

Vendredi 13 novembre 2020

## Inauguration des nouvelles agence et unité de service technique de l'OPT-NC dans la commune de Canala

Yoann LECOURIEUX, président du conseil d'administration de l'OPT-NC, et Philippe GERVOLINO, directeur général par intérim, ont inauguré le jeudi 12 novembre 2020 les nouvelles agence et unité de service technique dans la commune de Canala.

Cette célébration a eu lieu en présence du maire de Canala, Gilbert TYUIENON, de son 1er adjoint Gaston NEDENON, de Louis WAIA, directeur de la Gestion et Réglementation des Affaires Coutumières (DGRAC) de la Nouvelle-Calédonie, des représentants de la commune, des coutumiers, directions et services de l'OPT-NC.



*De gauche à droite : Delphine NINDUMA, chef d'agence, Gaston NEDENON, 1er adjoint au maire, Louis WAIA, directeur de la DGRAC, Lambert KENON, président des chefs de clans de la tribu de Kuinet, Gilbert TYUIENON, maire de Canala, Yoann LECOURIEUX, président du conseil d'administration de l'OPT-NC, et Philippe GERVOLINO, directeur général pi de l'office.*

## Une nouvelle agence flambant neuve

L'aménagement de la nouvelle agence de Canala s'inscrit dans le cadre de la **modernisation du réseau d'agences** de la direction des réseaux de vente de l'OPT-NC.

Complètement repensée selon le concept de Nouvelle Relation Client (NRC) déjà déployé à Koné, Tontouta et Ducos, mais aussi partiellement à Nouméa Sud et Magenta, elle répondra sans aucun doute aux attentes des clients de Canala.

Ce modèle NRC est également en cours de déploiement total à Wé (Lifou) et partiel à Fayaoué (Ouvéa) et Tadine (Maré).

**A Canala, la nouvelle agence de 145 m<sup>2</sup> remplace l'agence provisoire de 60m<sup>2</sup> installée fin 2013 à l'entrée du village.** Elle a été aménagée au rez-de-chaussée du centre médico-social et commercial construit récemment par la mairie de Canala.

**Plus moderne, plus accueillante et située en plein cœur du village,** elle permettra d'améliorer le service et l'accueil pour les clients, mais également les conditions de travail du personnel de l'OPT-NC.



*La nouvelle agence de Canala dans le centre commercial.*



Cette nouvelle agence a pour vocation de :

- remplacer un équipement provisoire ;
- mettre en place les standards OPT-NC en termes d'organisation, de fonctionnement, d'accueil du public et de sécurité/sûreté.

La construction de l'agence a démarré le 18 mai 2020 et la réception des travaux a été effectuée le 22 septembre 2020.

L'ouverture au public a eu lieu le 26 octobre 2020, soit quelques jours avant l'inauguration.

**Le coût global de l'investissement s'élève à 91 millions FCFP**, dont 70 millions FCFP pour l'acquisition du bâtiment et 21 millions FCFP pour l'opération (15 millions FCFP pour la partie travaux).

## QUELLES NOUVEAUTÉS POUR LES CLIENTS ?

Avec ses 60 m<sup>2</sup>, ses 2 guichets et son seul bureau commercial, l'ancienne agence provisoire de Canala accueillait en moyenne 1 800 clients par mois.

Grâce à sa modernisation et à ses aménagements, la nouvelle agence de 145m<sup>2</sup> offrira à ses clients un cadre d'accueil caractérisé par des espaces dédiés, adaptés à leurs besoins et conformes aux nouveaux standards OPT-NC.



### La nouvelle agence en quelques chiffres :

- 145 m<sup>2</sup> de surface
- 1 bureau commercial/chef d'agence
- 2 guichets clients
- 1 distributeur automatique de billets
- 580 boîtes postales
- des places de parking réservées au centre médico-commercial

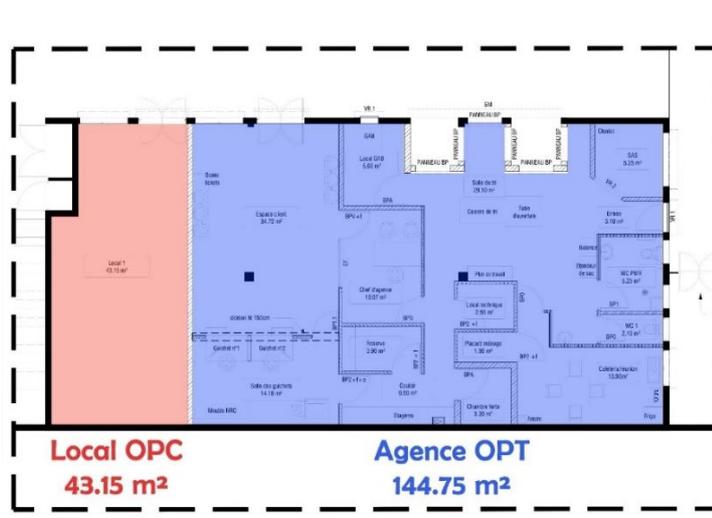
Les transformations réalisées :

- une nouvelle signalétique plus claire avec un code coloriel fort pour une mise en valeur des services rapides afin de développer la commercialité et améliorer la lisibilité ;
- une réorganisation des flux pour un nouveau parcours client avec la création d'espaces « commerciaux » et la disparition de « la ligne guichet ».



L'ensemble de ces aménagements offrira :

- la possibilité aux clients de réaliser leurs opérations de façon plus rapide et autonome,
- des conditions de travail améliorées aux 3 personnes qui travaillent à l'agence de Canala.



## Un local pour l'OPC



Le local non meublé acheté par l'OPT-NC pour y installer sa nouvelle agence se situe au rez-de-chaussée de l'immeuble construit récemment par la mairie de Canala.

Compte tenu de l'importance de la superficie totale de ce local, soit 188 m<sup>2</sup>, il a été décidé de scinder l'espace en deux afin d'aménager :

- **un local de 145 m<sup>2</sup> pour l'agence OPT-NC** : espace client, salle des guichets, bureau du chef d'agence/bureau commercial, local DAB (distributeur automatique de billets), local technique, salle de tri, SAS, coin repas et bloc sanitaire.

- **un local meublé de 43 m<sup>2</sup> loué par l'OPT-NC à la DGRAC** (direction de la gestion et de la réglementation des affaires coutumières) pour l'officier public coutumier (OPC).

Concernant le local loué à la DGRAC, le coût global de l'opération s'élève à 4,4 millions FCFP, dont 880 000 FCFP pour la partie travaux.

### Qu'est-ce qu'un OPC ?

**L'officier public coutumier (OPC)**, agent de la Nouvelle-Calédonie, remplace le gendarme dans la fonction de syndic des affaires coutumières.

A ce titre, il a pour principales fonctions :

- la réception et instruction des demandes d'établissement d'actes coutumiers dont il est saisi,
- l'organisation des échanges et/ou rencontres nécessaires à l'établissement de l'acte coutumier,
- le traitement de la logistique d'organisation de l'acte coutumier,
- la transcription de la décision coutumière dans le respect de la réglementation.

Jusqu'à présent, la DGRAC louait un espace pour l'OPC à la mairie de Canala. Désormais, elle loue à l'OPT-NC un local plus spacieux jouxtant la nouvelle agence de Canala.

## Une nouvelle unité de service

### UN PROGRAMME AMBITIEUX DE MODERNISATION DES UNITES DE SERVICES

**En tant qu'aménageur du territoire, l'OPT-NC se doit d'accompagner les communes dans leur stratégie de développement de ZAC (zone artisanale) ou de ZI (zone industrielle).**

En effet, afin de renforcer leur attractivité et leur dynamisme économique, la très grande majorité des communes s'est engagée depuis plusieurs années dans la création de zones industrielles au bénéfice d'entreprises locales.

Le plan d'extension et de modernisation des unités de services (US) techniques de l'office s'inscrit pleinement dans les schémas communaux d'aménagement et vise à déplacer, à chaque fois que cela est possible, ces services à caractère industriel dans les ZAC/ZI/ZIZA.

**Au-delà de la mise en œuvre d'aménagement de l'espace de la commune, l'OPT-NC avait mené des études préliminaires afin de définir les besoins de ses infrastructures.** Ces études ont permis, entre autres, de « reconsidérer » l'organisation des bâtiments afin d'optimiser l'espace et d'offrir aux agents des conditions de travail plus satisfaisantes.

Ainsi, afin de concilier ces deux objectifs, la direction des télécommunications a lancé dès 2014, un programme de construction de nouvelles unités de services.

**L'US délocalisée de Canala, auparavant installée au centre du village, a été l'un des derniers centres à bénéficier de nouveaux locaux.**

### L'UNITE DE SERVICE DELOCALISEE (USD) DE CANALA

L'ancien bâtiment de l'USD de Canala, construit dans les années 90, était peu fonctionnel et les locaux ne permettaient pas aux agents d'exécuter leurs tâches sans risque pour leur sécurité. Parallèlement, le centre ne disposait pas de surfaces de stockage adéquates.

Face à ces différents constats, **l'OPT-NC a souhaité moderniser ses équipements tout en améliorant les conditions de travail de ses agents.**

Les principaux objectifs des travaux étaient :

- de délocaliser le bâtiment vers la zone industrielle de Canala,
- de disposer d'un équipement fonctionnel et moderne,
- d'améliorer la sécurité des biens et des personnes,
- d'améliorer les conditions et l'environnement de travail.

## Des locaux plus adaptés, des espaces de travail au service de la performance

Pour la réalisation de ce projet, un appel d'offres ouvert a été lancé en décembre 2017, en lots séparés, et attribué au groupement d'entreprises représenté par la SECAL.

Le terrain affecté à l'opération offrait une superficie totale de 19 ares environ. Les travaux ont démarré en juin 2018 et ont duré 14 mois. La réception des travaux a donc été effectuée en août 2019 et les agents ont pu emménager dans leurs nouveaux locaux en octobre 2019.

**Le coût global de l'opération s'est élevé à 186 millions FCFP**, dont 145 millions FCFP pour la partie travaux.



*La nouvelle unité de service délocalisée dans la zone industrielle de Canala.*



Les travaux engagés ont concerné :

- **des locaux administratifs avec une surface de 135 m<sup>2</sup>** (bureaux, salle de réunion, laboratoire, salle d'archives, vestiaires) ;
- **des locaux techniques avec une surface de 205 m<sup>2</sup>** (atelier/laboratoire, local TGBT) ;
- **des locaux pour le stockage avec une superficie de 200 m<sup>2</sup>** (petits outillages et abris à tourets, racks et poteaux en tubes) ;
- **des aménagements extérieurs d'aires de livraison et parking.**



*Visite de la récente unité de service (octobre 2019).*

## Les missions de l'unité de service détachée (USD) de Canala

**Le centre technique a pour principales missions de :**

- ✓ garantir la production et la maintenance des installations des clients et des accès aux services ;
- ✓ garantir - avec l'appui de la cellule infrastructure de l'unité de service de La Foa en cas de besoin - la maintenance et le bon état de fonctionnement de l'ensemble des systèmes permettant l'accès aux services des réseaux mobile, Internet, fixe et transmission de données.

**La zone opérationnelle de l'USD couvre 2 communes : Canala et Kouaoua.**

**L'USD de Canala garantit, avec l'appui de la cellule infrastructure de l'unité de service de La Foa en cas de besoin, la bonne gestion d'un parc de :**

- ✓ 12 sites mobiles 2G/3G dont 5 sites avec aussi de la 4G
- ✓ 4 centraux téléphoniques : Canala, Nakéty, Mé Aiu, Kouaoua

**Elle assure les relations clients de :**

- ✓ **360 clients téléphonie fixe**
- ✓ **224 clients ADSL**
- ✓ **58 clients GFX**
- ✓ **25 clients Numéris**
- ✓ **26 liaisons LCE**

Chiffres : août 2020

Afin d'assurer ses missions sur l'ensemble du territoire, la direction des télécommunications de l'OPT-NC compte **7 unités de services (US)** ayant à charge la production et la maintenance des diverses installations techniques.

**Deux centres pilotent les US** : le Centre d'Exploitation des Télécommunications de l'Intérieur (**CETI**) basé à Koné qui pilote 7 unités de service, et le Centre d'Exploitation des Télécommunications des îles Loyautés (**CETL**) basé à Nouméa qui pilote 3 unités de service.

L'ensemble de ces centres assurent les interventions sur tout type d'équipement et réseaux, travaux de construction, relève de dérangements, maintenance des systèmes de télécommunications, etc...

**L'unité de service de Canala est pilotée par le CETI**, dont la zone opérationnelle s'étend sur 24 communes de l'intérieur situées au Nord d'une ligne droite reliant le pont de la Tontouta (commune de Boulouparis) à la tribu de Petit Borendy (commune de Thio). Elle regroupe 17 communes en province Nord et 7 en province Sud.

**Contact presse****Camille DUMARTY**

Chargée de communication externe

26.82.38 - 82.77.67

camille.dumarty@opt.nc