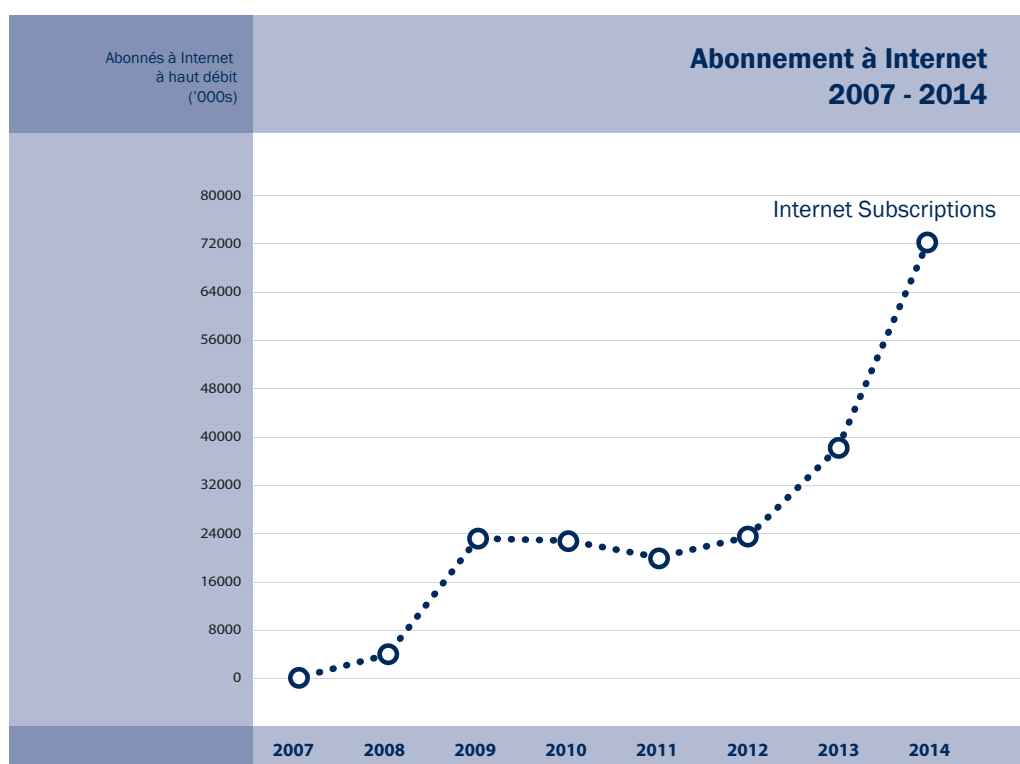
5.2.3 Abonnements aux téléphones fixes

Les évaluations antérieures du marché ont montré que, comme les téléphones mobiles ont été introduits sur le marché, les abonnements en téléphonie fixe ont diminué au cours de la période 2007-2013 parce que les utilisateurs finaux trouvent qu'il est moins cher et beaucoup plus commode et plus efficace d'avoir une carte SIM et la mobilité qu'apporte un téléphone portable que d'utiliser une ligne fixe. L'introduction de la technologie sans fil (Wifi), sur le marché, a provoqué une nouvelle baisse du nombre d'abonnés sur ce marché. Les années 2013 - 2014, cependant, ont vu le nombre d'abonnés augmenter sur ce marché ce qui s'explique parce que Digicel offre des services fixes ainsi que des forfaits promotionnels sur le marché ; tels que des offres de hauts débits proposés avec des options supplémentaires de téléphone fixe. La popularité croissante de l'internet sans fil et de la couverture mobile continuera à pousser le marché des télécommunications/TIC et les consommateurs continueront de vouloir un gadget « tout en un » qui répond à leurs exigences. Par conséquent, il est probable que les abonnements aux lignes fixes continueront de diminuer lentement à l'avenir.



5.2.4 Abonnement à Internet

Les analyses du RTR concernant le marché de l'Internet montrent que des changements importants étaient apparents en 2009 lorsque la concurrence s'est accrue alors que davantage de fournisseurs de service internet entraient sur ce marché. Des prix réduits ont rendu la connexion internet disponible et abordable pour les résidents à Vila et à Luganville. 2014 a vu une augmentation remarquable des abonnements de 20 pour cent au service internet par rapport à 2013. L'augmentation est attribuable à l'atterrissage du câble sous-marin permettant des prix plus bas ou des prix avec des largeurs de bande accrues, des vitesses et une capacité améliorées; ainsi que davantage de promotions, y compris les promotions de données disponibles sur le marché. La sensibilisation des consommateurs aux applications en ligne, la navigation sur internet et l'utilisation accrue des médias sociaux tels que le forum Yumi TokTok Stret ont contribué à l'intérêt des consommateurs et à la sensibilisation et l'utilisation de You Tube et Facebook pour discuter et se connecter avec des amis et la famille et voir des vidéos en ligne, ce qui a également contribué à l'augmentation des abonnements internet et à son utilisation.



5.2.5 Infrastructure des télécommunications

Pylônes – Il y a une augmentation de 10 pour cent du nombre de pylônes construites en 2014 par rapport à 2013. Ce qui est évident étant donné que des services supplémentaires ont été fournis sur l'ensemble du Vanuatu, y compris pour les îles à l'extrême nord de Vanuatu – les îles Torres.

Les opérateurs continuent d'investir dans des propriétés fixes, y compris des bâtiments. Cela inclut la nouvelle boutique de Wantok maintenant ouverte à Port-Vila, la rénovation du bâtiment de TVL au bureau de poste, le nouveau bâtiment de Interchange Ltd dans la baie de Mélé (station d'atterrissage du câble sous-marin) et la nouvelle boutique phare construite à Luganville, Santo par Digicel Vanuatu.

L'investissement dans les infrastructures est aussi un autre indicateur de la croissance du marché et de sa viabilité.

5.2.6 Emploi

Le secteur fournit au moins 430 emplois actifs inscrits auprès de la Caisse Nationale de Prévoyance de Vanuatu (CNPV), représentant 1,7 % de la CNPV du total des employés enregistré au Vanuatu. Il s'agit d'une augmentation de 0,3 % par rapport aux données de l'emploi des télécommunications de 2013. En dehors de l'emploi enregistré, le secteur fournit également des emplois supplémentaires aux citoyens Ni-Vanuatu sur toute la nation sous forme de sous-traitants, de vendeurs ambulants, de revendeurs ; les gardiens des infrastructures et d'autres emplois qui en général contribuent également au bien-être de la population du Vanuatu.

5.2.7 Contribution au PIB

Selon les données obtenues du Bureau National des Statistiques, la prévision du PIB pour 2014 a montré que le secteur de l'information et des communications dans lequel les TIC apportent une contribution importante devrait avoir contribué à 5,3 % de la croissance du PIB du pays pour l'année. C'est une contribution importante.

5.2.8 Consultations sur les exceptions concernant la vente en gros

En décembre, le RTR a publié un document de consultation sur les exceptions concernant les ventes en gros. Le document sollicitait des commentaires des titulaires de licence, des fournisseurs de services et des personnes/parties intéressées à l'approche, que le Régulateur a proposé de prendre en compte pour répondre à la réglementation des fournisseurs de service en gros au Vanuatu ; en particulier le câble, la vente en gros et les fournisseurs de service satellite. Depuis que le secteur des télécommunications a été libéralisé et que le câble sous-marin entre Vanuatu et Fidji est devenu opérationnel, un certain nombre de personnes ont commencé à fournir des services d'accès internet de gros au Vanuatu en utilisant les services de satellite et la capacité du câble sous-marin. Actuellement, ces fournisseurs sont (i) le fournisseur de câbles sous-marins - Interchange Ltd. ("ICL"), (ii) Fidelity Communications Corporation (« FCC ») ; et (iii) Speedcast Pacific Pty. (« Speedcast Pacific »). Dans le document de consultation, le RTR a proposé de délivrer une autorisation, sous la forme d'une exception, comme l'exige la Loi, pour la fourniture de services d'accès internet de gros par ICL, FCC, Speedcast Pacific et toutes autres personnes qui désirent offrir des services de gros au Vanuatu.

Litiges

La Cour suprême a enfin pris une décision sur l'affaire concernant Digicel Vanuatu Ltd et le RTR sur une requête en révision judiciaire déposée par Digicel en vertu de la Loi de 2009 sur les télécommunications et les radiocommunications. Le 6 Juin 2014, la Cour a statué que Digicel n'avait pas « d'arguments défendables » pour une requête en révision judiciaire et a radié la demande en vertu du critère établi en vertu de l'article 17.8(5) des règles de procédure civile.

L'affaire fut portée ensuite devant la Cour d'Appel par Digicel qui, le 14 novembre 2014, a annulé cette décision et a décidé en faveur de Digicel. Il a été statué, entre autres choses, que la Loi sur les Télécommunications et les Radiocommunications de 2009 ne permettait pas au RTR de reconsidérer les tarifs d'interconnexion qui ont été défini en vertu d'un accord d'interconnexion (un accord privée) qui était en vigueur avant l'entrée en vigueur de la Loi elle-même. De plus, la Cour d'appel a adjugé les dépens en faveur de Digicel et ordonna que ce coût soit partagé entre le RTR et TVL.

5.3 Registre des opérateurs

5.3.1 Licences des télécommunications révoquées

Le RTR a revu son registre en ce qui concerne les titulaires de licences des télécommunications, y compris le statut de leurs opérations et de leurs rôles actifs selon les obligations de leur licence. Ce faisant, le RTR a décidé de révoquer, avec le consentement de chaque titulaire respectif de licence, sept des titulaires de licence de télécommunications. (Voir aussi le paragraphe 7.1 du présent rapport).

Les titulaires de licence révoquées ne fournissaient pas de services de télécommunication tels que prescrit par les conditions de leur licence et, par conséquent, ils ne respectaient pas leurs obligations légales ; plus précisément en ce qui concerne les droits de licences annuelles et les engagements de la PAU telle que développée par le RTR. Des consultations ont été menées avec chaque titulaire qui a consenti à des ordonnances de révocation

Cette action du RTR n'a pas affecté le marché des télécommunications ; cependant la concurrence est restée saine, active et régulière au cours de l'année. Une croissance continue était visible avec plus de services introduits sur le marché et plus de demandes de licence.

No.	Noms	Date de délivrance	Date de révocation
1	Yumi Konneck Project	22/09/2009	30/04/2014
2	Wavecom Limited	22/09/2009	3/6/2014
3	Micoms Limited	10/1/2010	3/6/2014
4	Hotspotz Limited	22/09/2009	3/6/2014
5	eTech LTD	21/05/2010	25/07/2014
6	CNS LTD	20/01/2010	25/07/2014
7	Skycloud	24/10/2013	21/11/2014

Table 1: Liste des licences révoquées en 2014.

Abonnés	Fixe national	Transit international	Mobile	Internet Broadband	Lignes louées	Services de données Internet sans fil (GPRS, 2.5G, 3G, 3G+etc.)
Telecom Vanuatu Limited	•	•	•	•	•	•
Digicel Vanuatu Limited	•	•	•	•		•
Telsat Broadband Limited		•		•		
Wantok Limited (auparavant Can'I Holdings Ltd)				•		
SPIM				•		
Incite Limited				•		
Interchange Limited		•				

Table 2: Liste des licenciés actifs enregistrés en 2014

Ordres, décisions et déterminations faits par le RTR

7.1 Ordres

En 2014, le RTR, a émis sept (7) ordres de révocation. Six d'entre eux ont été faits suite à une révision faite par le RTR concernant le statut de leur licence depuis 2008. Les titulaires ne fonctionnaient pas en vertu de leur licence et ils n'avaient pas satisfait à leurs obligations légales en vertu de leurs licences telles que le paiement de leurs droits de licence et la taxe 2014 de la PAU. Tous les titulaires de licences concernés ont été consultés et ont consentis à la révocation. Un ordre récent a été rendu suite à une demande faite par Skycloud Networks pour la révocation de sa licence, et le RTR a accepté de révoquer la licence après consultation avec Skycloud Networks. Voir également le tableau 1 ci-dessus.

7.2 Décisions

7.2.1 Décision 01 de 2014

La décision 01 de 2014 a été faite le 14 Août 2014 et est liée à la planification de la bande de 700MHz au Vanuatu. Dans la présente décision, le RTR a accordé, entre autres, l'utilisation par les titulaires ou les fournisseurs de services ou les fournisseurs de services éventuels de la bande de 700MHz pour fournir des services mobiles à haut débit utilisant des technologies de 4ème génération Evolution à Long Terme (LTE), ou les technologies qui seront compatibles avec les services LTE selon les paramètres et les conditions énoncées dans la décision.

7.2.2 Décision 02 de 2014

Le RTR a pris cette décision le 7 novembre 2014 sur les nouveaux tarifs prescrits pour les licences d'appareil radio. Cette décision comprend une taxe pour paiement tardif des licences d'appareil radio et un droit de licence pour une licence expérimentale qui permet l'essai de nouvelles technologies, de nouvelles applications ou de nouveaux services.

Avant cette décision, le RTR a dû mettre en place un barème de tarification des droits de licence d'appareil radio qui avait été établi avant l'indépendance du Vanuatu en 1980 et avait initialement été perçus par TVL lorsque TVL détenait le monopole des opérations. C'était à la fois avant la création du RTR en 2008 et avant l'adoption de la Loi du RTR en 2009, qui a donné ce pouvoir et la gestion du spectre au RTR.

Comme un système des droits de licence d'appareil radio est déjà en place, les nouveaux tarifs ne représentent pas un changement majeur de politique. Au lieu de cela, elles représentent une modification à la politique actuelle pour s'assurer que les frais reflètent mieux les coûts de gestion du spectre des fréquences radioélectriques. Le RTR a reconnu que le barème initial et le niveau n'étaient pas adaptés à l'usage et a consulté publiquement sur une nouvelle grille tarifaire. Le RTR était particulièrement conscient que les frais originaux ne reposaient pas sur une base de coût réel, ni n'étaient ajustés à l'inflation, et qu'ils ne généraient pas de recettes suffisantes pour couvrir les coûts associés à l'administration des services concernés. En particulier, le RTR se doit de s'assurer qu'il n'y a aucune interférence du spectre et que tous les appareils radio puissent fonctionner efficacement et en toute sécurité. En outre, le nouveau barème n'avait pas changé pour refléter plus largement les changements du marché des communications depuis ce temps.

La décision sur les nouveaux tarifs prescrits a été effectuée en 2014, mais entrera en vigueur au 1er janvier 2015.

7.2.3 Décision 03 de 2014

Cette décision a été prise pour les arrangements concernant la planification des bandes pour les services fixes au Vanuatu, le 19 novembre 2014. Cette décision adopte un plan et un guide pour l'assignation des fréquences et la coordination des services des liaisons hertziennes terrestres fixes au Vanuatu. Elle fournit des arrangements de planification pour les bandes de 1,5 GHz, 5 GHz, 6 GHz, 6,7 GHz, 7,2 GHz, 7,5 GHz, 8 GHz, 10 GHz, 11GHz, 13 GHz, GHz 15, 18 GHz et 22 GHz. Elle spécifie les exigences techniques importantes pour l'utilisation de ces bandes, y compris les découpages de canaux, les lignes directrices en matière d'assignation, les exigences liées aux antennes et les rapports de protection. Les titulaires de licence doivent suivre ces arrangements de planification.

7.2.4 Décision 04 de 2014

Le RTR a reçu des plaintes d'autres fournisseurs de services concernant l'utilisation du terme « gratuit » par TVL dans ses publicités. Des enquêtes ont été menées par le RTR et un consensus a été atteint entre le RTR et TVL par lequel TVL rectifierait toutes ses publicités utilisant le terme « gratuit » pour tous les types de ses publicités utilisées, dans un délai de grâce de 4 mois. Digicel n'était pas d'accord avec cela et a demandé au RTR de revoir sa décision ; affirmant qu'un tel délai de grâce était trop long et pouvait nuire à la concurrence sur le marché. Le RTR a évalué la demande conformément à la Loi et a procédé à l'examen. Avant de prendre une décision, le RTR a mené de nouvelles évaluations et enquêtes et a conclu qu'un délai de grâce de 4 mois devrait être radié et, à ce titre, a rendu une décision pour que les termes des publicités de TVL soient changés dans un délai beaucoup plus court.

7.3 Détermination 01 de 2014

Le RTR a rendu une décision le 12 novembre 2014 concernant la fourniture de vitesse à haut débit de la PAU telle que définie dans la PAU du gouvernement. (Voir aussi la Section 4.3.2 du présent rapport).

Télécommunications et radiocommunications: technique et ingénierie

8.1 Interconnexion et offre d'interconnexion de référence

Un nouvel accord d'interconnexion entre Digicel et TVL a été signé le 12 juin 2014. La durée du présent accord d'interconnexion est pour 4 ans jusqu'en juin 2018.

Le nouvel accord d'interconnexion est fondé sur l'offre d'interconnexion de référence pour les « prestataires de services désigné » (NSP RIO) développée en 2013 et publiée le 17 décembre 2013. Les deux principaux opérateurs sur le marché ont négocié et accepté les nouveaux tarifs d'interconnexion, de bonne foi, avec les encouragements du RTR. Le RTR félicite les deux parties de cet effort. Le RTR reconnaît également les efforts combinés de TVL et de Digicel à utiliser le NSP RIO comme base pour leur nouvelle entente d'interconnexion.

Le nouvel accord d'interconnexion a été modifié le 16 juillet 2014 pour tenir compte du principe des appels vers les numéros sans frais depuis un téléphone fixe ou mobile. Le nouvel accord d'interconnexion est publié sur le site Web du RTR : <http://www.trr.vu>.

Full link - <http://www.trr.vu/index.php/en/telecom-industry/market-and-competition/interconnection>

8.2 Plan et procédures de numérotation nationale

8.2.1 Gestion du plan national de numérotation

Une nouvelle série de numéro fixe 20 xxx a été alloué à TVL en janvier 2014, alors que Digicel a confirmé sa migration complète de ses numéros de mobile à 7 chiffres qui ont été assignés aux clients avec autocommutateur privé relié au réseau public (PABX), Digi-fix, Digi-Home et les terminaux GSM de bureau, dans la série de numéros à 5 chiffres 35 xxx. La série de numéros 35-xxx de Digicel a été répertoriée dans le nouvel accord d'interconnexion du 12 Juin 2014, entre TVL et Digicel.

TVL et Digicel, sur demande et à l'initiative du RTR acheminent maintenant gratuitement tous les appels vers des numéros d'appel gratuits que l'appel soit fait d'un numéro mobile ou fixe. Le RTR surveille étroitement le respect de ce changement.

En Novembre, le RTR a alloué 100 numéros d'appel gratuits à TVL et à Digicel respectivement dans les séries 0811xx et 0818xx.

8.2.2 Procédé interne et procédures pour l'allocation des ressources de numérotation

Le RTR a mis au point et en vigueur le 12 Juin 2014 ses processus et ses procédures internes pour l'allocation des ressources de numérotation. Ce document interne définit le processus et les procédures d'attribution des ressources de numérotation selon le Plan et les Procédures de Numérotation Nationale (PPNN) et il sera utilisé par l'équipe technique du RTR pour réaliser toutes les allocations de ressources de numérotation et les responsabilités.

8.2.3 Groupe de Travail de Numérotation du RTR

Le RTR a établi son groupe de travail sur la numérotation (GTN) qui a un rôle consultatif et fournit des conseils et direction au RTR sur le développement, la mise en œuvre et l'administration du Plan et des Procédures de Numérotation Nationale (PPNN) et pour étudier et faire connaître toute question relative à la numérotation.

Les membres du GTN sont les titulaires de licences avec des numéros attribués et les intervenants du secteur des entreprises, les organismes gouvernementaux compétents, les représentants des services d'urgence et les groupes de consommateur. La première réunion du GTN a eu lieu le 29 Juillet, lorsque le groupe a adopté son mandat. Une variété de document de travail sur la numérotation et les questions relatives aux services d'urgence ont également été examinées. Le GTN se réunira régulièrement tous les 3 mois. Il est présidé par le Régulateur et le RTR est le Secrétariat de ce groupe.

La deuxième réunion du GTN a eu lieu le 9 octobre, durant lequel et le groupe a convenu que TVL et Digicel fassent une demande de 100 numéros d'appel gratuit dans n'importe quelle série qui a été précédemment utilisée pour les services d'appel gratuits.

8.2.4 Questions relatives à la numérotation

Des ressources de numérotation au Vanuatu sont allouées, assignées et gérées conformément aux dispositions du PPNN.

Le RTR a en place une liste des numéros courts qui sont actuellement affectés à des services spécifiques. Cependant, toutes les parties prenantes n'étaient pas au courant de la Règle d'Affectation des Codes Courts (RACC) quant à leur série et à leur longueur, en vertu du nouveau PPNN. Le RTR a porté la question de la « non-conformité avec la Règle d'Affectation des Codes Courts » pour examen par le GTN le 29 Juillet 2014, ainsi que des recommandations pour des mesures correctives. Certains opérateurs sont en infraction aux exigences du nouveau PPNN et ont assigné des codes courts qui sont non conformes à la RACC. Cette question reste à l'étude du GTN et du RTR.

En Décembre, le RTR est intervenu avec succès suite à une requête d'un client et en liaison étroite avec l'opérateur concerné pour attribuer un nouveau code court qui est en accord avec la RACC.

Le RTR a continué de collaborer avec les opérateurs pour rectifier le problème rapidement et a suivi activement ceci pour s'assurer que tous les numéros de code court annoncés respectaient la RACC en fonction de leur série et de leur longueur.

Le nouveau PPNN sera converti en un règlement en 2015 pour la conformité et une application plus efficace.

8.3 Groupe National de Réponse en Situation d'Urgence (GNRSU)

Le Groupe National de Réponse en Situation d'Urgence (GNRSU) a été créé en 2011 suite à une initiative du RTR pour réaliser les objectifs suivant :

«Répondre aux obligations nationales, internationales et de licence de manière rentable pour mettre en place les ressources nécessaires requises lorsque des individus ou des groupes d'individus dans les limites territoriales de la République de Vanuatu, vivent une situation d'urgence (mortelle) sur terre, sur mer ou dans les airs et nécessitent un soutien spécialisé pour sauver leur vie. »

Le GNRSU a assisté le RTR avec l'affectation et la mise en œuvre des codes courts actuels pour les services d'urgence à la fin de 2011. Le RTR a relancé le GNRSU en 2014 et il a tenu deux réunions cette année.

Le GNRSU a tenu sa première réunion le 27 Août 2014 suite aux questions concernant l'augmentation de canulars et d'appels malveillants aux services d'urgence, questions soulevées par les opérateurs de service d'urgence au cours de la première réunion du GTN le 29 Juillet. Le groupe GNRSU a réalisé depuis lors ce qui suit :

- Publication d'avis en anglais et en bichelamar dans les journaux en tant que campagne de sensibilisation pour décourager les canulars et les appels malveillants vers des numéros courts d'urgence sous la bannière du RTR. La sensibilisation a inclus une émission sur FM 107, au mois de Septembre ;
- Écrit au commissaire de Police intérimaire, le Lieutenant-Colonel Aru Maralau, au mois de Septembre, pour soutenir l'application des codes courts d'urgence et s'assurer que la Police soit représentée au GNRSU et assiste aux réunions ;
- Mis en place du routage des appels destinés à des numéros universels d'urgence 000 et 999 et messages vocaux, qui a contribué à réduire le nombre de canular/d'appel malveillant/de nuisance aux opérateurs de service d'ambulance de Promédical et de l'hôpital central de Port-Vila;
- Acceptation de la position de président du GNRSU par le Chef du Service de l'Information du gouvernement, M. Fred Samuel, en novembre 2014, poste que le RTR occupait auparavant comme mesure provisoire.

Lors de la dernière réunion du GNRSU, le 13 novembre 2014, les discussions ont porté sur la possibilité et le potentiel pour un Centre National des Urgences 24/7, et également pour une Station Radio Maritime, après le naufrage de la péniche LC MGY près de l'île de Lélépa en Juillet de cette année.

Étant donné que le Vanuatu fait partie de la communauté internationale, le GNRSU croit fermement que l'arrangement approprié est d'avoir un centre national d'urgence permanent 24/7, sous la juridiction du gouvernement, qui recevra et redirigera les appels d'urgence au service d'urgence approprié. Le groupe a décidé de mener une étude de faisabilité pour la création d'un Centre National des Urgences 24/7 sous la direction du BSCI. La sensibilisation du gouvernement à un tel projet a été renforcée avec la nomination du Chef du Service de l'Information comme nouveau président du GNRSU.

Une réunion a eu lieu le mercredi 17 décembre 2014 entre TVL, les autorités du port et le RTR pour aborder le problème des clients de TVL qui ne sont pas en mesure d'accéder aux services d'urgence maritime via le numéro d'urgence 114 ; un problème qui existait depuis la fin d'octobre 2014. Le RTR a apprécié la coopération qui a été montrée entre TVL et les autorités portuaires qui sont parvenus à un résultat satisfaisant. Cela fut suivi par la restauration par TVL du service le jeudi 18 décembre ce qui était juste à temps pour la saison festive et des cyclones.

8.4 Réglementer l'importation, la vente et l'utilisation d'équipement de télécommunication

L'article 7, paragraphe 4, (f) de la Loi stipule que le Régulateur peut établir des règlements "imposant des restrictions ou des limites à l'importation, la vente ou l'utilisation de tout matériel utilisé ou susceptible d'être utilisé en rapport avec des radiocommunications ou des télécommunications".

Suite au projet de règlement de 2011 sur les restrictions, à l'importation, la vente et l'utilisation (projet de règlement), mis au point pour protéger les revendeurs de certains droits de marques ou de brevets qui peuvent être enfreints à la suite de l'importation et de l'utilisation non autorisées d'équipements de radiocommunications et de télécommunications au Vanuatu, le RTR a revisité le projet suspendu cette année. Un document de réflexion (interne) du RTR sur les lignes directrices des restrictions à l'importation, la vente et l'utilisation (principes directeurs) a été élaboré en mai 2014. Ces directives englobaient les équipements TIC en plus des équipements de télécommunications et de radiocommunications.

Une approche a maintenant été développée pour revenir sur le projet de règlement de 2011 et pour mener une consultation publique avec une audience plus large, y compris les organismes gouvernementaux, les opérateurs de télécoms, les entreprises, la société civile, les consommateurs et le public en général, sur un projet de règlement modifié vers un instrument juridique d'homologation des équipements de radiocommunications. Cette consultation publique est prévue pour 2015.

Zones non-desservis/mal-desservis

1	Iles des Torres	12	Sud Ambae
2	Uréparapara	13	Maéwo Centre
3	Mota Lava	14	Pentecôte Centre
4	Mere Lava	15	Pentecôte Sud
5	Gaua	16	Epi Sud
6	Santo Ouest	17	Est Erromango
7	Santo Nord-Ouest	18	Tanna Nord
8	Santo Nord	19	Tanna Sud
9	Santo Sud	20	Aniwa
10	Nord-Ouest Mallicolo	21	Futuna
11	Sud-ouest Mallicolo	22	Anatom

Tableau montrant les secteurs détectés et identifiés comme non-desservis/mal-desservis

8.5 Audit de la Couverture du Signal Mobile, Internet et Qualité des Services (QoS)

8.5.1 Audit de la couverture du signal mobile

Pour soutenir le projet de la PAU, le RTR a effectué une vérification rudimentaire de la couverture du signal mobile via deux tests en Mai et Juin, visant à informer le RTR sur l'accès actuel de la couverture de signal mobile agrégée au Vanuatu.

Le premier test impliquait que chaque membre du RTR effectue des appels téléphoniques vers des zones prédéfinies des îles du Vanuatu (sauf Éfaté) avec un nombre de population connue, afin de déterminer la présence du signal mobile. Les zones/villages prédéfinis autour du Vanuatu pour les tests ont été déterminés par une étude du bureau comme des zones de la PAU potentiellement non desservies ou mal desservies par les services de communications – voir le tableau ci-dessus.

Les appels d'essai manuels ont enregistré des éléments tels que la disponibilité de couverture dans le village, la capacité à mener un appel d'un téléphone portable dans le village, où et à quelle distance une personne devait se déplacer pour faire/recevoir un appel d'un téléphone portable et si les conditions météorologiques affectent la capacité de faire un appel d'un téléphone portable.

Un second audit de couverture rudimentaire, pour Éfaté, impliquait un test en voiture autour de l'île et des villages situés le long de la rocade d'Éfaté, ainsi que sur la zone du centre-ville de Port-Vila et des environs. Les essais impliquaient la détermination et le tracé sur carte des zones de couverture 2G et 3G de Digicel et de TVL. Les résultats et la vérification des tests de couverture de Port Vila et puissance du signal correspondant sont représentés ci-dessous. Les tableaux et les cartes suivants fournissent au RTR les résultats de la couverture du signal 3G de Digicel et de TVL pour les zones de Port Vila testées. Les codes de couleur suivants ont été appliqués pour indiquer les diverses puissances du signal et servent de base pour interpréter les cartes. La couleur ROUGE indique les zones à plus forte intensité du signal.



Figure 8: Couverture de la 3G de Digicel à Port Vila

Les résultats du test rudimentaire du RTR montrent que globalement le signal mobile 3G à Port Vila est bon et que c'est là où les services de données mobiles sont principalement utilisés. Ainsi, il est important que la QoS soit acceptable pour les clients et les consommateurs qui utilisent ce service 3G.

La technologie mobile évolue rapidement dans le monde entier, et pour s'assurer que Vanuatu ne prenne pas de retard, l'utilisation de la technologie portable d'au moins 3G pour améliorer le développement technologique du pays ainsi que le développement économique et social, a été encouragée par le RTR et devrait avoir lieu avec le déploiement de la PAU.

Le RTR doit prendre conscience de cela et mettre en place une couverture mobile de base actuelle pour qu'il soit en mesure de confirmer les objectifs fixés de la PAU pour assurer une couverture à 98 % de la population totale au 1er janvier 2018. Par conséquent, le RTR a engagé un consultant-expert pour effectuer, sur place, une couverture mobile du signal et de l'internet à l'échelle nationale ainsi qu'un audit de la QoS pour permettre au RTR d'avoir une vue globale de la disponibilité exacte des services mobile et Internet, et de la couverture mobile et de l'internet au Vanuatu.

La vérification sur place permettra au RTR de répondre aux besoins en matière de QoS et d'aider davantage le RTR dans ses responsabilités de planification et de gestion du spectre pour les réseaux mobiles dont la technologie évolue davantage vers la LTE ou la convergence. Les résultats préliminaires des tests rudimentaires menés par le RTR, avec l'ampleur et l'effort nécessaire pour effectuer une vérification de la couverture réelle sur place, a précipité la nécessité pour le RTR d'engager un expert technique pour fournir des informations de couverture robuste au RTR.

Les tests et les analyses de données par le consultant, pour déterminer et vérifier la couverture au Vanuatu, devraient débuter au début de 2015.

Couleur	Puissance du signal (dBm)	Description
Rouge	>-60	Excellent (Extérieur + Intérieur)
Orange	-61 to -70	
Jaune	-71 to -80	Bon (Extérieur)
Vert	-81 to -90	
Bleu clair	-91 to -100	Faible
Bleu foncé	-101 to -110	Signal pauvre
Noir foncé	-111 to -120	
Noir clair	Pas de signal	Pas de signal

Table 3: Tableau de la Puissance du signal - RTR

Les figures 8 et 9 mettent en évidence la couverture 3G de Digicel et de TVL à Port-Vila telle qu'identifiée lors du test exécuté par le RTR et sont des exemples des informations obtenues par le RTR lors du test.



Figure 9: Couverture de la 3G de TVL à Port Vila

8.5.2 Qualité des Services (QoS)

Les services du marché des télécommunications de Vanuatu ont rapidement évolué, à certains égards, sur les 5 dernières années. Nous avons progressé rapidement de l'ADSL au haut débit fixe au haut débit sans fil (WiMAX, 3G, 3G+ et récemment 4G). Les consommateurs sont maintenant en mesure d'accéder aux différents forfaits en haut débit offerts sur les réseaux 3G. En outre, le marché des télécommunications a été inondé par les derniers gadgets TIC, y compris les smartphones, les tablettes et les ordinateurs qui sont capables de transmettre des informations sur une connexion internet haute débit. Les utilisateurs de portables et de télécommunications et les entreprises ne sont plus limités aux PC de bureau qu'ils soient situés au Vanuatu ou à l'étranger.

Avec ces développements en cours sur le marché des télécommunications de Vanuatu, le RTR était bien conscient de la nécessité vitale de la mise en place d'un mécanisme d'évaluation efficace de la QoS. D'autant plus qu'il n'y a aucune mesure de la QoS effectuée, à ce jour, par les opérateurs mobiles et les fournisseurs de services Internet. Le RTR reconnaît qu'il est maintenant opportun d'effectuer une mesure détaillée de la QoS des mobiles et des réseaux de l'ISP.

Semblable à la couverture du signal mobile, le RTR a engagé un consultant-expert pour effectuer, sur place, un audit de la QoS à l'échelle nationale afin de permettre au RTR d'avoir une vue globale de la réelle qualité des services actuellement accordée aux services mobiles au Vanuatu. Les mesures de qualité de service couvriront tous les services de télécommunication existants : services de communications téléphoniques, services Internet à faible et à haut débit. Au moins deux mesures de la qualité de service doivent être complétées d'ici le 1er janvier 2018.

Le RTR a actuellement un guide en matière de QoS qui a été élaboré en novembre 2012, en vertu de l'article 7, paragraphe 1, de la Loi. Il a été développé principalement pour établir un cadre pour la fourniture d'informations pour aider les utilisateurs finaux avec leur sélection des services et d'aider à l'entretien et à l'amélioration de la qualité des services assurés par les prestataires de service. Étant simplement un guide, le RTR a, cependant, connu des difficultés avec cet instrument de réglementation. Le guide de la qualité des services est en cours de révision et sera transformé en un règlement. Cela permettra au RTR, à l'avenir, d'évaluer et de comparer efficacement les niveaux de qualité des services de télécommunications offerts par des opérateurs de réseaux mobiles et les FSI.

8.5.3 Base de données national SIG des Télécoms

Le RTR a développé et produit des cartes SIG afin d'inclure la couverture internet à haut débit, et la couverture mobile GSM et UMTS, superposée aux villages, à la densité de la population, aux établissements scolaires, aux centres de soins médicaux, aux routes, aux quais et aux pistes d'atterrissage. La base de données du SIG est devenue un outil d'information de soutien vital dans le déploiement et la mise en œuvre de la PAU, qui reflète également les nouvelles tendances dans les données spatiales, les services économiques et démographiques superposées pour analyse.

Les dernières données et les informations reçues des intervenants et des partenaires, tels que les opérateurs mobiles, les fournisseurs de services Internet (FSI) et les institutions gouvernementales, par exemple, le Bureau National des Statistiques, le Ministère de l'Éducation et le Ministère de la Santé ont été inclus dans le SIG. Ces données et ces informations ont été capturées dans la base de données du SIG du RTR. Des modalités de travail sous forme de protocoles d'entente ont été élaborées afin que le RTR accède et reçoive des informations et des données pertinentes pour développer sa base de données SIG sur une base régulière.

8.6 Gestion du spectre radio

Le RTR a retenu les services d'un Expert du spectre en février 2014 au titre de la subvention de la Banque Mondiale pour aider dans diverses activités liées à la gestion et au suivi de spectre. Les travaux comprennent la révision des droits de licence d'appareil radio, la tarification du spectre, la planification de la bande de fréquences et le transfert de connaissances à l'équipe technique pour soutenir les exigences de durabilité du RTR.

8.6.1 Principes de gestion du spectre

L'objectif principal de la réglementation du spectre est de s'assurer que les ressources nationales précieuses du spectre du Vanuatu sont utilisées de manière efficace et efficiente. Par conséquent, pour améliorer sa fonction de gestion du spectre radioélectrique conformément à la Loi et pour aider à la planification de l'attribution et aux pratiques d'assignation, le RTR a développé et publié ses principes de gestion du spectre le 25 novembre 2014. Le RTR utilisera ces principes de haut niveau dans sa gestion du spectre des fréquences radioélectriques.

8.6.2 Planification de la bande de 700MHz

Le RTR, en réponse aux demandes accrues des opérateurs, a fait progresser ses travaux sur la planification de la bande du spectre de 700 MHz. En 2014, le RTR a développé et mené une consultation publique sur un plan de répartition proposée des 700 MHz en réponse aux demandes d'accès à la bande pour le déploiement du haut débit mobile. Divers plans de répartition fondés sur le Plan APT de la bande de 700 MHz ont été proposés pour adoption. Il y a eu un soutien considérable pour l'utilisation du Plan de l'APT et, par conséquent, le RTR a pris une décision sur la façon dont il organise l'attribution et l'assignation de la bande. (Voir aussi la section 7.2.1 du présent rapport).

Le RTR a voulu s'assurer que l'industrie était engagée dans le processus de planification et voulait garantir une répartition en temps opportun des lots de 700 MHz aux opérateurs lorsque cela était requis. Un projet de document sur la « planification de la bande de 700 MHz à Vanuatu » a été publié pour consultation publique le 30 Avril 2014 et a été clôturé le 13 Juin 2014. Une variété de réponses a été reçue des opérateurs et des intervenants externes, y compris une opinion de la politique du gouvernement par le BSCI. Les travaux ont depuis progressé et ont permis de finaliser la planification de la bande des 700 MHz, le RTR publiant sa décision 01 de 2014⁵ le 20 Août 2014.

⁵ La décision 01 de 2014 peut être trouvée : <http://www.trr.vu/index.php/en/public-register/determinations/decisions/2014>

8.6.3 Planification de la bande de services fixes

En 2014, le RTR a publié un projet de document sur la planification de la bande à services fixes pour des observations du public. La consultation et la réception des commentaires a été clôturée le 28 Juillet 2014, mais a été prorogée au 11 Août 2014. Les services fixes, autrement appelés liaisons à micro-ondes point à point, fournissent des liaisons terrestres essentielles à une variété de services, y compris pour les stations de base mobiles, les radars de contrôle de circulation aérienne, les systèmes de distribution d'électricité et la connectivité à internet.

La planification de ces bandes est importante pour s'assurer que les équipements radio ayant une fréquence opérationnelle dans ces bandes peuvent être identifiés et protégés, et pour assurer également que les fréquences dédiées aux services fixes sont utilisées efficacement. Les contributions reçues sous forme de commentaires lors de la consultation ont aidé le RTR à finaliser le plan d'attribution de fréquences. Une importance particulière était la nécessité du RTR de développer deux plans parallèles pour l'utilisation des sous-bandes 7,2 GHz et 7,5GHz, ce qui était nécessaire pour s'assurer que l'utilisation existante par TVL et Digicel était convenablement définie.

Les travaux ont progressé depuis lors et ont permis la finalisation du plan de bande à services fixes et le RTR a rendu sa décision, décision 3 de 2014⁶, le 4 décembre. (Voir aussi la section 7.2.3 du présent rapport).

8.6.4 Autres développements du spectre

Concernant d'autres aspects de la gestion du spectre et du développement des licences, le RTR a continué à collaborer avec le Bureau National de la Gestion des Catastrophes pour apporter des informations pertinentes sur la radiofréquence pour l'assister dans son projet de diffusion cellulaire et avec son projet de radio VHF pour le groupe des îles Torres mal desservies de Vanuatu, dans le but de faciliter la diffusion d'alertes en cas de catastrophe naturelle et des informations de récupération.

8.6.5 Logiciel SMS4DC

Le RTR a acheté le logiciel, développé par l'UIT, du système de gestion du spectre pour les pays en développement (SMS4DC version 4) en Juillet.

Le logiciel aidera le RTR à gérer efficacement le spectre radioélectrique du Vanuatu principalement pour la radiodiffusion, les services fixes et mobiles pour soutenir la demande croissante des technologies sans fil.

8.6.6 Révision du tableau d'allocation des fréquences nationales (TAFN)

En Octobre, le RTR a reçu une assistance technique de l'UIT pour réviser son actuel TAFN. M. Aamir Riaz du Bureau de l'UIT de Jakarta est resté une semaine avec le RTR pour des ateliers/réunions au sujet de l'examen du NFAT.

Le champ de l'assistance de l'UIT pour ce projet était :

1. Étude (de la version anglaise) de la Loi sur les télécommunications et autres décrets gouvernementaux pertinents et les textes du Vanuatu.
2. Révision (de la version anglaise) de la NFAT actuelle pour le Vanuatu afin de comprendre les politiques de gestion du spectre actuelles adoptées par RTR.
3. Révision des résultats de la Conférence Mondiale des Communications Radio ITU - 2012 (CMR-12) et lier aux changements requis dans l'actuel NFAT de Vanuatu ; et travailler en étroite collaboration avec le personnel homologue du projet du RTR pour fournir des explications sur la meilleure méthode/approche de mise à jour de la NFAT.

Les travaux de mise à jour du NFAT ont été finalisés le 1er décembre et ont été mis à jour afin de tenir compte des résolutions de la WRC-12.

⁶ La décision 03 de 2014 peut être trouvée : <http://www.trr.vu/index.php/en/public-register/determinations/decisions/2014>

8.6.7 Gestion du spectre et résolution des interférences

Le RTR a reçu de nombreuses plaintes et rapports pour interférence cette année, principalement des opérateurs, ainsi qu'une demande de soutien du RTR dans l'utilisation de ses ressources pour surmonter les problèmes de d'interférence. L'analyseur de spectre du RTR a été effectivement utilisé par le personnel, à maintes reprises, à cet égard. Le RTR a mené des inspections régulières des interférences du spectre au cours de cette période en réponse aux demandes de l'opérateur.

À une occasion, le RTR a reçu une préoccupation concernant l'interférence d'un opérateur sur sa liaison fixe de 2,3 GHz par un opérateur concurrent dans la zone de Water Tanks à Port Vila. Une autre fois, le RTR a été alerté par un opérateur concernant une interférence sur son bloc de fréquence assignée dans la moitié inférieure du spectre de bande C. Plusieurs cas d'interférences sur la moitié inférieure de la bande C ont été identifiés. Le RTR a apporté son assistance, a travaillé avec la SRTV pour identifier la source, ce qui a aidé l'opérateur affecté à apporter des modifications à ses transmissions pour résoudre l'interférence. Le RTR a développé son analyse et fait des recommandations qui ont été communiquées à titre indicatif aux titulaires de licence touchés.

En décembre, le RTR a été prié d'aider à enquêter et résoudre un problème d'interférence majeure sur le spectre attribué à Digicel sur la bande GSM de 900 MHz. Après avoir travaillé en collaboration avec Digicel et Telsat et au besoin avec les autres titulaires de licence et le radiodiffuseur national, la SRTV, l'interférence a été résolue. Les enquêtes sur cette interférence ont impliqué des interruptions programmées aux services de Telsat et de Digicel afin de localiser la source d'interférence. La personne responsable de la fourniture et de l'installation du matériel perturbateur a dû l'éteindre définitivement, conformément aux modalités et conditions de la licence radio pour l'utilisateur général (GURL) pour appareils de radiocommunications à courte distance (SID). La question de l'interférence majeure fut, ainsi, correctement résolue.

L'équipe technique du RTR continue d'offrir ce service aux titulaires de licence par le biais de contrôles sur site à l'aide de son d'analyseur de spectre, et en fournissant des instructions et étapes guidées en personne par e-mail et par téléphone. Avec l'aide de l'analyseur de spectre du RTR et la bonne coopération de travail avec les opérateurs, le RTR a été en mesure de résoudre les problèmes de d'interférence dans un délai raisonnable en 2014.

8.7 Spectre radio et licence des appareils radio

8.7.1 Licences du spectre

Un certain nombre de demandes de renseignements et de demandes de fréquences supplémentaires de licenciés a été reçu en 2014 soit un total de sept licences de spectre émis durant cette période.

Trois licences ont été délivrées pour le haut débit, deux pour le déploiement d'un réseau de distribution de 4G dans la bande des 2,3 GHz, et une autre pour une capacité de haut débit supplémentaire en utilisant la bande du spectre des 3,4 GHz utilisant la technologie WiMAX fixe. Deux licences ont été délivrées pour des liaisons terrestres dans la bande des 17/18 GHz et l'autre dans la bande des 71 GHz.

Une licence de spectre dans la bande de 600 MHz a été attribuée à TELSAT Pacific pour la migration de son service de télévision payante de la bande des 2,6 GHz.

8.7.2 Licences des appareils radio

Un total de vingt-sept nouvelles licences d'appareil radio ont été émises en 2014. Les licences délivrées étaient pour les catégories : Aéronautique (5), Maritime (12) et Amateur (10).

8.7.3 Nouveau barème de tarification des droits de licence des appareils radio

Le RTR a publié son nouveau barème de tarification des droits de licence des appareils radio par la décision 2 de 2014 faite au début de Novembre 2014 (voir aussi l'article 7.2.2 du présent rapport.) L'annexe révisée entrera en vigueur au 1er Janvier 2015. Ces nouvelles taxes sont le résultat de deux consultations publiques le 3 Mai 2013 et le 20 Août 2014 relatives aux taxes révisées pour les licences des appareils radio, qui ont demandé des commentaires et des avis des titulaires de permis des appareils radio intéressés et du public en général, quant au niveau des nouveaux droits réglementaires.

Le RTR a rendu public ce nouveau barème de frais sur son site Internet et a communiqué sa décision au moyen d'un avis public dans les journaux et les courriels aux titulaires de permis. Les titulaires actuels de licence reçoivent des factures des frais 2015 de licences en appareils radio avec une copie du nouveau barème pour 2015.

8.8 Conformité et Contrôle d'application des licences des appareils radio

8.8.1 Demande d'information sur VSAT et station terrestre aux opérateurs

Dans le cadre de la conformité du RTR et de la surveillance des produits de télécommunications/TIC et de la gestion du spectre au Vanuatu, le RTR s'est enquis auprès des utilisateurs de très petits terminaux (VSAT) et de stations terrestres qui opèrent actuellement au Vanuatu. Ces informations sont nécessaires pour la mise en place d'un registre national pour les équipements de télécommunications et des TIC ; y compris pour les détails sur l'emplacement, l'utilisation associée et les opérations. Cela aidera le RTR à gérer efficacement l'usage du spectre radioélectrique et faciliter un environnement libre d'interférence pour les communications radio de Vanuatu. L'UIT, qui est l'organisme global de réglementation l'utilisation du spectre, exige aussi de chaque pays membre des rapports réguliers sur la liste des VSAT et des stations terrestres. L'information recueillie a été saisie dans l'application SMS4DC de gestion du spectre.

8.8.2 Conformité des services Wi-Fi

Le RTR apprécie et reconnaît que les signaux radio ne peuvent être limités au périmètre des locaux d'entreprises fournissant le service à leurs clients, et que le public peut également accéder à ces services de Wi-Fi au-delà des zones de service prévues pourvu qu'il ait des cartes de crédit. Cette année, le RTR a travaillé à l'élaboration d'un cadre de réglementation approprié pour aborder cette question et mettre en place des mesures appropriées ; y compris la possibilité pour une /des personne (s) de bénéficier d'une exception en vertu de la Loi.

8.8.3 Conformité des appareils de radio marine

Le RTR a rencontré les autorités des Ports et Marin (P&M) et le Bureau Juridique de l'Etat à la fin du mois d'Octobre au sujet de la conformité et de l'application de la licence des appareils radio des navires locaux. Les résultats de la réunion étaient que le RTR devait rédiger un protocole d'entente de collaboration entre les deux bureaux.

Le protocole d'accord proposé donnerait le pouvoir aux autorités portuaires, pour le compte du RTR, de mener et d'étendre l'inspection des navires pour vérifier la validité des licences d'appareils de radio et de diriger les armateurs ayant des licences expirées au RTR afin qu'ils renouvellent leurs licences d'appareils de radio. En outre, le mémorandum d'accord accorderait aux parties la possibilité de partager des informations et de remplir efficacement les aspects de la conformité.

Gouvernance de l'Internet

Le RTR s'est davantage intéressé en 2014 à la promotion, le soutien et la facilitation de :

- **La création d'un environnement favorable pour le développement social et économique de Vanuatu, à l'aide de l'Internet ;**
- **L'utilisation légitime et respectueuse de l'Internet comme une ressource partagée ; et**
- **La fourniture d'un cadre pratique et concurrentiel pour la fourniture de services Internet au Vanuatu.**

9.1 Gestion du domaine national de premier niveau .vu (ccTLD)

De nombreuses organisations, personnes et processus façonnent la coordination et la gestion de l'internet mondial. Beaucoup de ces organismes sont des éléments fortement interdépendants nécessitant une coordination importante. La société internationale d'assignation de noms et de nombres (ICANN) est l'une de ces organisations. L'ICANN est responsable de la coordination des identificateurs uniques de l'internet mondial pour assurer un fonctionnement sûr et stable de ces systèmes.

La participation du RTR à la 49ème réunion de l'ICANN à Singapour en Mars a facilité une meilleure compréhension de l'importance de sécuriser les systèmes de nom de domaine (ou DNSSec), les rôles et les responsabilités des gestionnaires de ccTLD, l'élaboration des politiques internet -tels que le travail sur la politique de gestion et d'administration du domaine national de premier niveau .vu ou l'élaboration d'un cadre de réglementation entrepris par le RTR. Un problème plus vaste des multiples parties prenantes pour lequel le RTR a obtenu une plus grande clarification au cours de cette réunion était l'annonce par l'administration nationale américaine de l'information et des télécommunications (NTIA) de faire transiter ses fonctions clés de nom de domaine d'Internet à la communauté mondiale des multiples parties prenantes, pour lequel l'ICANN facilite le processus avec la large communauté internet pour élaborer une proposition pour répondre aux critères énoncés par la NTIA pour la transition. Le RTR surveille attentivement l'évolution de la situation dans ce domaine.

Au cours de la réunion de l'ICANN, le RTR a également acquis de précieux renseignements sur la Commission des noms de domaine de la Nouvelle-Zélande et est en mesure de finaliser une structure/un modèle de ccTLD .vu pour l'élaboration d'un cadre politique approprié/une réglementation pour la gestion et l'administration du domaine .vu.

Le RTR a depuis développé et émis un projet de consultation et un projet de règlement pour la gestion et l'administration du .vu ccTLD le 19 décembre 2014.

En attendant et avant la mise en œuvre du règlement du domaine .vu ccTLD, le RTR a continué de soutenir et d'encourager TVL à adhérer aux meilleures pratiques des gestionnaires de ccTLD dans son rôle d'autorité du ccTLD via un accord formel avec l'ICANN. En ce qui concerne l'importance de l'infrastructure du système du nom de domaine (DNS) d'Internet géré par TVL, le RTR a fait observer qu'aucune interruption de service DNS significative au Vanuatu était connue ou rapportée par TVL, et ceci est attribué au fait que le système de sauvegarde et de redondance des DNS de TVL s'est améliorée, comme avisé par TVL. Le RTR a eu des discussions régulières avec TVL concernant la mise en œuvre de la sécurité du DNS ou DNSSec. TVL a confirmé sa compréhension de l'importance de la sauvegarde et de la sécurité du DNS et a informé le RTR des développements techniques dans ce domaine.

En ce qui concerne l'éducation du public sur le .vu, le RTR a développé, imprimé et distribué des brochures simples sur la compréhension des noms de domaine ; surtout les noms de domaine .vu et comment en acquérir et en utiliser un.

9.2 Mise en œuvre de la politique de cybersécurité du gouvernement

9.2.1 Protection de l'enfance en ligne

En ce qui concerne les initiatives et la mise en œuvre de la stratégie de cybersécurité du gouvernement, le RTR et le BSCI, en collaboration avec l'UIT, IMPACT et le CTO, ont organisé le premier atelier régional de renforcement des capacités sur la protection des enfants en ligne (PLE) au Vanuatu du 22 au 26 Septembre 2014. L'atelier a été très fructueux et a attiré des participants locaux et régionaux ; y compris ceux de la société civile, des régulateurs des télécommunications, des organes répressifs, des organismes de bien-être et de protection de l'enfance, des Ministères, des décideurs politiques. Les orateurs venaient du monde entier.



L'atelier a examiné cinq piliers principaux: 1) Structures organisationnelles – une base saine de recherche et un cadre de surveillance, 2) Renforcement des capacités – Sensibilisation, 3) Dispositions juridiques, 4) Mise en œuvre et coopération internationale, 5) Mesures techniques et procédurales – travailler avec l'industrie.

Pour le Vanuatu, les résultats de cet atelier sont :

- Le rapport d'évaluation de la PLE du Vanuatu qui a ensuite été lancé.
- Un projet de cadre stratégique du Vanuatu sur la Protection des Enfants en Ligne a été élaboré et est actuellement examiné par les parties prenantes.
- La nomination du Régulateur et du CIO du BSCI au groupe de travail national du gouvernement sur la protection des enfants pour aborder les aspects de protection des enfants en ligne. (Voir aussi la section 9.2.2 du présent rapport).
- Possibilités précieuses de réseautage pour tous les intervenants de la PLE au Vanuatu.

Des émissions de radio ont été menées pour promouvoir l'utilisation sûre et responsable d'Internet par des mineurs et pour la promotion de l'atelier de la PLE.

Activités des consommateurs

Dans l'ensemble, le premier atelier régional du Pacifique de renforcement des compétences sur la protection des enfants en ligne (PLE) et le Cadre National de la Cybersécurité du Commonwealth a mis en évidence le besoin de coopération et l'importance d'établir un cadre national, et surtout régional, a été recommandé comme la meilleure façon d'aller de l'avant. De nombreux délégués des États insulaires du Pacifique ont salué l'intervention des gouvernements pour prendre des mesures pour améliorer l'accès à Internet, aussi bien en zones urbaines et rurales et en retour pour relier les îles du Pacifique au reste du monde. Les gouvernements ont été appelés à faciliter la mise en place d'une politique nationale commune qui puisse autoriser les états insulaires du Pacifique à faire avancer l'ordre du jour de la sécurité des enfants en ligne. Les organisations régionales ont offerts d'aider à coordonner les efforts nationaux et régionaux et de se réunir sur l'importance de mettre en œuvre les mesures appropriées.

9.2.2 Groupe de travail du gouvernement sur la protection en ligne des enfants

La protection de l'enfance, grâce à un ensemble de services et de politiques visant à prévenir et à répondre aux questions d'abus, de violence et d'exploitation envers les enfants et des jeunes, est une haute nécessité pour n'importe quel pays. Pour que de tels services soient significatifs, ils doivent être accessibles facilement et de manière équitable pour tous les enfants.

Le Ministère de la Justice et des Services communautaires, par le biais du bureau de l'enfance, a mis en place un groupe de travail sur la protection de l'enfance (GTPLE du gouvernement) pour entreprendre divers programmes de mise en œuvre à l'appui de son mandat et des objectifs de protection de l'enfance.

Les travaux du GTPLE sont guidés par les principes de neutralité, d'impartialité et d'indépendance.

La nomination du Régulateur au GTPLE aidera à régler les questions relatives à la protection de l'enfance en ligne pour les télécommunications/TIC et cela est un résultat important de l'atelier sur la PLE de Septembre.

9.3 Autres questions de cybersécurité

Plusieurs attaques d'hameçonnage (phishing) ont eu lieu au Vanuatu ; en particulier, sur les sites bancaires. Le RTR a été en contact régulier avec TVL et des partenaires affectés dans le but d'éliminer et de prévenir ces attaques. L'éducation des consommateurs dans ce domaine déjà menée par le RTR joue un rôle important en réduisant au minimum les impacts négatifs du phishing.

Le Groupe d'Echange Internet du Vanuatu (VIX) et le BSCI ont contribué à la sensibilisation et au blocage des sites frauduleux de phishing, temporairement du moins, jusqu'à ce que les fournisseurs de services Internet mettent en œuvre leurs propres mécanismes de blocage sur les sites de phishing.

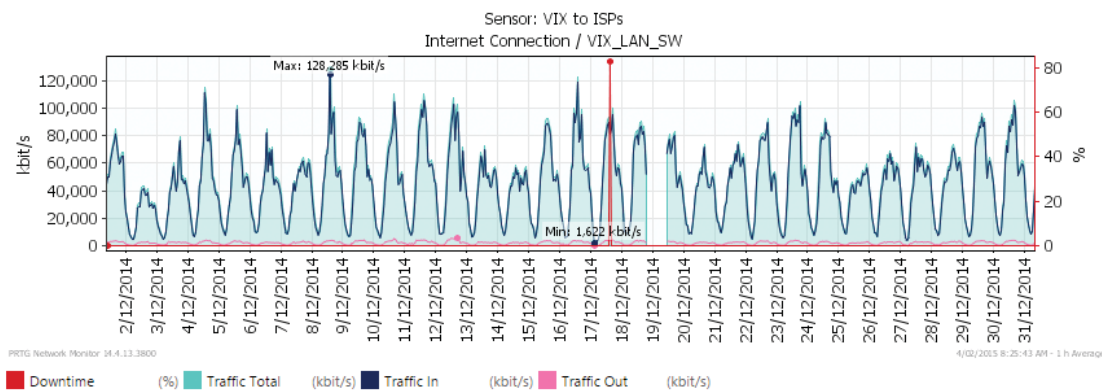


Figure 10: Point d'Echange Internet de Vanuatu en un clin d'œil, Décembre 2014 (graphe aimablement fourni par Echange Internet du Vanuatu)

10.1 Général

Le RTR a amélioré ses activités de consommation en 2014. En 2013, nous avons reconnu qu'il fallait plus adéquatement protéger les consommateurs et faire de la protection, de la sensibilisation et de l'autonomisation des consommateurs une préoccupation majeure ; et nous avons construit davantage concernant ce besoin crucial en 2014.

Les projets de consommation du RTR de 2014 sont complets et sont basés sur le Plan du RTR de Protection et de Sensibilisation du Consommateur (ACPP), qui est dérivé du Plan de Travail 2014 du RTR. Ces projets et initiatives comprennent les modalités discutées ci-dessous.

10.2 Augmenter la sensibilisation et l'autonomisation du consommateur

10.2.1 Programme du forum des métiers des établissements scolaires

Le RTR a fourni des sessions de sensibilisation aux étudiants sur les carrières professionnelles dans les télécommunications et TICs pendant le forum des métiers à Port Vila en Avril. Les étudiants de nombreux établissements scolaires de Port-Vila et d'Efaté, à la fois secondaires et primaires, ont participé à des sessions spécifiques et visité les stands pour recueillir des informations pour de futures carrières dans des domaines spécifiques.



Présence du RTR durant le Forum des Métiers pour les écoliers

Le personnel du RTR a été engagé en fournissant des conseils dans les télécommunications et les cheminements de carrière dans les TIC ainsi que pour favoriser la prise de conscience des problèmes communs qu'ils, en tant qu'étudiants, avaient besoin de connaître du point de vue de l'utilisateur.

10.2.2 Programme médiatique de 6 mois et radio

Grâce au station de radio et au journal local (FM107 et le Vanuatu Times), le RTR a coordonné et mis en œuvre un plan médiatique de 6 mois de sensibilisation des consommateurs qui comprenait des articles mensuels, des interviews mensuels de 30 minutes, en direct, un programme en prime time de 1 heure, un segment de 30 secondes sur des questions spécifiques du RTR et une série de sensibilisation des consommateurs entre Avril et Septembre 2014. Les sujets de discussion de notre programme de sensibilisation sont répertoriés dans le tableau ci-dessous :

Sujet de la sensibilisation	Mois	Objectifs de chaque session
Protection du consommateur, responsabilités et droits en matière de protection du consommateur.	Avril	Les consommateurs ont été informés de leurs droits et de leurs responsabilités en général lors du choix des télécommunications et sont informés des services spécifiques offerts sur le marché.
Mise en œuvre de la PAU du RTR	Mai	Les auditeurs ont été informés de cet important projet que le RTR met en œuvre pour le gouvernement, conformément à la PAU.
Qualité du service/Utilisation de la VSATS et couverture mobile	Juin	Le public cible a été informé de ce qui est exigé d'eux en matière de délivrance de licences des appareils radio. La qualité de services fournis par les opérateurs respectifs a été un problème soulevé comme une exigence essentielle de consommation.
L'importance de la connaissance et de l'utilisation des numéros d'urgence (numéro à code court)	Juillet	Les consommateurs ont été informés des numéros à code court d'urgence (111, 112, 113, 114, 115) fournis pour leur utilisation et les raisons pour lesquelles ces chiffres ne doivent pas être abusés.
Bénéfices de l'internet et importance de la PEL	Août	Les consommateurs ont été mis au courant des avantages de l'accès à l'internet ; notamment par le biais de smartphones. L'importance de l'établissement et de la mise en œuvre d'une PLE à Vanuatu a été soulevée comme un besoin vital.
Sensibilisation générale des consommateurs, y compris la compréhension de la promotion des messages et la gestion des déchets informatiques.	Septembre	La nécessité pour les utilisateurs finaux de connaître leurs droits et de comprendre les services qu'ils sont en mesure de choisir tout en profitant des services de communication a été soulignée ; ainsi que la nécessité de ne pas polluer l'environnement.

10.2.3 Formation des champions communautaires des consommateurs

Suite à l'information dans la Section « Les temps forts » de ce rapport, l'initiative des champions communautaires des consommateurs est une « initiative locale et un projet développé » et initié par l'équipe des affaires des consommateurs du RTR.

Dans le développement et la mise en œuvre de cette initiative, le RTR souhaite accomplir les éléments suivants:

- Mise en œuvre de l'une des priorités du gouvernement du Vanuatu de la politique nationale des TIC, la PAU, et bâtir la confiance (réduction des risques et menaces liées au développement des TIC) ;
- Protection et sensibilisation du consommateur, qui est une condition essentielle du rôle du RTR et l'un des piliers de la politique nationale des TIC du Vanuatu et de sa politique de cybersécurité.
- Stimulation d'un marché durable des télécommunications/TIC au Vanuatu et extension de ces services dans les zones rurales, conduisant à la réduction de la fracture numérique ;
- Un citoyen conscient, actif et respectueusement vocal – au sens entendu au Vanuatu – pour garantir que les droits des consommateurs sont reconnus et protégés.

De plus, le RTR:

- Reconnaît, doit aider et jouera un rôle actif à travers ses campagnes d'éducation et de sensibilisation pour promouvoir l'autonomisation des consommateurs, la sécurité des consommateurs, les procédures de respect et les recours appropriés ;
- Met en œuvre son plan de protection de sensibilisation du consommateur ;
- Reconnaît le marché des télécommunications/TIC en évolution et fait de son mieux pour protéger les citoyens de Vanuatu du choc numérique ;
- Offre une occasion pour les jeunes dirigeants des communautés rurales de faire partie de la défense des droits des consommateurs mondiaux et d'être formé aux télécommunications/TIC ; et
- Montre l'exemple – connecter les mal informés avec les élites grâce à la diffusion d'informations à l'aide d'appareils de télécommunications/TIC.

La consultation et le dialogue concernant ce projet a commencé avec le Conseil National de la Jeunesse du Vanuatu (CNJV) et les parties concernées, y compris les dirigeants individuels des jeunes intéressés. La sélection et le recrutement des champions devraient être achevés au début de 2015.

10.2.4 Sensibilisation lors des célébrations de l'Indépendance

Un total de six séances de sensibilisation des consommateurs ont eu lieu au cours de la semaine de l'indépendance de Vanuatu (28 Juillet au 1er Août) dans divers lieux de célébration autour de Port-Vila et dans les îles périphériques. Notre principal message était centré sur la nécessité pour les consommateurs de comprendre et de connaître leurs droits et leurs responsabilités. Les consommateurs ont également été informés de la compréhension des messages promotionnels et à qui s'adresser s'ils ont un problème avec tous les services fournis sur le marché. Une utilisation responsable et sûre de l'internet et des téléphones mobiles, notamment des texto, étaient les autres messages clés que l'équipe du RTR a continué de promouvoir au cours de la semaine de célébration.

10.2.5 Journée internationale de la Jeunesse (JID 2014)

Lors des célébrations de la Journée Internationale de la Jeunesse (JID) 2014 qui se sont déroulées du 17 au 22 Août 2014 à Tanna, le RTR a participé aux activités et programmes éducatifs prévus. La participation du RTR a été consacrée à éduquer la jeunesse sur les fonctions du RTR et sa pertinence par rapport aux consommateurs, aux droits des consommateurs et aux responsabilités, à lire et à comprendre les annonces promotionnelles et les autres questions pertinentes. Un débat a été organisé et mené afin de mesurer le niveau des jeunes sur les avantages des TIC. Le débat a mis en évidence des questions importantes sur lesquelles le RTR se penchera pour renforcer la planification des programmes et des projets de sensibilisation. Pendant ce temps, le RTR en a profité pour mener 3 différents types d'enquêtes sur la pénétration de l'internet dans les collectivités rurales, l'expansion de l'utilisation des téléphones mobiles et les opinions générales sur les TIC et leurs avantages.

A la fin des célébrations le RTR a été invité à faire partie du forum populaire de Taféa lors duquel un plan de développement de 15 ans a été discuté et élaboré.

10.2.6 Unité mobile

Une nouvelle initiative du RTR - une unité mobile - a été mise en place en Octobre avec l'aide de l'équipe technique et de la compétition des marchés /des affaires juridiques. Une unité mobile est une activité dans laquelle une équipe du RTR, dirigée par l'équipe des affaires des consommateurs, fait une apparition dans un lieu public pour engager le public à la discussion, diffuser des informations et jauger la sensibilisation des consommateurs pour deux ou trois heures. Cela permet aussi aux consommateurs qui ont des plaintes, mais ne savent pas où diriger leur grief, de s'informer. Cette unité s'est avérée être un moyen efficace pour initier des programmes de sensibilisation communautaire et se poursuivra en 2015.



10.2.7 Programme d'éducation des consommateurs (PEC)

Les éléments du PEC en 2014 comprennent la rédaction d'une série de 6 feuilles d'information. Les fiches de projet incluent :

- i. Risques de santé des TIC et l'importance des marques de conformité ;
- ii. Les droits et les responsabilités des consommateurs;
- iii. Devenir un consommateur intelligent des télécommunications/TIC;
- iv. Importance de la lecture et de la compréhension des publicités ;
- v. Comment déposer une plainte correctement, et
- vi. Rester protégé en ligne.

Ces fiches de projet devraient être finalisées et prêts pour la mise en œuvre au 1er trimestre 2015.



Responsable des Affaires des Consommateurs durant un projet d'Education et de sensibilisation

Ces nouvelles fiches, ainsi que les FAQ existantes et les brochures, seront traduites en Français et en Bichelamar en préparation d'utilisation en 2015. Un guide du consommateur et des supports audiovisuels ont été également lancés et seront finalisés pour utilisation en 2015.

10.3 Engagement de la communauté des consommateurs

10.3.1 Engagement général

Au cours de l'année, le RTR a lancé plusieurs campagnes de sensibilisation au grand public afin de faciliter l'autonomisation des consommateurs, la sécurité, l'application, les plaintes et les résolutions. Un élément clé de cet engagement est discuté à la Section 10.2.

10.3.2 Visites de communautés

Des visites à la communauté de Luganville et aux villages de Santo en dehors de Luganville ont été faites. Les visites ont enrichi la sensibilisation des villageois sur des développements des TIC et des télécommunications et se sont avérées utiles, car les équipes du RTR ont été engagées dans les écoles, les collèges, les églises ainsi que dans les communautés avec les chefs, les groupes de femmes et les groupes de jeunes.

Le RTR en a également profité pour rencontrer les chefs du secteur Nord de Shéfa et a participé activement à leurs programmes de sensibilisation.

10.3.3 Journée nationale des TIC

Le RTR, avec le BCSI, a coordonné d'autres activités liées aux consommateurs pendant les célébrations de la Journée Nationale des TIC, principalement par le biais de tables rondes sur les thèmes suivants :

- Statut du câble sous-marin – expérience de l'utilisateur; les opérateurs clés, le gouvernement par l'intermédiaire du Bureau du Chef de l'Information et le Régulateur ont participé aux discussions.
- E-Gouvernement et comment le Gouvernement et les citoyens bénéficieront de cette initiative.
- Les tendances globales en matière de TIC et comment elles affectent le Vanuatu.
- L'accès universel et la connectivité des écoles.
- La banque mobile dans les pays en développement.
- La cybersécurité au Vanuatu.
- La montée des médias sociaux dans la vie politique et sociale de Vanuatu
- Ce que les consommateurs de TIC disent et veulent.
- Les TIC dans la prévention, l'alerte et la réaction aux catastrophes.

Les participants à chacune des sessions étaient des experts techniques dans ces domaines d'activité que le modérateur interrogeait. Ces tables rondes ont été les points forts des célébrations. Le RTR pense que le public était bien informé avec des messages positifs à retenir. Le Régulateur et les gestionnaires du RTR et les membres clés du personnel ont été les membres des discussions.

10.3.4 Groupes consultatifs des entreprises et des consommateurs (GCE & GCC)

Le RTR a continué à tenir des réunions avec les groupes consultatifs des entreprises et des consommateurs – GCE et GCC – avec une augmentation de la participation des membres. De nombreux sujets de préoccupation ont été soulevés et examinés lors de ces réunions. Au cours des réunions, le RTR a pris note des préoccupations qui sont nécessaires à son action. Par exemple, la QoS pour le service téléphonique et Internet la protection des renseignements personnels et le jeu des messages par le biais de publicités promotionnelles.

Le GCE et le GCC ont été également efficaces dans le partage de leur opinion lors de la consultation du projet de règlement de la protection des consommateurs.

L'extension du GCC et du GCE à Sanma et Luganville a également été testée mais nécessitera un réglage plus fin afin d'améliorer la sensibilisation et les contributions.

Un GCC pour Luganville a été créé au début de 2013 et renforcé en 2014 par le biais de deux voyages de suivi par des agents du RTR. Des rencontres régulières sont également convoquées par vidéo-conférence.



Le RTR en vidéo conférence avec le Consumer Advisory Group de Luganville

Des plans sont en place pour une expansion, en 2015, du GCC aux communautés rurales dans tout le pays.

10.4 Consommateur et protection du consommateur

10.4.1 Développement d'un règlement de protection du consommateur

Un élément essentiel pour la sécurité des consommateurs est un mécanisme fort de protection des consommateurs. Conscient de ce besoin, le RTR a développé et finalisé son règlement de protection du consommateur en 2014. Cela a été largement consulté et a été transmis au Ministre pour approbation et officialisation à la fin de 2014. Une évaluation de l'impact de la réglementation a également été développée afin de guider et d'aider la compréhension du règlement.

Ce sera un instrument très puissant pour la sécurité et l'autonomisation des consommateurs en 2015 et au-delà.

10.4.2 Plaintes des consommateurs et résolutions

Les plaintes reçues concernant la médiation du RTR au cours des douze derniers mois étaient minimales et ont baissé considérablement. Cette réduction est interprétée par le RTR comme un bon signe et un indicateur du succès des efforts de sensibilisation du consommateur par le RTR à cette date, ainsi que la sensibilisation des titulaires et le soutien pour mettre l'accent sur les besoins des consommateurs. Les plaintes officielles reçues par le RTR en 2014 ont chuté à moins de 15 au total.

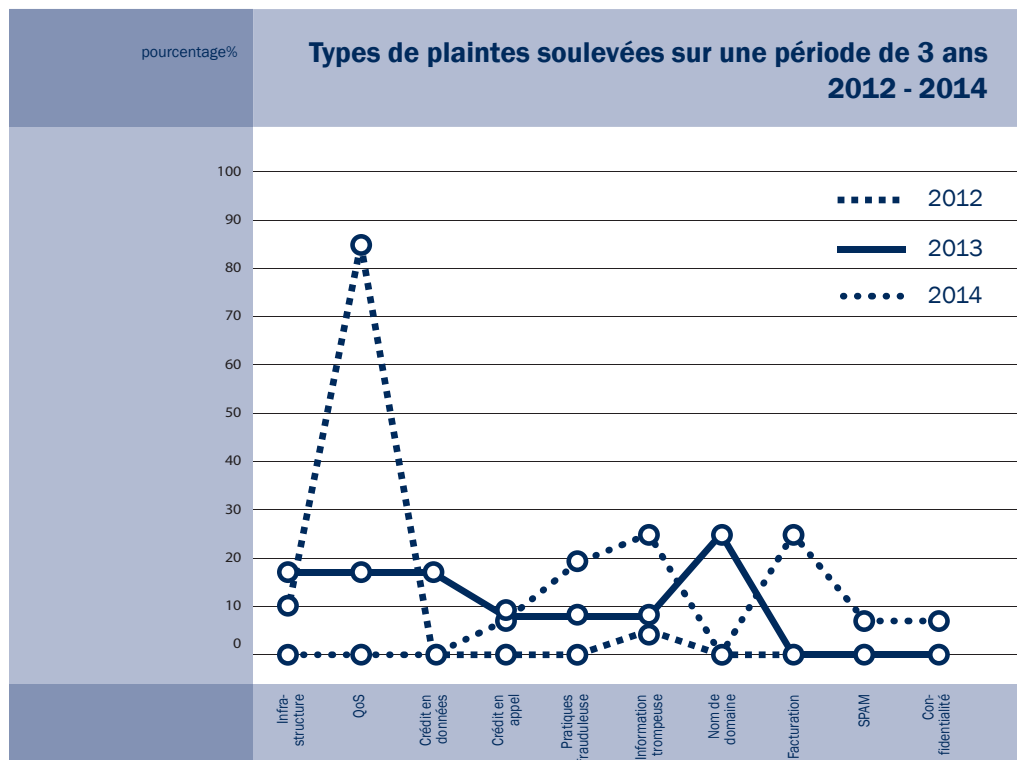


Figure 11: Résultats des plaintes au RTR sur la période 2012-2014.

La figure 14 présente une comparaison des plaintes reçues et traitées par le RTR au cours des trois dernières années. Comme indiqué dans le graphique, la facturation domine les plaintes reçues en 2014. Il y a cependant une baisse significative des plaintes liées à la qualité du service en particulier des services téléphoniques (mobile).

Le RTR voit également cette tendance comme le signe que les titulaires de licence répondent positivement à des plaintes des consommateurs qui ont été portées à l'attention du RTR ou du titulaire pour médiation et résolution. Le RTR est également d'avis que les programmes de sensibilisation élargis ont également contribué à la réduction des taux des plaintes reçues.

10.4.3 Compétition du marché – perspectives du consommateur

Le RTR a poursuivi son rôle de contrôle concernant l'application de la Loi de Protection des Consommateurs et les lignes directrices de la publicité. Le RTR considère comme positif que les titulaires soient de plus en plus conscients de leurs obligations en matière de publicité et de tarifs. Le RTR a entrepris une série d'initiatives et de mesures pour s'assurer que les titulaires déposent tous les tarifs et, surtout, leurs modalités de services.

Tout au long de l'année 2014, le RTR a rencontré régulièrement les titulaires pour s'assurer qu'ils reconnaissent la nécessité de clarté et de communication efficace de leurs termes de services aux clients et aux clients potentiels.

Comptes financiers et rapport de l'auditeur

Un rapport financier détaillé et les Rapports des Auditeurs peuvent être consultés sur le site web officiel du RTR www.trr.vu, tel prescrit par la loi. Les mêmes documents ont été fournis au Ministre responsable tel exigé par la loi.

RTR/BM Rapport Financier

Comptes de Revenus

Pour l'année se terminant le 31 Decembre 2014 Exprimé en Vatu

	2014	2013
Produits d'exploitation	177,754,106	184,249,529
Charges d'exploitation	(208,195,067)	(167,195,666)
Bénéfices opérationnel avant paiement au Fonds d'Accès Universel	(30,440,961)	17,053,863
Fonds d'Accès Universel	-	20,000,000
Bénéfices opérationnels/ (déficit) après paiement au Fonds d'Accès Universel	(30,440,961)	(2,946,137)

Etat de la Situation Financiere

au 31 Decembre 2014 Exprimé en Vatu

	2014	2013
Actifs a court terme		
Disponibilités	98,679,933	41,398,843
Créances	28,516,581	51,783,796
Autres actifs	3,570,458	12,327,300
Actifs a long terme		
Machine et équipement	20,089,997	22,269,647
Total des actifs	150,856,969	127,779,586
Passifs a court terme		
Créancier et accumulation	62,699,661	7,200,297
Provisions	787,899	566,493
Passifs a long terme		
Provisions	9,131,101	6,005,867
Fonds renouvelables	33,404,340	38,732,000
Total des passifs	106,023,001	52,504,657
Passifs nets	44,833,968	75,274,929
Excédent cumulé/(Déficit)	44,833,968	75,274,929

Rapport Financier de la PAU

Comptes de Revenus

Pour l'année se terminant le 31 Decembre 2014 Exprimé en Vatu

	2014	2013
Produits d'exploitation	12,349,663	31,264,543
Charges d'exploitation	(10,560,030)	(2,061,573)
Operating Surplus / (déficit)	1,789,633	29,202,970

Etat de la Situation Financiere

au 31 Decembre 2014 Exprimé en Vatu

	2014	2013
Actifs a court terme		
Disponibilités	243,211,359	274,556,198
Paiements anticipés	33,134,472	-
Total des actifs	276,345,831	274,556,198
Passifs a court terme		
Les fonds de subventions dues à GOA	249,224,547	249,224,547
Total des passifs	249,224,547	249,224,547
Passifs nets	27,121,284	25,331,651
Excédent cumulé/(Déficit)	27,121,284	25,331,651

Annexe 1

Registre des consultants en 2014

Conformément à l'article 11 de la Loi de 2009 relative aux télécommunications et aux radiocommunications (« la Loi »), la liste ci-dessous des consultants et des conseillers engagés par le Régulateur au 31 Décembre 2014 et le résumé de leur expertise et les travaux effectués pour et au nom du RTR est fournie ci-dessous.

Nom	Position Held	Domaine d'expertise ou responsabilités de projet
Ronald Box	Régulateur	Gestion globale du Bureau du RTR conformément à la Loi. Haut niveau de relations avec les intervenants gouvernementaux et industriels. Haut niveau de représentation aux réunions de la réglementation des télécommunications nationales, régionales et internationales et sur les questions de télécommunications/TIC.
Jeanette Yiu Hing	Coordinateur du fonds de la Banque Mondiale	Coordination de la subvention et assurance que la réalisation des objectifs fixés de la Convention de subvention sont atteints. Coordination avec le BCSI relatives à l'octroi.
Eric Braun	Expert juridique	Spécialiste en assistance juridique et conseils au RTR au niveau juridique, en réglementation et en questions de politique économique. Eric travaille en étroite collaboration avec le Régulateur et les directeurs du RTR, le directeur des questions juridiques et de concurrence du marché et de son personnel.
Alan Short	Expert en interconnexion	Alan travaille avec l'équipe technique et de gouvernance de l'Internet et sur le RIO et les questions d'interconnexion ; y compris la formulation des documents de consultation.
Incyte Consulting	Compagnie conseillant le Régulateur en matière de compétition et de règlement économique	Incyte Consulting se concentre sur la fourniture de conseils en matière de réglementation des télécommunications, l'analyse et la détermination des marchés pertinents, les mesures stratégiques pour répondre aux actes anticoncurrentiels et l'aide pertinente économique et la concurrence auprès de l'équipe du RTR.
Geoff Luther	Expert du spectre (RTR)	Geoff Luther a commencé avec le RTR en Février 2014, en se concentrant sur la fourniture de conseils d'experts et l'analyse des pratiques appropriées de gestion du spectre y compris la planification, la tarification, la surveillance, la répartition et l'économie du spectre.
Challenge Networks Limited	Couverture portable, Signal Internet & QdS expert (RTR)	Le recrutement d'un cabinet d'expert a commencé en Juin et a été contracté en Octobre 2014. Le consultant réalisera l'audit de la couverture du service mobile et de l'internet, ainsi que testera les services fixes et mobiles partout au Vanuatu comme moyen de vérification de la couverture des télécommunications existantes et actuelle. En outre, il procédera à des mesures de qualité de service et aidera le RTR à élaborer un règlement de la QdS.



TRR

Régulateur des
Télécommunications et
Radiocommunications