

Vendredi 07 mai 2021

Inaugurations de la nouvelle agence de Wé et de l'annexe rénovée de Chépénéhé à Lifou

Très attendues par les clients, **la nouvelle agence de Wé et l'annexe rénovée de Chépénéhé** ont ouvert leurs portes. Ces nouvelles installations, plus modernes et accueillantes, placent les clients au cœur de l'univers de l'OPT-NC.

Yoann LECOURIEUX, président de notre conseil d'administration, Philippe GERVOLINO, notre directeur général par intérim, Jacques WAMALO, notre secrétaire général, et Eglantine LUPANT, directrice des réseaux de vente, ont eu le plaisir d'inaugurer le vendredi 7 mai la nouvelle agence de Wé et de visiter l'annexe rénovée de Chépénéhé à Lifou.

Cette célébration s'est déroulée en présence du président de la province des Iles (PIL), Jacques LALIE, Emile MENE, secrétaire général, de représentants de la PIL, du maire de Lifou, Robert XOWIE, Charles TAUA, 1^{er} adjoint, des représentants de la commune, des coutumiers, des directions et services de l'OPT-NC.



De gauche à droite : Béatrice UNE, guichetière à l'OPT-NC, Roméo ZEOULA, président de l'aire coutumière Drehu, Auxence FAFIN, directeur général adjoint en charge de l'aménagement et du numérique à l'OPT-NC, Toussaint BANUKONE, chef d'agence de Lifou, Eglantine LUPANT, directrice des réseaux de vente à l'OPT-NC, Philippe GERVOLINO, directeur général par intérim à l'OPT-NC, Rose HNAIJE, guichetière à l'OPT-NC, Neko HNEPEUNE, membre du CA de l'OPT-NC et 1^{er} vice-président de la PIL, Jacques LALIE, président de la province des îles, Hatre ZEOULA, épouse du grand chef de Gaïcha, Yoann LECOURIEUX, président du CA de l'OPT-NC, Sacha BENISTI, membre du CA de l'OPT-NC, Robert XOWIE, maire de Lifou, Jacques WAMALO, secrétaire général de l'OPT-NC, Philippe DUNOYER, membre du CA de l'OPT-NC, Maurice BUNEL, secrétaire général subdivision administrative des îles Loyauté.

Une nouvelle agence NRC à Wé

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



Après Koné, Tontouta, Ducos, Canala, Nouméa Sud et Magenta, c'est donc l'agence de Wé qui a été repensée selon le concept de **Nouvelle Relation Client (NRC)** initié en 2012.

Le programme NRC, qui a pour objectif de repenser totalement l'accueil et la relation client en faisant évoluer le modèle d'agence traditionnel de l'OPT-NC vers un modèle **plus moderne**, s'articule autour de **4 grands principes** :

- **Fluidifier et organiser le trafic dans les agences**
- **Diminuer l'attente réelle et perçue par les clients**
- **Simplifier les opérations pour qu'elles soient moins complexes et plus rapides**
- **Renforcer la visibilité et la lisibilité des offres, des services et des produits proposés**

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



QUELS BENEFILES POUR LES CLIENTS ?

Après un an de travaux, la nouvelle agence de **658 m2**, implantée sur un terrain de **40 ares**, est plus moderne, plus accueillante et remplace donc l'ancienne agence d'une surface de 450 m2.



Cette nouvelle agence a pour objectifs de :

- remplacer l'ancienne agence qui recevait en **moyenne 200 clients par jour**, en proposant désormais une **surface d'accueil clients de 87m2**,
- mettre à disposition un **guichet automatique de banque supplémentaire**, 2 GAB seront désormais disponibles pour les clients,
- mettre en place nos **standards en termes d'organisation, de fonctionnement, d'accueil du public et de sécurité/sureté**.

Avec sa modernisation et ses aménagements, elle offre depuis **le lundi 30 novembre 2020** un cadre d'accueil caractérisé par des espaces adaptés aux besoins des clients et conforme aux standards NRC.

Plus fonctionnelle, elle permet également d'améliorer les conditions de travail des agents avec notamment un **parking de 15 places** remplaçant l'ancien de 5 places et une **salle de tri de 60 m2**, soit le double de la superficie de la salle précédente.

La nouvelle agence de Wé en quelques chiffres :

- 658 m² de surface
- 2 bureaux destinés aux conseillers commerciaux
- 3 guichets clients
- 2 guichets automatiques de banque (GAB)
- 1 150 boîtes postales
- 15 places de parking pour les clients
- 1 parking pour le personnel OPT-NC intégrant un carport photovoltaïque

La construction de l'agence, prise en charge par l'entreprise SCB, a démarré le 14 octobre 2019 pour prendre fin le 23 novembre 2020 et le montant du marché des travaux s'élève à **328 millions FCFP**.

**Une agence équipée en panneaux solaires**

En décembre 2020, cinq sites OPT-NC ont été équipés de 60 Kwc (killowatt-crête) à Lifou, soit **180 panneaux solaires** au total.

Accompagnées par le prestataire SOCOMETRA, nos techniciens ont installé ces panneaux sur la nouvelle agence de Wé, l'unité de service et les trois bâtiments techniques. L'investissement s'élève à 10 millions FCFP.

Depuis la mise en service de la nouvelle agence de Wé en décembre 2020, **l'installation photovoltaïque a permis d'éviter l'équivalent du rejet de 15 tonnes de CO2 ce qui équivaut à la plantation de plus de 800 arbres.**



L'annexe de Chépénéhé rénoverée

Tout comme dans le cadre de la construction de la nouvelle agence de Wé, l'annexe de Chépénéhé a été rénoverée afin de mieux s'inscrire dans les nouveaux standards de modernisation du réseau d'agences de l'OPT-NC.



En effet, l'ancienne annexe était peu fonctionnelle et ne disposait pas, par exemple, d'un guichet automatique de banque (GAB) extérieur.

L'OPT-NC a souhaité moderniser ses équipements afin de permettre aux 50 clients reçus chaque jour en moyenne à l'annexe de réaliser leurs opérations dans un cadre plus agréable.

Après une phase de travaux de **juillet 2019 à février 2021**, l'annexe rénovée de Chépénéhé de **108 m²** accueille désormais le public dans des conditions répondant au programme NRC, avec une signalétique plus claire.



Un **parking client et personnel de 8 places** est désormais disponible, ainsi qu'un **GAB extérieur** afin de faciliter les retraits des clients et des croisiéristes en visite à Lifou.

Les conditions de travail des agents sont également améliorées, avec des installations plus modernes et confortables et une salle de tri agrandie.

Le coût de la rénovation complète, assurée par l'entreprise TRADICHAUX, s'élève à **27,3 millions FCFP**.

Annexe rénovée de Chépénéhé : chiffres clés

- 108 m² de surface
- 1 guichet
- 1 GAB extérieur
- 1 parking de 8 places

L'annexe de Mou, quant à elle, reste également disponible pour recevoir les clients, qui disposent donc toujours de 3 lieux différents pour réaliser aisément leurs démarches à Lifou.

Contact presse
Camille DUMARTY

Chargée de communication externe
26 82 38 - 82 77 67
camille.dumarty@opt.nc