

Dossier de presse

Nouméa, le 30/11/2018

Nouvelle agence de proximité à Tontouta La stratégie client au cœur du projet

Gaël YANNO, président du conseil d'administration de l'OPT-NC, Philippe GERVOLINO, directeur général de l'OPT-NC, Eglantine FAFIN, directrice des réseaux de vente, Joel GRANIER, responsable du projet « nouvelle relation client », Vanessa LECREN, responsable de l'agence, ainsi que des représentants des directions et services de l'office, ont inauguré aujourd'hui la nouvelle agence de l'OPT-NC à Tontouta.



La nouvelle agence de Tontouta a ouvert ses portes au public le 20 septembre dernier, après 6 mois de travaux. Complètement repensée pour coller au modèle de Nouvelle Relation Client (NRC) de l'office, elle répond aujourd' hui aux attentes des clients.

L'agence de Tontouta est la toute première agence construite sur le modèle NRC dans le cadre du déploiement de ce nouveau concept, dévoilé au public en mars 2018, à l'occasion de l'inauguration de l'agence pilote située à Ducos.

C'est dans le cadre de sa politique d'amélioration continue de la satisfaction clients, que l'office a expérimenté ce nouveau type d'agence à Ducos. Cette agence avait pour objectif de tester de nouveaux espaces et outils au service du parcours client, pour une relation rendue plus fluide et performante.

Le baromètre de l'enseigne est au beau fixe. Les résultats d'une enquête réalisée récemment ont été significatifs et très satisfaisants :

- 92 % des clients interrogés trouvent que l'agencement NRC est moderne,
- 91 % des clients interrogés disent que l'utilisation du GAB leur facilite la vie,
- 90 % du personnel estime que le rapport à la clientèle s'est amélioré.

La satisfaction des clients à la sortie des agences NRC atteint 91 %. Tous les éléments constituant la qualité de la relation client sont en progression (accessibilité, horaire, convivialité, accueil, professionnalisme du personnel...). À côté des automates bancaires, la mise en place des automates témoigne de la modernité et du souci de flexibilité de la direction des réseaux de ventes de l'OPT-NC.

Plus moderne et plus accueillante, la nouvelle agence de Tontouta répond elle aussi à cette volonté de l'OPT-NC d'améliorer le service clients et les conditions de travail du personnel.

« Nous souhaitons faire vivre une expérience positive aux personnes qui poussent les portes de l'agence. Il s'agit d'optimiser la prise en charge du client, fluidifier son parcours, organiser l'agence autour de ses attentes et donner à l'équipe sur place les moyens d'y répondre », souligne la directrice des réseaux de vente, Eglantine FAFIN.

Quelles nouveautés pour les clients de Tontouta ?

Nouveau design, réorganisation des espaces : cette agence nouvelle génération place le client au cœur d'une expérience immersive dans l'univers de l'OPT-NC.

" Avec la modernisation et l'aménagement de ses espaces, l'agence de Tontouta a évolué d'un service uniforme centré sur le guichet à un modèle interactif fondé sur un service personnalisé. A l'intérieur, la décoration se veut 'design et ouverte/accessible' pour passer de la notion de guichet à un espace conseils, explique Joël Granier, responsable de la mise en place du projet.

Parmi les transformations notables :

- **nouvelle signalétique plus claire, avec un code coloriel fort** pour une mise en valeur des services rapides pour développer la commercialité ;
- **réorganisation des flux** pour un nouveau parcours client avec la création de nouveaux espaces « commerciaux » ; la disparition de « la ligne guichet » et une prise en charge personnalisée des clients pour gagner en proximité et enrichir la relation client ;
- **développement du libre-service** pour réduire le temps d'attente, mise en avant de conseils et services bancaires pour gagner en autonomie client et en performance. Un espace sera ainsi dédié aux produits mis en libre-service.



Ainsi, les clients ont découvert une agence plus spacieuse avec :

- un SAS, accueillant très prochainement un automate multi-opérations
- un espace pour faire vos colis,
- un meuble dépôt chèque,
- un bureau commercial.

Ces nouveaux espaces allègent les files d'attente en agence et permettent aux clients de réaliser leurs opérations de façon rapide et autonome.

La dynamique qui consiste à diminuer le temps d'attente s'est également confirmée avec l'installation d'un nouveau GAB externe, disponible 24h/24 et 7jrs/7.

Autour de ces guichets, c'est toute une signalétique claire et un univers graphique harmonieux qui sont instaurés afin que les clients aient une meilleure lisibilité au sein de leur agence.

Parallèlement, l'installation de nouvelles caisses recyclantes intégrées aux guichets, permettant de gérer automatiquement les espèces, garantit une sécurité plus importante, tant pour les clients que pour le personnel.





Agence de Tontouta : installation d'un nouveau GAB externe, disponible 24h/24 et 7jrs/7

L'agence de Tontouta en quelques chiffres

- Surface de l'agence : 213 m²
- Surface de l'espace client : 39 m² hall public
- taux de fréquentation de l'agence : 1 536 clients en moyenne par mois (2018)

- Nombre de guichets : 2
- 1 bureau destiné aux conseillers commerciaux (10 m²)
- 1 guichet automatique de banque (GAB) disponible 24h/24 et 7jrs/7
- 1 sas automate de 9 m² pour réaliser les opérations en toute autonomie
- Nombre de boîtes postales : 850
- 6 places de parking dont 1 place handicapé
- Horaires de l'agence : 7h45 -11h15 & 12h15-15h00

- Durée des travaux : 6 mois
- Financement du projet de rénovation : 75 M F.CFP

Historique du site

L'OPT-NC s'est, depuis quelques années, lancé dans une véritable démarche d'optimisation de ses infrastructures.

C'est au vu du constat de vieillissement et d'inadaptation de l'agence, construite dans les années 70, que le projet de la future agence a pris corps.

Afin d'optimiser au mieux le foncier de l'office, il a été décidé de restaurer un bâtiment technique existant sur la commune de Tontouta, non loin de l'ancienne agence.



(Photo : Ancienne agence de Tontouta)

Bâtit dans les années 80 par l'architecte M Gabriel CAYROL, ce bâtiment technique a subi plusieurs transformations au cours des décennies.

Il accueillait autrefois l'unité de service (US) de Tontouta dont l'objet était de garantir la maintenance et le bon état de fonctionnement de l'ensemble des systèmes permettant l'accès aux services des réseaux fixe et mobile, Internet et transmission de données.

Afin d'assurer ses missions sur l'ensemble du territoire, l'OPT-NC a délocalisé et réorganisé un grand nombre de ses centres techniques. Ainsi, le bâtiment technique de Tontouta a été désaffecté dans les années 90, et depuis la fondation servait de zone de stockage dédié aux télécoms.

C'est ainsi que les derniers travaux de transformation et rénovation ont débuté en février 2017 pour s'achever en août de cette année. Aujourd'hui dotée d'un bel espace de plain-pied, l'agence a été réaménagée afin de pouvoir servir ses clients dans un cadre approprié et répondant à leurs attentes.



En parallèle de ces nouveaux aménagements, l'OPT-NC fait évoluer ses processus pour une expérience client simplifiée, enrichie et toujours plus fluide. La nouvelle relation client, c'est aussi et surtout une démarche globale qui intègre tous les paramètres de l'expérience client.

La 'relation client' est par définition multicanale ; l'OPT-NC travaille sur toutes ses composantes, en réponse aux attentes clients.

- **Lancement de la plateforme OPT&VOUS**

Parmi les dernières nouveautés, citons le lancement début août de la plateforme collaborative OPT&VOUS. Pour améliorer ses offres et l'expérience client, l'OPT-NC invite les Calédoniens à participer à la création des produits et services de demain, via le site internet OPT & VOUS. Cette plateforme participative permettra de recueillir les idées et les avis de tous, pour mieux comprendre les attentes et les besoins de chacun.



- **Mise en place de l'assistant virtuel OPT-NC, le chatbot Cagou**

L'OPT-NC a lancé en juillet dernier, un assistant virtuel au service des Calédoniens pour faciliter leurs démarches et répondre aux questions les plus courantes. Une initiative qui permet d'offrir aux clients un nouveau canal digital pour entrer en contact avec l'OPT-NC.



Ces deux dernières innovations renforcent ainsi la palette d'outils dématérialisés dont dispose déjà l'office :

- **la prise de RDV en ligne auprès d'un conseiller commercial** (télécoms ou financier) avec la mise à disposition d'un agenda informatisé accessible en ligne 24h24 et 7j/7 en temps réel, via l'adresse opt.nc/rdv ;
- **la localisation des agences OPT-NC en ligne et la visualisation des temps d'attente en direct**, via le site <https://www.opt.nc/localisation/trouver-une-agence> ;
Depuis mars 2018, les clients peuvent consulter le temps d'attente en direct avant de se rendre dans leur agence. Une manière de choisir, quand cela leur est possible, le moment le plus fluide pour réaliser leur opération .
- **le paiement des factures (OPT-NC et ENERCAL), la pesée et l'affranchissement du courrier et l'achat de recharge « Liberté »** via la mise en place **d'automates multi-services** au sein des agences ;



- **la gestion de son compte 24h sur 24 à domicile ou à distance**, en consultant le site www.ccp.nc;
- **la possibilité de suivre le déploiement de la fibre optique** d'un simple clic, grâce à la carte interactive et disponible sur le site OPT.nc <https://www.opt.nc/carte-de-deploiement-de-la-fibre-optique> ;
- etc.

Dans le cadre de sa politique d'amélioration continue de la satisfaction clients, de nouvelles solutions digitales sont actuellement à l'étude pour faciliter la vie des clients. Toutes ces innovations ont pour objet de révolutionner l'expérience client : anticiper les besoins, personnaliser la relation client et simplifier les parcours. Elles permettent en parallèle l'accroissement de l'efficacité opérationnelle et commerciale contribuant ainsi à l'amélioration de la satisfaction client.

Contact presse :
Camille DUMARTY
Chargée de communication externe
Tél. : 26.82.38 / Mob.: 82.77.67
camille.dumarty@opt.nc