

LE  
MONDE  
À  
PORTÉE  
DE  
MAIN



LE MONDE À PORTÉE DE MAIN

[www.opt.nc](http://www.opt.nc)

Office des Postes  
et Télécommunications  
de Nouvelle-Calédonie

DIRECTION GÉNÉRALE - PORT PLAISANCE  
2 RUE PAUL MONTCHOVET 98841 NOUMÉA CEDEX  
Tél. +687 268 200 - [direction@opt.nc](mailto:direction@opt.nc)

# 2015

## Rapport d'activité

Activités  
& temps forts



Office des Postes  
et Télécommunications  
de Nouvelle-Calédonie







# sommaire

▶ Le mot du Président du Conseil d'Administration.....	page 4
▶ Le mot du Directeur Général.....	page 5
▶ Le Conseil d'Administration.....	page 6
▶ La Direction Générale.....	page 7
▶ Les chiffres clés.....	page 8

## **Filiales**..... page 9

▶ Offratel.....	page 9
▶ Citius.....	page 10
▶ Fiposte.....	page 11

## **Plan OPT2017**..... page 12

## **Pilotage Stratégique**..... page 15

▶ Direction Générale Déléguée au Pilotage Stratégique.....	page 16
▶ Projet et Système d'Information Décisionnel.....	page 17
▶ Management de Projets.....	page 18
▶ Contrôle de Gestion.....	page 19
▶ Compatibilité par Activité.....	page 19
▶ Planification et Veille Stratégique.....	page 20

## **Activités Marketing et Commerciales**..... page 21

▶ Direction Générale Déléguée à la Performance Économique.....	page 22
▶ Services marketing.....	page 24
▶ Réseaux de Vente.....	page 25
▶ Résultats.....	page 27
▶ Perspectives.....	page 32

## **Aménagement**..... page 34

▶ Direction du Courrier et du Colis.....	page 35
▶ Direction des Télécommunications.....	page 38
▶ Direction des Services Bancaires.....	page 42
▶ Missions de collaboration et de coordination.....	page 44

## **Services support**..... page 45

▶ Service Juridique.....	page 46
▶ Service Communication.....	page 47
▶ Service Logistiques et Bâtiments.....	page 50
▶ Direction des Ressources Humaines.....	page 54
▶ Direction des Systèmes d'Information.....	page 58

## **Comptes annuels**..... page 61

▶ Direction Financière.....	page 62
▶ Agence Comptable.....	page 66

## **Perspectives 2016**..... page 68

# Le mot du Président du Conseil d'Administration



**Thierry CORNAILLE**  
Président du Conseil d'Administration  
de l'OPT-NC

Il y a bientôt deux ans, je vous disais mon enthousiasme face aux défis qui attendaient notre établissement. Cet enthousiasme est toujours présent... plus que jamais !

Durant ces mois, les membres du Conseil d'Administration se sont rendus le plus possible sur le terrain : inaugurations d'agences, visites de chantiers et d'ateliers de formation Fibre Optique, inaugurations d'îlots de boîtes postales, visites de sites,... J'y ai rencontré ceux qui sont la plus grande richesse de l'OPT : les agents qui œuvrent au quotidien pour apporter toujours plus de services aux Calédoniens. Cette proximité est la grande réussite de l'Office. Comment alors ne pas être enthousiaste face au travail effectué par les hommes et les femmes de l'OPT ?

De nombreuses missions ont été accomplies durant l'année écoulée : le lancement de la 4G, le déploiement de la fibre optique, la préparation du chantier de la banque postale, mais aussi la mise en place d'une politique de baisse des prix, dans un contexte de lutte contre la vie chère. Et c'est bien le travail d'équipe de l'ensemble des agents qui a permis ces réalisations.

Nous n'avons pas à rougir de notre activité ! La 4G, qui continue à se déployer, fait désormais partie du quotidien des Calédoniens. Nous pouvons être fiers d'être le premier territoire ultramarin à disposer de cette technologie (et au même tarif que la 3G). En 2015, le plan Très Haut Débit Fixe a également rythmé les équipes et 2016 sera l'année du déploiement territorial.

Enfin, je voudrais souligner le lancement du projet de la banque postale. Un premier pas a été franchi avec la création d'une structure d'étude, FIPOSTE. Ce projet de banque est capital pour que les Calédoniens, surtout pour les revenus les plus modestes, aient accès à des services bancaires de qualité et à moindre coût. Nous n'avons pas le droit de décevoir ces attentes légitimes. Ce projet doit également permettre à ceux qui le souhaitent d'évoluer vers de nouvelles responsabilités et de nouvelles compétences. Certes, le chemin n'est pas aisé, mais là aussi, je suis confiant dans notre capacité à relever ce défi majeur.

Enfin, vous savez que je suis particulièrement attaché à la notion de service public. L'OPT est un établissement public de la Nouvelle-Calédonie qui travaille pour l'ensemble de nos concitoyens. Nous devons œuvrer pour que les bons résultats financiers de l'Office soient répercutés sur nos tarifs, et bénéficient aux Calédoniens. Sur ce point, 2015 aura été une année marquante : baisse des tarifs Mobilis, nouvelles offres Internet mobile, nouvelles offres SMS avec pour la première fois une offre illimitée !

Si les défis de 2015 ont été relevés avec succès, d'autres nous attendent pour 2016.

Dans le domaine des services financiers, 2016 sera l'année charnière pour le projet de banque OPT. Nous devons être capables de relever ce défi, tous ensemble, pour que le projet devienne réalité.

La Direction du Courrier et des Colis devra continuer sa mission de service de proximité par excellence en étant toujours au plus près de nos usagers. L'implantation des îlots de boîtes postales doit continuer. Le conseil d'administration a pu constater, sur le terrain, combien ce service compte pour ceux qui sont éloignés de tout. Nous devons aussi simplifier nos tarifs postaux et proposer une offre plus claire dans le domaine des colis postaux.

Enfin, 2016 sera aussi une année capitale pour les télécommunications et le numérique. Les grands projets vont s'accélérer : déploiement de la fibre optique pour tous, sécurisation du câble sous-marin.

L'OPT doit confirmer sa place d'aménageur public, en particulier dans les zones isolées, tout en s'adaptant aux évolutions de ce domaine en perpétuel mouvement. C'est notre mission à tous !

# Le mot du Directeur Général de l'OPT-NC



**Philippe GERVOLINO**  
Directeur Général de l'OPT-NC

Nommé par le Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie le 18 août 2015, c'est pour moi un honneur, après un parcours de 25 années au sein de différents services de l'OPT-NC, de diriger cette grande entreprise publique de plus de 1 100 agents.

Pleinement investi dans la continuité des actions inscrites au Plan OPT2017, l'OPT-NC poursuit ses engagements avec la même ambition d'assurer ses missions de manière concertée et efficiente, sur tout le territoire et en faveur de tous ses bénéficiaires : particuliers et professionnels, entreprises, collectivités et institutions.

Les évolutions initiées depuis 3 ans portent leurs fruits, les grands projets se déploient et l'étude réalisée en octobre 2015 montre que notre image s'est largement améliorée. L'OPT-NC est aujourd'hui un acteur ouvert sur son environnement et reconnu pour sa contribution au développement de la Nouvelle-Calédonie, tant au travers de son rôle économique que d'aménageur des territoires, pour la qualité des services qu'il rend aux populations : c'est le résultat du travail quotidien de chacun des agents de l'OPT-NC, que je tiens à saluer ici.

Les grands chantiers engagés dès 2014 sont aujourd'hui une réalité. La stratégie numérique mise en œuvre a permis de déployer le Très Haut Débit (THD) Mobile et fixe de manière efficace et méthodique.

La généralisation du THD Mobile, avec le passage à la technologie 4G, a été une étape importante dans l'histoire du numérique en Nouvelle-Calédonie. Fort d'un réseau déployé sur l'ensemble du territoire, l'OPT-NC a lancé avec succès la 4G en février 2015 pour accompagner l'explosion des usages numériques constatée chez les Calédoniens.

L'OPT-NC a franchi une autre étape décisive en matière de très haut débit avec le lancement du projet THD fixe en octobre dernier : Kaméré a été le premier quartier de Nouméa raccordé en fibre optique ! Six autres sites pilotes sur la Grande Terre ont suivi et préparent l'industrialisation du déploiement sur le reste du territoire dès 2016. Le programme s'étend sur 5 ans pour apporter la fibre dans toutes les rues du Caillou et 8 à 10 ans pour raccorder l'ensemble des foyers et entreprises de la Nouvelle-Calédonie.

Dans le domaine bancaire, la filiale FIPOSTE a été constituée, avec pour mission de porter la réalisation des études de faisabilité et les actions préparatoires à la création d'une banque OPT. Les objectifs sont clairs : permettre au plus grand nombre d'accéder partout aux services d'une banque à la pointe de la modernité, contribuer au développement économique et social de la Nouvelle-Calédonie, et concevoir un modèle économique rentable et pérenne pour l'OPT-NC. Ce projet, comme celui de la "Nouvelle Relation Client" porté par le Réseau de Vente, sont au cœur de la transformation de l'OPT-NC.

Conformément aux principes de pilotage stratégique, le plan 2013-2017 a fait l'objet à mi-parcours d'une actualisation. Elle a permis de faire le point sur notre situation, notre organisation, notre positionnement dans le paysage calédonien et donner une visibilité réaliste de l'atteinte des objectifs à fin 2017, en tenant compte de nos capacités financières, techniques et humaines. Si cette actualisation fixe nos priorités pour les deux prochaines années, il nous faudra rester toutefois attentifs et réactifs à notre environnement en évolution constante.

2016 est une nouvelle année au service des Calédoniens qui savent pouvoir compter sur l'engagement et le professionnalisme de l'ensemble des agents de l'OPT-NC pour remplir nos missions quotidiennes et répondre à leurs attentes légitimes, actuelles et à venir.

# Conseil d'Administration

L'organisation, le fonctionnement et les prérogatives du CA de l'OPT-NC sont fixés par son statut, issu de la délibération modifiée n° 51/CP du 23/10/00 relative à son organisation et son fonctionnement.

Le CA met en œuvre la politique générale de l'OPT-NC définie par le Gouvernement et le Congrès de la Nouvelle-Calédonie.

Il exerce :

> Des attributions financières

- propose les tarifs et redevances de l'OPT au gouvernement de la Nouvelle-Calédonie,
- arrête l'état prévisionnel des recettes et dépenses, les décisions modificatives et les comptes annuels.

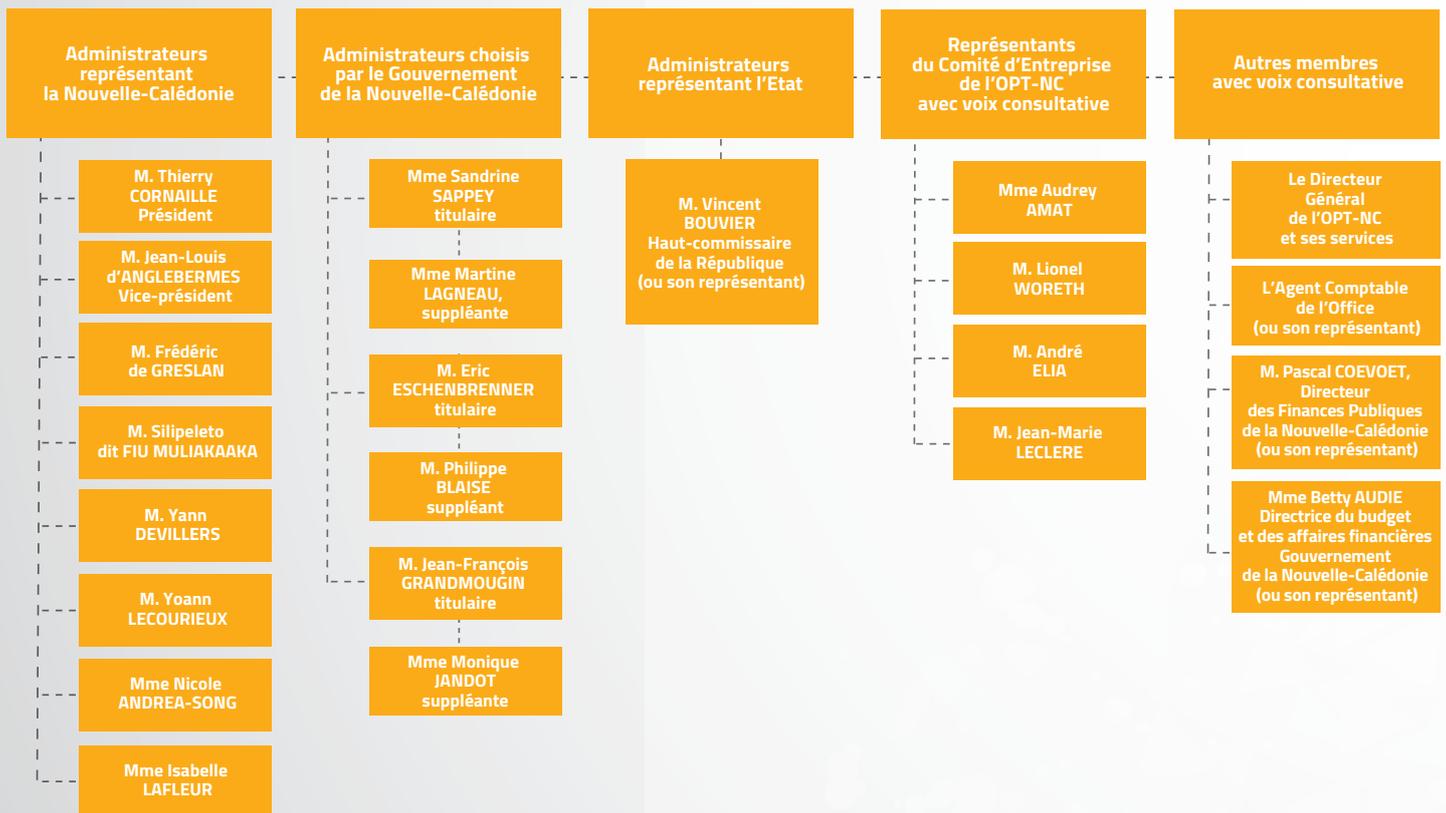
> Des attributions administratives

- délibère sur les acquisitions et cessions mobilières et immobilières, sur le rapport annuel d'activité présenté par le DG.

> Des attributions en matière de gestion du personnel

- il arrête les tableaux des emplois et effectifs maxima, la politique sociale de l'établissement.

## Organigramme



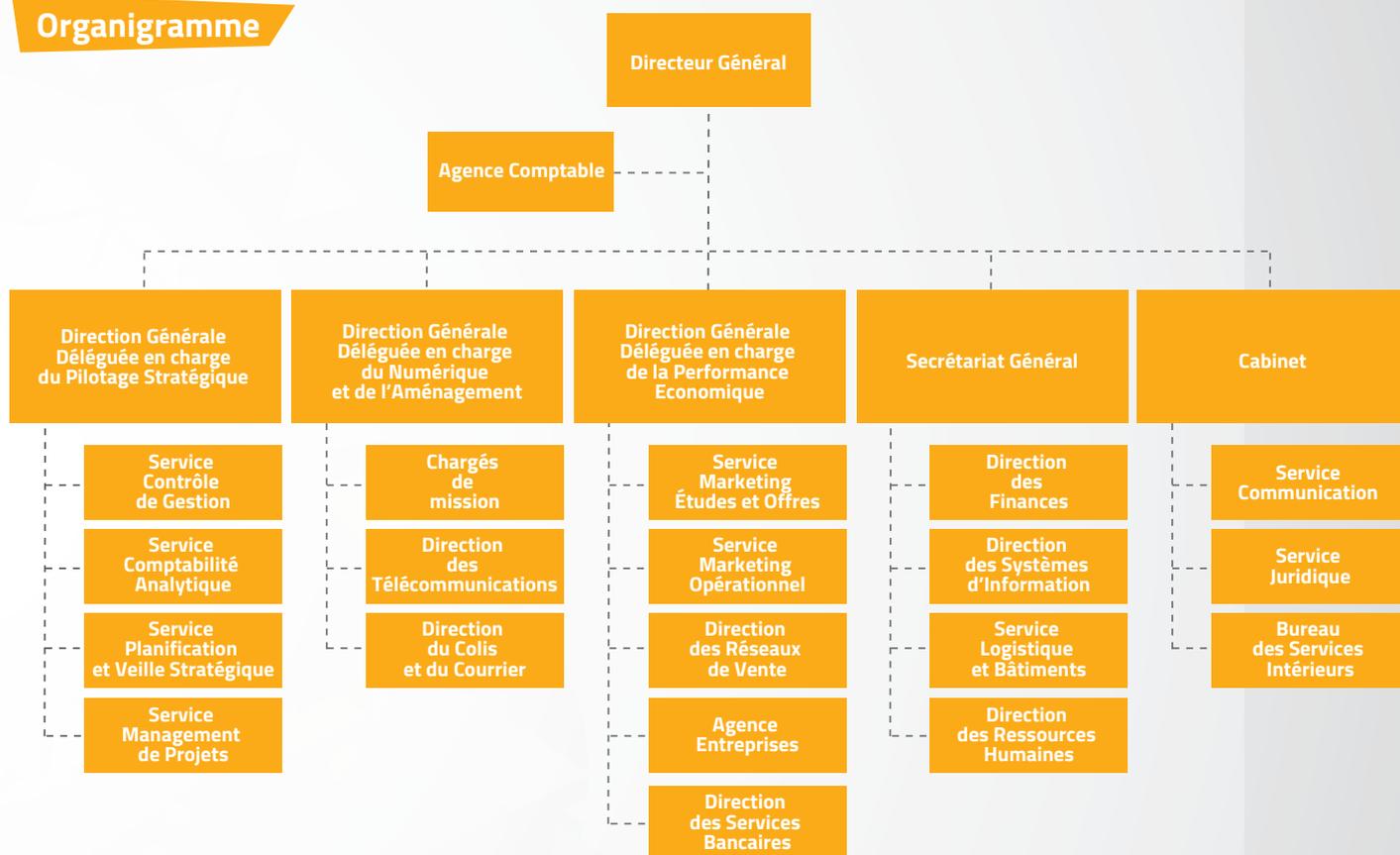
# Direction Générale

En tant qu'Établissement Public à caractère Industriel et commercial (EPIC), l'OPT-NC est soumis à l'instruction M9-5 et au décret 2002-716 du 2 mai 2002 portant organisation comptable et financière de l'OPT-NC.

L'EPIC est doté d'une assemblée délibérante, le Conseil d'Administration, chargée d'administrer l'OPT-NC. Il existe aussi

une Commission d'Appel d'Offres aux Marchés publics, la CAOM, qui émane du Conseil d'Administration, chargée d'attribuer les marchés aux candidats dont l'offre correspond le mieux aux besoins exprimés par l'OPT-NC.

## Organigramme



# Chiffres Clés 2015

**339**

relais mobiles en service

**23 660**

demandes informatiques traitées par la DSI

**24** boutiques  
partenaires Mobilis

**21 999** MFCFP de chiffre  
d'affaires global des Télécommunications

**7** nouveaux GAB installés

**1 039** liaisons  
Célérís Ethernet

**46** îlots de boîtes postales isolés  
dont **30** en tribus

**138**

relais mobiles équipés LTE/4G

**1 713 073** clients  
reçus au guichet

**38 057** comptes CCP

**293 716**  
appels traités  
par le Service Clientèle

**7 049** jours de formation

**7** agences rénovées ou construites

**500**

colis dédouanés  
chaque jour

**52 500** boîtes aux lettres desservies

**plus de 700 km**  
de fibre optique déployée

**1 082 124** visites  
sur le site [www.opt.nc](http://www.opt.nc)

**85 815** abonnés Mobilis

**266 062**  
Clients Mobilis

**24,8** milliards de chiffre d'affaires en 2015

**4 420** noms de domaines recensés

**107 438 764**  
SMS transmis

**1 035** agents en effectif  
permanent au 31/12/15



**OFFRATTEL est une Société en Nom Collectif (SNC) détenue à 85 % par l'OPT-NC et à 15 % par la SASU CITIUS, elle-même filiale de l'OPT.**

La filiale OFFRATTEL a été créée en 1996. Dès 1999, le Fournisseur d'Accès à Internet (FAI) prend le nom commercial de L@goon et adopte pour mascotte le petit poisson clown. La société compte à ce jour plus de 21 000 abonnés répartis sur l'ensemble du territoire. La mission principale de L@goon est de commercialiser des connexions et des services numériques aux particuliers, aux professionnels et administrations. La satisfaction client et la qualité de service sont des notions clés de la stratégie.

## Perspectives 2016

L'année 2016 aura comme priorité la satisfaction des clients L@goon et sera marquée par la commercialisation de la fibre optique par l'OPT-NC.

La filiale est d'ores et déjà prête puisque ses forfaits sont compatibles avec l'arrivée du très haut débit. Plusieurs bêtesteurs L@goon bénéficient actuellement des avantages de la Fibre avec leur formule actuelle. Les forfaits Internet devraient d'ailleurs évoluer courant mars 2016, vers de l'illimité. Cela sera rendu possible grâce à une réduction des coûts de l'OPT favorisant une acquisition plus importante de bande passante par L@goon.

Le FAI adapte ainsi son offre au vu de l'augmentation de la consommation observée chez ses abonnés, tout en préservant la qualité de connexion.

L@goon proposera également une solution de télévision en VOD (Vidéo à la Demande) avec des forfaits innovants. Dans le cadre du partenariat avec Mobilis, le FAI commercialisera les cartes Liberté en ligne sur son site Internet.

L@goon ambitionne plus largement de généraliser et simplifier les services et offres en ligne.

## Réalisations 2015

Le chiffre d'affaires réalisé en 2015 s'élève à 1,19 milliard de francs. Avec environ 40 % de parts de marché, L@goon s'affirme comme le FAI n° 1 en Calédonie. La société regroupe une cinquantaine de personnes et fêtera ses 20 ans en 2016.

Le FAI a mis l'accent cette année sur la simplicité du parcours client. L'application de l'Espace Client, qui a vu le jour au premier semestre, permet aux abonnés de réaliser leurs différentes opérations en toute mobilité. Outre ses 3 boutiques et 8 points de vente revendeurs, L@goon a développé sa e-boutique ouverte 24h/24, 7j/7 sur son site Internet. La filiale a innové avec le concept de conciergerie gratuite, appelée « On s'occupe de tout ». Tout Calédonien peut s'abonner à L@goon depuis son canapé.

Pour suivre l'explosion des usages Internet, L@goon a « gonflé » les limites de ses forfaits au 1<sup>er</sup> juillet, optimisant ainsi la qualité de connexion. Enfin, L@goon a élargi son offre VoIP en proposant, dans tous les forfaits, 110 destinations gratuites et 3 heures de communication vers les mobiles métropolitains. Côté entreprises, L@goon a développé une hotline dédiée aux professionnels.

# Filiale Citius

Citius est une Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle (SASU), filiale détenue à 100 % par l'OPT.

**Citius a pour cœur de métier la gestion du trafic téléphonique international. La société propose également aux entreprises un centre d'hébergement de structures informatiques et de données.**

L'ensemble de ces activités a généré un chiffre d'affaires d'environ 730 millions de francs pour l'année 2015.



## Réalisations 2015

### Activité Télécoms

Citius est en charge de l'acheminement des télécommunications internationales réalisé dans le cadre d'accords d'interconnexion avec l'OPT et d'autres opérateurs internationaux tels qu'Orange, Telstra International, Telecom Vanuatu Ltd...

Pour assurer ses missions et par soucis de sécurité, Citius exploite ses propres infrastructures techniques et loue des capacités réseaux sur satellites (qui représentent aujourd'hui près de 20 % du trafic) et câbles sous-marins.

Citius négocie également les accords de hubbing et de terminaison voix avec différents opérateurs.

### Résultats

- > Stabilisation du volume des minutes, malgré une forte concurrence des opérateurs OTT (skype, viber, etc.).
- > Maîtrise des outils pour fournir aux Calédoniens un service de qualité.
- > Dimensionnement du service 00 en nombre de circuits téléphoniques afin d'absorber les pointes de trafic.

### Activité hébergement

Depuis 2011, Citius propose aux entreprises un centre d'hébergement de structures informatiques et de données (un data center) ainsi que des services informatiques associés.

Grâce à une infrastructure technique de dernière génération, Citius est en mesure de proposer des services d'hébergement hautement sécurisés, identiques à ceux disponibles dans les grandes métropoles.

### Résultats

- > Activité stable avec un taux d'occupation de 39 %.
- > Optimisation de la structure technique.

## Perspectives 2016

- > Continuer ses efforts de négociation avec ses partenaires internationaux en optimisant ses liens internationaux pour la partie Télécoms.
- > Acquérir de nouveaux clients en expliquant qu'une mutualisation des structures informatiques dans un data center est toujours plus économique.
- > Réunir d'autres FAI dans son data center afin que sa solution NOIXP\* (NOUméa Internet eXchange Point) profite au plus grand nombre.

\*nœud d'échange de niveau 2 de données à très haut débit et de haute qualité



Plus qu'un projet OPT, la future Banque OPT est un projet de la Nouvelle-Calédonie. Tel a été le message du président du Conseil d'Administration de l'OPT-NC lors du dernier conseil de l'année, le 17 décembre 2015.

Pour mener à bien ce projet de transformation des services financiers de l'OPT-NC en établissement de crédit de plein exercice, le Conseil d'Administration de l'OPT-NC a approuvé le 30 avril 2015 la création de la filiale d'étude FIPOSTE.

FIPOSTE, filiale détenue à 100 % par l'OPT-NC et dotée d'un capital social de 250 millions de francs CFP, a été enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) le 2 juin 2015. Elle est destinée à

porter le projet d'agrément et de structuration de la future banque jusqu'à l'ouverture des premiers guichets.

Elle est administrée par un Conseil d'Administration composé de quatre administrateurs de l'OPT-NC dont le secrétaire, trois membres du COMEX, un représentant qualifié et le président du CE de l'OPT-NC.

Le premier CA de FIPOSTE a eu lieu le 21 août 2015 et a acté entre autres le budget, la gouvernance et le planning des chantiers à réaliser.

FIPOSTE est composée d'un Directeur Adjoint, en poste depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2015, d'une directrice de projet et d'une secrétaire.

## Réalisations 2015

Au cours du second semestre 2015, FIPOSTE s'est attachée à mener deux études : le business plan et la détermination des impacts juridiques du projet. Ces dernières études ont confirmé l'intérêt économique et financier pour l'OPT de créer sa banque, dressé les scénarios possibles de mise en œuvre de la structure, mais aussi listé les chantiers, internes et externes, nécessaires pour y arriver.

En parallèle, plusieurs chantiers ont été impulsés par FIPOSTE et par l'OPT en vue de répondre aux enjeux de transformation de l'établissement : un programme de montée en compétences du personnel dédié, la mise en conformité réglementaire des services, notamment en matière de contrôle interne et de connaissance clients, le développement de l'activité commerciale et la réduction du coût des opérations financières aux guichets.

FIPOSTE a également lancé une campagne de formation aux métiers de la banque délivrée par le CNAM. Quatre candidats ont été retenus pour le Brevet Professionnel et un candidat pour le Bachelor.



## Faits marquants 2015

FIPOSTE s'est installée dans les locaux de CITIUS à Nouville début juillet 2015. Deux bureaux équipés et la mise à disposition d'une secrétaire ont permis à la structure d'être rapidement opérationnelle.

L'équipe a rencontré toutes les directions de l'OPT-NC et s'est déplacée à Bourail à la rencontre des responsables de zones de l'intérieur et des îles afin de leur présenter le projet.

## Perspectives 2016

- > Le projet désormais structuré en sein de la filiale FIPOSTE, l'équipe mise en place, le business plan réalisé, le projet Banque OPT entrera en 2016 dans sa seconde phase avec la mise en œuvre des grands chantiers tant à l'OPT-NC qu'à FIPOSTE.
- > Il s'agira pour FIPOSTE, sur la base des choix arrêtés, de constituer un dossier d'agrément auprès de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), en ayant recherché au préalable l'adhésion d'un partenaire bancaire Dirigeant Responsable. Il s'agira également de lancer l'appel d'offres du système d'information bancaire et de constituer les équipes de la future banque, en s'appuyant sur des ressources nouvelles, mais aussi sur les équipes OPT.
- > Les chantiers de transformation de l'OPT cités précédemment sont des prérequis à la création de la Banque et entreront en réalisation en 2016.
- > La création de la Banque OPT pourrait nécessiter la modification du statut de l'OPT, ces évolutions devant recueillir l'accord préalable du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie.
- > Enfin ce projet ne pourra se réaliser qu'avec l'accord préalable de l'Etat, la création de la Banque nécessitant une modification de certains articles du Code Monétaire et Financier et potentiellement de la "loi organique" de la Nouvelle-Calédonie.

# Plan OPT2017



# Plan OPT2017

Le plan OPT2017 est la traduction de notre vision commune au regard des enjeux liés au développement de la Nouvelle-Calédonie

## 2015 fut une année consacrée à l'actualisation du plan OPT2017.

Sans remettre en cause les principes fondamentaux du plan stratégique, l'objectif était de dresser le bilan des réalisations des deux premières années et d'évaluer avec le plus grand réalisme possible le point de sortie à fin 2017. En effet, sur cinq ans, l'environnement de la Nouvelle-Calédonie évolue, l'OPT aussi. À mi-parcours, il s'agit d'un exercice de responsabilité et de sincérité demandé aux équipes.

La démarche d'actualisation a sollicité :

- la Direction Générale (comité de pilotage de l'actualisation),
- l'ensemble des Directions Opérationnelles : les managers (sollicités soit par leur hiérarchie, soit directement par le projet lors de la phase de bilan et pour l'actualisation).

**L'actualisation permet de revoir les priorités parmi nos principaux projets et de synchroniser les plannings de déploiement concernés sur les derniers éléments de contexte connus à date.**



Rappelons que le plan OPT2017 s'articule autour de 3 axes stratégiques.

- > **La stratégie d'aménagement et de développement** prévoit le renforcement de la proximité de l'OPT-NC sur l'ensemble de la Nouvelle-Calédonie pour ses bénéficiaires.
- > **La stratégie économique** vise à financer 40 milliards de francs CFP d'investissements sur 5 ans, la stratégie d'aménagement et de développement de l'OPT-NC, grâce à la génération d'une capacité d'autofinancement cumulée de 31 à 33 milliards de francs.
- > **La stratégie interne** place chaque agent au cœur des préoccupations de l'entreprise, dans une logique de résultats à tous les niveaux et de clarification des missions de chacun.

## Concrétisations

### Une accessibilité multicanal

Afin d'offrir aux agents économiques de la Nouvelle-Calédonie des outils de communication et d'échanges adaptés à leurs attentes, l'Office s'est attaché à développer une stratégie de distribution « multicanal », ainsi que des relations de partenariats avec les institutions locales.

La rénovation et la livraison de nouvelles agences, le déploiement de GAB et d'IBP sont autant de points d'accessibilité qui réduisent la distance à parcourir pour nos clients. Ils bénéficient de fait d'une équité de traitement quelle que soit leur situation géographique.

### Un lien fort avec les collectivités

Par ailleurs, l'OPT continue de renforcer ses liens avec les collectivités en leur apportant un soutien technique, notamment en termes de déploiement d'infrastructures de télécommunications.

Ces relations sont entièrement inscrites dans le cadre du Plan Stratégique pour l'Économie Numérique (PSEN) élaboré et validé par la Nouvelle-Calédonie en 2013. Cela s'est traduit par la mise en place d'un partenariat avec des établissements de l'enseignement pour un accès au très haut débit fixe et le déploiement de points d'accès wifi dans quatre communes : Nouméa, Mont-Dore, Dumbéa, Koné.

### Une politique tarifaire adaptée

L'accessibilité tarifaire est également un sujet de fond sur lequel de nombreuses actions ont pu être engagées.

### Des services adaptés

De nouvelles études de marché ont permis de développer la connaissance des clients et d'envisager une revue de notre portefeuille d'offres, dans le but de mieux répondre aux attentes de nos bénéficiaires.

### **Le développement des infrastructures et services numériques**

Des efforts pour accroître les usages numériques ont été poursuivis afin de concourir au développement économique et à l'amélioration des conditions de vie des populations. La généralisation du transport optique en est un bon exemple. Ce programme permet à la fois d'augmenter les capacités de transport et de sécuriser les réseaux, conditions nécessaires à la mise en place du Très Haut Débit (THD). 25 sites ont été équipés dans l'année dans le cadre du projet THD Fixe dont le pilote a débuté à Kaméré.

Les efforts sur le réseau mobile se sont poursuivis, faisant de l'OPT le 5<sup>e</sup> réseau français en 4G et le premier réseau ultra-marin du genre.

L'installation de nouvelles infrastructures est un facteur de réussite dans l'accroissement des usages numériques. L'office a déployé des caches (serveurs de contenu Internet) permettant de proximiter les contenus et d'améliorer la qualité de service.

### **Une offre étendue de services bancaires**

L'OPT, visant à installer dans toutes les communes une offre étendue de services bancaires citoyens, généralise des bureaux commerciaux dans les agences, garantissant ainsi la confidentialité des échanges.

### **Création de la SAS FIPOSTE**

En route pour la création d'un établissement bancaire de plein exercice, l'Office a insufflé cette année une nouvelle dynamique commerciale au service de l'équipement de ses clients et de la conquête de nouvelles cibles. L'étude pour le choix du scénario de création de la Banque OPT a été confiée à la SAS FIPOSTE, société d'étude 100 % OPT, créée en 2015 spécifiquement pour porter ce projet.

### **Une organisation efficiente et des compétences mobilisables**

La mise en place d'une gestion RH personnalisée, le projet d'amélioration du bien-être, de la santé et de la sécurité au travail (SMBESST), le plan d'adaptation spécifique pour le THD Fixe et le plan de formation dont le volume dépasse largement le cadre réglementaire, montrent toute l'implication de l'Office dans l'atteinte des objectifs fixés au Plan OPT2017 sur la gestion de l'humain, de ses compétences et de la valorisation de ses moyens.

Par ailleurs, des efforts au quotidien sur la réalisation de processus ont permis de diminuer considérablement les délais de réalisation de certains d'entre eux, et de contractualiser des engagements de niveaux de services auprès de certains clients.

### **Une croissance de la performance économique**

La mise en place d'une démarche structurée, portée par des plans d'études, plans produits, plans marketing et des plans d'actions commerciales, la recherche d'optimisation des achats et des dépenses, le programme décisionnel, sans oublier la stratégie de déploiement des outils de pilotage, contribuent à développer la performance économique de l'établissement, condition sine qua non pour financer les projets.

### **Une stratégie patrimoniale lancée**

L'actualisation du Plan fut également l'occasion de lancer la réflexion sur la stratégie patrimoniale de l'Office, dont les résultats devraient être connus dès 2016.

### **Une reconnaissance de la contribution de l'OPT au développement de la Nouvelle-Calédonie**

Enfin, accompagné d'un plan de communication institutionnelle, l'OPT a amélioré son image auprès de ses bénéficiaires et fait reconnaître son niveau de contribution au développement de la Nouvelle-Calédonie.



# Pilotage **Stratégique**



# Direction Générale Déléguée en charge du Pilotage Stratégique

La Direction Générale Déléguée en charge du Pilotage Stratégique (DGD PS) a pour rôle principal d'assurer un soutien décisionnel à la Direction Générale dans le cadre du Plan OPT2017 et d'animer la mise en oeuvre des objectifs et cibles de ce plan. Ses missions se structurent autour de la mise à disposition d'outils de pilotage de la performance, ainsi qu'à la collecte et à l'analyse d'informations clés d'évolution du business model de l'établissement.



## Organigramme

Directeur Général Délégué  
en charge  
du Pilotage Stratégique

Système d'Information  
Décisionnel

Service  
Contrôle  
de Gestion

Service  
Management  
de Projets

Service  
Planification  
et Veille Stratégique

Service  
Comptabilité  
par Activités



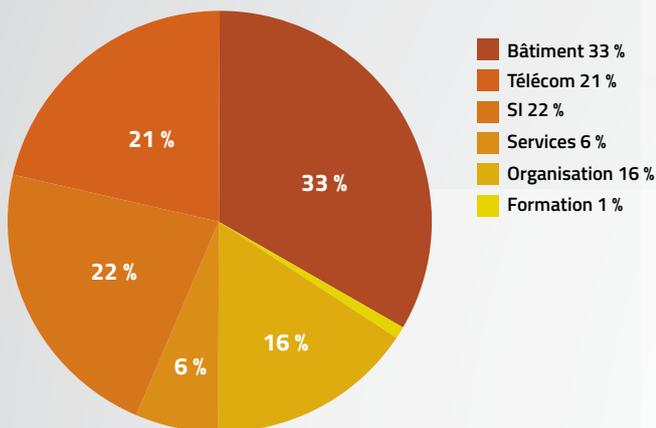
# Le service Management des Projets (SMP)

En 2015, le Service Management des Projets (SMP) compte 7 ressources (1 chef de service, 4 référents gestionnaires et 2 prestataires).

Le SMP a un rôle de support auprès de la Direction Générale et un rôle d'accompagnement des responsables de projet ou programme.

En 2015, Le portefeuille des projets comptabilise une centaine de projets actifs.

Projets en cours par typologie



Parmi ces projets, 33 sont identifiés comme majeurs. En cours d'année, 12 études de faisabilité ont été validées en COMEX Projets et 12 projets ont fait l'objet de « points d'étapes » spécifiques.

En outre, le SMP produit mensuellement un tableau de bord des projets majeurs. Avec la mise en place de la gestion de portefeuille de projets, les modalités de consolidation de ces informations seront révisées en 2016.

**S'agissant de son rôle de soutien aux équipes projets, le SMP est intervenu dans 3 domaines :**

- > Le support méthodologique  
Ainsi 42 personnes ont suivi le cursus de formation « gestion de projet ».
- > Le support outils  
Ainsi 47 personnes ont suivi la formation sur « OPTic Projets ».
- > L'accompagnement  
L'accompagnement de 32 projets par l'intermédiaire des référents SMP, gestionnaires de portefeuille, et l'organisation d'ateliers sur les bonnes pratiques permettant l'amélioration de la gestion des projets.

Dans le cadre du processus d'amélioration continue des prestations de services délivrées par le SMP, une enquête de satisfaction a été lancée sur le dernier semestre de l'année, suivie d'une restitution sous forme de 2 séminaires auprès de 9 membres du CODIR et de 16 managers de projets ayant participé à cette enquête.

Cela a permis également de mesurer le niveau d'acculturation projet au sein de l'OPT et de confirmer la nécessité de mettre en place un espace d'échanges entre les managers de projets qui prendra effet dès 2016.

**Les perspectives du service en 2016 sont de :**

- > Mettre en place un bureau « méthodes et outils ».
- > Développer la gestion de portefeuille de projets afin de mieux sélectionner les projets.
- > Contribuer à l'amélioration de la gestion opérationnelle des projets (gestion et suivi des coûts, estimation et suivi des charges ...).
- > Proposer une méthodologie de « conduite du changement » liée aux projets.



## Le service de Contrôle De Gestion (CDG)

Le service CDG s'est étoffé de 2 nouveaux profils en cours d'année 2015 et se compose aujourd'hui d'un chef de service et de 3 analystes. Cette équipe dynamique et pluridisciplinaire a diverses missions dont l'analyse de la performance de l'établissement.

### De nombreux travaux ont été réalisés en 2015. Notamment :

- > Le lancement de la production du Tableau de Bord Stratégique (TBS) sur la période 2014. Cet outil permet de mesurer la réalisation effective du Plan OPT2017 à échéance semestrielle.
- > La refonte du Tableau de Bord de Gestion à la demande de la Direction Générale auprès des référents gestion. Un chantier étalé sur 8 mois, comptant plus d'une trentaine d'ateliers de travail qui permet au final de :
  - > mieux répondre aux attentes de restitution exprimées,
  - > réduire le nombre d'indicateurs choisis et ne retenir que les plus pertinents,
  - > adapter l'outil à l'organisation récente de l'Office.

Par ailleurs, le chantier d'automatisation des indicateurs stratégiques et de gestion s'est poursuivi tout au long de l'année auprès de la DSI.

- > L'actualisation de la trajectoire financière du Plan OPT2017 en seconde partie d'année. Un très fort accompagnement des référents gestion durant cette période budgétaire, en association avec la DFI, a permis de garantir une meilleure compréhension de l'actualisation des chiffres du Plan (investissements et financement). Ces travaux ont abouti à des présentations effectuées en Codir Elargi, Comité d'Entreprise, et Conseil d'Administration en décembre 2015.

**Par ailleurs, cette équipe a produit plusieurs documents de référence diffusés sur son site Intranet ou explicités auprès de ses clients internes (production immobilisée, marge brute, valeur acquise, guide d'évaluation financière...). Elle a également œuvré en collaboration avec les autres équipes de la DGD-PS à la fiabilisation de leurs propres outils : indicateurs qualité projets, inducteurs d'activité agence, valeur acquise...**

### Sur 2016, 3 nouveaux chantiers sont programmés :

- > Fusion des services de Compatibilité Par Activités et de Contrôle De Gestion,
- > Déploiement des business plans projet dans l'établissement, axe incontournable de la mise en œuvre d'une gestion de portefeuille de projets au sein de l'Office.
- > Adaptation du Tableau de Bord Stratégique (TBS) suite à l'actualisation d'OPT2017.

## Le service de la Comptabilité Par Activités (CPA)

Le service de la Comptabilité Par Activités (CPA), dont la mission principale est de produire le modèle de traitement des coûts de revient des activités de l'établissement et d'élaborer les marges par produits, est composé à fin 2015 de 2 personnes. En juin, l'ensemble des activités de production du modèle CPA a été internalisé. Il était, depuis sa mise en place (soit plus de 3 ans), en assistance auprès d'un cabinet conseil.

Ce service a réalisé plusieurs activités phares au cours de l'année.

Tout d'abord, il s'est attaché à calculer le modèle de la CPA sur des données réalisées pour l'année 2014. Il a également initié des travaux sur du prévisionnel des années 2015 (décision modificatives n°3) et 2016 (budget primitif). Ces travaux étant particulièrement complexes, ils restent à fiabiliser au niveau de la collecte des données et au niveau de leurs traitements automatiques.

Positionné demain comme un outil décisionnel de l'Office, le service pourra être utilisé pour établir des simulations de marge par les métiers et notamment par le service marketing.

### L'année 2015 a aussi été marquée par de nombreuses contributions à des études et rapports :

- > Analyse du coût des prestations des services financiers pour le compte de FIPOSTE.

- > Rapport de la Direction du Budget et des Affaires Financières sur l'approbation du compte financier 2014 de l'OPT.
- > Business plan du second câble international.
- > Rapport de l'expert-comptable auprès du comité d'entreprise.
- > Convention d'hébergement d'un réseau radio indépendant dans un bâtiment OPT.
- > Étude d'impact de la Taxe Générale sur la Consommation.

L'année s'est clôturée avec une importante communication autour de l'analyse de la performance des métiers et offres commerciales de l'OPT et sur l'avancement des plans d'actions de maîtrise des coûts issus du séminaire CPA de décembre 2014.

Le service est ainsi intervenu en COMEX et Comité d'Entreprise avec les directeurs opérationnels et chef de service Marketing, puis dans les comités de direction Télécoms, Courrier et Services Bancaires pour diffuser ces informations clefs.

# Le service de Planification et Veille Stratégique (PVS)

## Le service s'est principalement attelé en 2015 à :

- > Piloter l'actualisation du Plan OPT2017.
- > Définir le périmètre et les chantiers prioritaires de mise en œuvre du dispositif de veille stratégique pour l'ensemble de l'établissement.

Le service se compose de 3 personnes.

## La planification stratégique

Après 2 années de réalisation, l'OPT a souhaité s'engager dans une démarche d'actualisation de son plan stratégique. Le service PVS a piloté à ce titre le projet dans son ensemble, structuré en 2 phases distinctes :

- > La réalisation d'un bilan complet (organisationnel, projets, financier...) depuis l'origine des actions réalisées ou initiées par l'ensemble des directions de l'Office.
- > L'actualisation des objectifs et des ambitions du Plan pour fin 2017.

Ce travail a été présenté et validé par le CA de l'OPT en décembre dernier.

Dans le cadre de ces nombreux travaux, l'équipe a notamment organisé et animé des lieux de réflexion et créé des espaces d'échanges autour de la carte stratégique, des feuilles de route, et des mesures de performance avec le Service Contrôle De Gestion.

Par ailleurs, une description du processus de planification stratégique a été réalisée et restituée à la Direction Générale en fin d'année. Ce travail pose les prochaines briques du projet d'élaboration du futur plan stratégique, dont les travaux débiteront dès 2016, par l'alimentation de la réflexion stratégique via des études structurantes et l'accompagnement des managers de l'Office dans cette nouvelle dynamique.

## La veille stratégique

Présentée au mois de juin, l'étude de faisabilité du projet veille a permis de valider les choix d'organisation et d'outils que le service mettra à disposition des structures de l'Office en 2016. Son organisation, le périmètre du dispositif et les outils à mettre à disposition des bénéficiaires ont été définis précisément durant cette étape.

Le service a également produit plusieurs études dans l'année sur des sujets stratégiques, à la demande, et mis à disposition de l'ensemble des directions un calendrier des principaux événements locaux et internationaux par domaine d'activité (salons, colloques, ateliers de travail...).

Une étude sur les noms de domaine en Nouvelle-Calédonie a également été produite pour l'ONNC et communiquée notamment aux services marketing et communication.

## Perspectives

La préparation à l'élaboration du prochain plan stratégique, le déploiement du dispositif de veille, le lancement de la démarche qualité/processus sont les principales orientations du service en 2016.



# Activités marketing & commerciales



# La Direction Générale Déléguée à la Performance Économique

La Direction Générale Déléguée à la Performance Économique (DGDPE) a pour mission le financement de la stratégie d'aménagement et de développement de l'OPT.

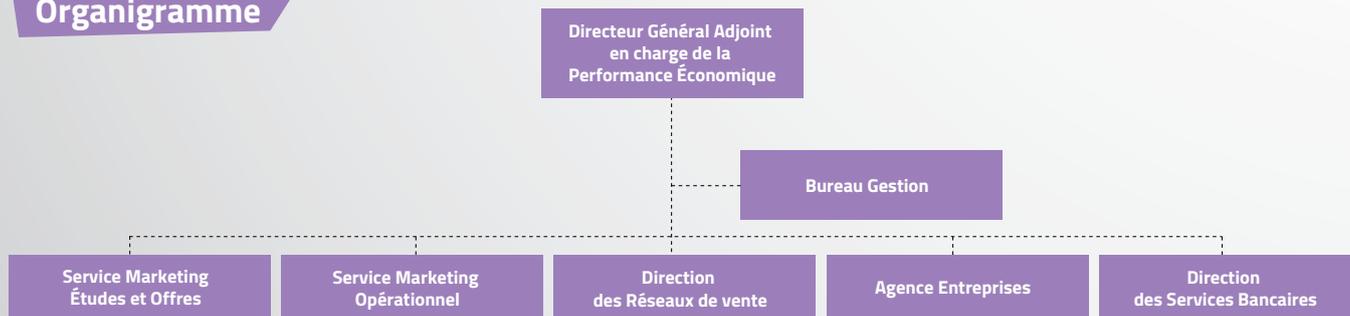
La mise en place de la DGDPE issue du plan OPT2017 a été initiée au cours de l'année 2014. Son rôle principal est de contribuer au plan OPT2017 en élaborant des produits et des services correspondant aux besoins des usagers et des clients.

Elle regroupe :

- > Les services Marketing Études et Offres et Marketing Opérationnel,
- > La Direction des Réseaux de Vente pour le grand public,
- > L'Agence Entreprises pour les clients professionnels,
- > Un bureau gestion centralisé,
- > La Direction des Services Bancaires.



## Organigramme

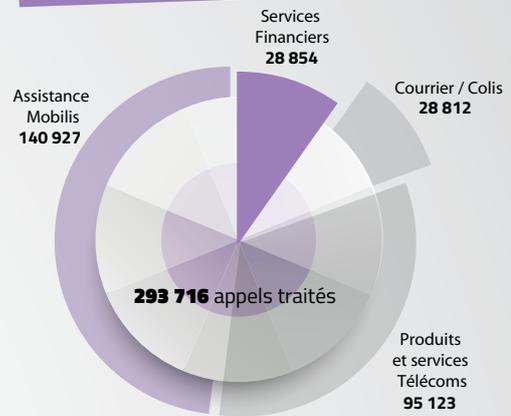




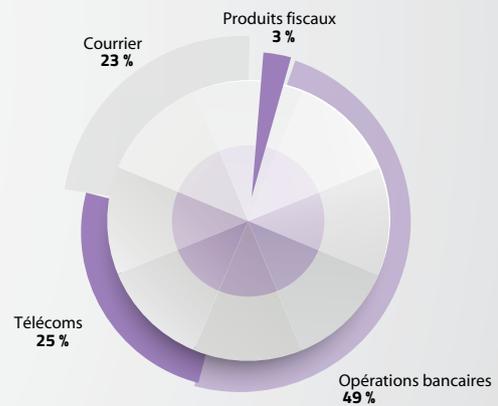
## Chiffres clés

1 713 073 clients reçus aux guichets

> Nombre d'appels traités par le service clientèle et sujets concernés



> Répartition des opérations aux guichets



> Résultats commerciaux 2015

- > 13 000 clients équipés en carte VISA
- > 217 000 Prêts-À-Poster vendus
- > 260 000 clients Mobilis



# Les services Marketing

La mise en place de la DGD PE a permis de poursuivre la structuration de la fonction marketing au sein de l'OPT. Depuis début 2015, elle est organisée en deux services : le Marketing Études et Offres et le Marketing Opérationnel. L'un conçoit la stratégie marketing, l'autre la met en œuvre.

Fort d'une équipe de 10 personnes, le service Marketing Études et Offres élabore la stratégie marketing et développe les offres et

services au travers des plans marketing, sur les quatre grandes gammes de produits de l'OPT : le mobile, le fixe, le courrier et colis et les services financiers.

En aval, le service Marketing Opérationnel, composé de 4 personnes, « met en musique » les orientations impulsées par le service Marketing Études et Offres, en lien avec les réseaux de vente.

## Faits marquants Marketing Études & Offres

### Les études

**La volonté de mieux connaître notre marché pour proposer les offres les plus adaptées s'est traduite par la réalisation de plusieurs études :**

> **Une étude sur les clients**

L'objectif est de dresser le portrait de l'utilisateur type et de comprendre ses usages et attentes.

> **Une étude de satisfaction des clients B2B dans le domaine des télécommunications**

L'objectif est d'obtenir un retour sur la perception, sur le ressenti des clients vis-à-vis de différents services et produits délivrés. Les données collectées permettront ainsi de trouver des voies d'amélioration.

> **Une étude "Parcours client"**

Cette étude transverse aux 3 métiers a pour objet d'identifier les leviers d'amélioration de l'expérience client en agence et lors de contacts téléphoniques.

> **Une étude "Services Financiers"**

Cette étude permet de connaître la typologie de la clientèle bancaire en Nouvelle-Calédonie et les axes d'amélioration attendus.

### Les plans marketing

La professionnalisation et la montée en puissance de la fonction Marketing se poursuit au travers de la mise en place et de la consolidation d'outils tels que :

> **Les plans marketing par domaine et les plans produits**, partagés avec l'ensemble des acteurs OPT, qu'ils soient commerciaux, opérationnels ou techniques mais également avec nos partenaires et bénéficiaires.

> **Les business plans par domaine et par offre**, au travers d'une formation spécifique et dédiée avec comme objectifs la réalisation de prévisions fiables d'activités et le chiffrage financier de leurs impacts.

## Faits marquants Marketing Opérationnel

Fonction support du marketing produit et des forces de vente, le marketing opérationnel optimise la performance commerciale de l'Office, en cohérence avec la politique de communication institutionnelle **en réalisant des actions et des outils d'aide à la commercialisation des produits et services de l'OPT.**

### Zoom sur OPT mag et OPT mag Pro

Deux nouveaux supports de communication pour les clients de l'OPT ont été créés en 2015.

Ces newsletters, l'une pour les particuliers, l'autre pour les professionnels de l'Agence Entreprises, s'inscrivent dans la volonté de rendre l'information sur les produits et services encore plus accessible. Publiées tous les 3 mois, elles sont en libre-service dans toutes les agences du réseau et l'Agence Entreprises.



# La force commerciale

La force commerciale de l'OPT est constituée de la Direction des Réseaux de Vente (DRV) et de l'Agence Entreprises (AE).

La DRV pilote la relation grand public de l'OPT-NC, en commercialisant ses produits et services.

Pour mener à bien sa mission, elle s'appuie sur 4 canaux de distribution :

- > Un réseau de 56 points de vente répartis sur l'ensemble du territoire calédonien, représentant un total de 99 guichets.
- > Un Service Clientèle, appelé plus communément « le 1000 », dont la mission est de renseigner et traiter les demandes à distance de nos clients sur les 3 métiers de l'OPT-NC.
- > Une boutique philatélique « Calédoscope » située dans le centre de Nouméa et destinée aux passionnés du timbre.
- > 24 boutiques partenaires Mobilis qui revendent nos offres de téléphonie mobile.
- > Plus de 400 revendeurs de produits consommables (cartes téléphoniques, timbres, prêt-à-poster).

Dédiée aux clients professionnels, l'Agence Entreprises commercialise les produits et services Télécoms et Courriers et Colis. Cette agence met à la disposition des entreprises des chargés d'affaires qui proposent des solutions adaptées aux besoins spécifiques des clients professionnels.

## Faits marquants de la Direction des Réseaux de Vente

### Plan d'Actions Commerciales (PAC) :

Avec ses 8 objectifs commerciaux, ses 3 fils conducteurs et des outils dédiés, ce PAC, créé début 2015, est venu donner une réelle impulsion à la DRV. Les résultats sont excellents :

- > Une hausse de 17,5 % du chiffre d'affaires des produits télécoms (abonnements, packs SMS, factures dématérialisées).
- > Une hausse de 22 % des ventes de produits prêt-à-poster.
- > Une hausse de 75 % des placements des cartes bancaires.
- > Une hausse de 82 % des abonnements de banque en ligne.

### Réseau d'agences

Afin de mieux répondre aux attentes des clients et d'offrir à ses agents de meilleures conditions de travail, l'OPT est dans une démarche constante d'aménagement des agences existantes et de construction de nouvelles agences.

Citons par exemple la rénovation des agences de Poum, La Foa, We ou encore Poindimié et la construction des agences de la Zac Panda ou de Boulouparis.



Agence de Boulouparis



Agence de La Zac Panda



Agence de La Foa

### Performance commerciale

La DRV continue à se professionnaliser via l'organisation d'une formation en animation commerciale. Une soixantaine de managers étaient concernés. Utiliser des techniques d'animation commerciale dans les agences, développer les compétences des commerciaux pour dynamiser les ventes, instaurer des outils de suivi pour mieux encadrer la performance des équipes, tels étaient les buts de cette formation.

### Premier revendeur de recharges Liberté dématérialisées

Les clients peuvent, depuis le 10 décembre 2015, acheter des recharges Liberté directement sur Internet auprès de Pacific IP, 1<sup>er</sup> revendeur agréé de l'OPT.

## La philatélie à l'honneur

L'agence philatélique a participé, en 2015, à 2 salons importants, s'investissant davantage dans l'animation commerciale.

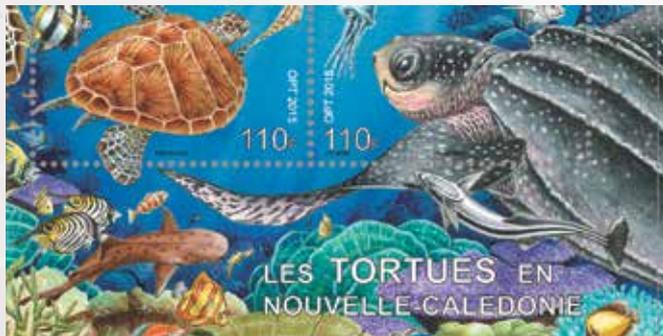


> Le 15<sup>e</sup> Salon des Collectionneurs du 5 au 7 juin 2015 à Nouméa

L'occasion pour Calédoscope de présenter un timbre triptyque célébrant le centenaire des Calédoniens dans la Grande Guerre, ainsi que 3 timbres-poste imaginés et dessinés par les enfants du caillou.

> Le 69<sup>e</sup> Salon d'Automne du 5 au 8 novembre 2015 à Paris

Rendez-vous incontournable de tous les philatélistes d'Europe, ce salon accueille plus de 9 000 visiteurs. Quatre émissions calédoniennes ont été présentées mettant à l'honneur les tortues, les fleurs endémiques, le 150<sup>e</sup> anniversaire du Phare Amédée et les vœux de fin d'année.



## Airwaves Nouméa Dream cup du 24 au 29 novembre 2015

Mobilis a créé l'événement en proposant une animation innovante : le Water Fly Mobilis. Une grande première en Nouvelle-Calédonie qui a eu beaucoup de succès auprès du public.



# Faits marquants pour les professionnels de l'Agence Entreprises

## Événements commerciaux

> Salon du numérique et du logiciel

Véritable carrefour du Numérique, ce RDV avait pour objectif de présenter les dernières solutions et innovations en matière de numérique, l'occasion pour l'OPT de faire connaître ses produits et services B2B.

La présentation des principaux projets de l'Office, notamment des offres Très Haut Débit fixe et mobile, figurait bien sûr parmi les thématiques.



> Forum clients OPT

Pour sa deuxième édition, le Forum Clients OPT a permis à l'équipe commerciale de l'Agence Entreprises d'accueillir dans un cadre agréable et convivial les 70 clients qui ont répondu présent, et d'être à leur écoute.

L'événement, articulé en deux temps forts, entre présentations des stratégies et projets initiés par l'OPT et organisation d'ateliers thématiques, a permis de développer une relation de proximité dans les meilleures conditions.

## Création de l'identité OPT Pro

Pour bien fonctionner, une entreprise doit développer sa propre identité, la faisant reposer sur un design unique et des éléments graphiques bien définis.

C'est dans l'optique d'attirer l'attention des clients, bien sûr, mais aussi d'asseoir sa notoriété et sa crédibilité auprès des partenaires commerciaux ou institutionnels, que l'Agence Grands Comptes est devenue l'Agence Entreprises.



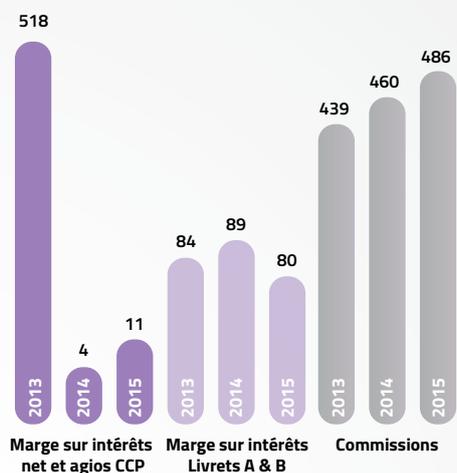
# Résultats Services Financiers

## Chiffres clés

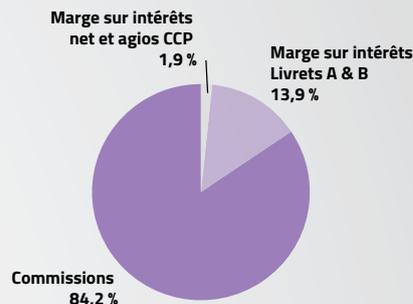
**38 057** comptes CCP (+3 %)  
**99 523** livrets A (+1 %)  
**7 001** abonnements ccp.nc (+30 %)  
**13 213** cartes VISA (+49 %)  
**925** cartes Corail+ (offre lancée en octobre 2015)

**+6,1 %** encours CCP (contre +13 % en 2014)  
**-1 %** encours particuliers épargne (contre +6 % en 2014)  
**+5 %** commissions CCP, les commissions liées aux cartes de paiement, à ccp.nc et au traitement des opérations (contre +1 % en 2014)

## Les recettes



RECETTES 2015 (EN MF CFP)



RÉPARTITION DES RECETTES 2015

## Faits marquants

### Lancement de la carte Corail+

L'Office renforce sa gamme de cartes de retrait.

Lancée en novembre 2015, la nouvelle Carte Corail+ permet de retirer jusqu'à 50 000 francs par période de 24h sur les distributeurs OPT. Plus de souci de plafond de retrait sur 7 jours glissants !

L'objectif est de contribuer encore une fois à diminuer les opérations bancaires aux guichets et donc l'attente dans les agences. Pour une première, ce sont 925 cartes qui ont été placées en seulement 2 mois.

### Offre bacheliers

L'OPT poursuit son effort de recrutement de nouveaux clients parmi les jeunes Bacheliers du territoire.

Nouveauté pour les bacheliers 2015 : la gratuité de certains services jusqu'à leur 25<sup>e</sup> anniversaire : carte Visa Electron, frais de tenue de compte et accès à ccp.nc.

Appuyée par une forte campagne de communication et l'organisation de la journée "l'OPT Beach Party", l'offre bachelier 2015 a été un succès avec 412 bénéficiaires dont 398 nouveaux clients (contre 143 en 2014).

### Offre Multi Équipements

A destination des particuliers, cette offre comprend une réduction sur le coût d'une carte VISA et 3 mois offerts à la banque en ligne ccp.nc. S'appuyant sur la campagne « Avec l'offre Multi Équipements, c'est facile ! » l'objectif était de réduire les opérations de retrait aux guichets en mettant en avant les 3 principales opérations : Payer, Retirer, Gérer.

262 packs ont été délivrés durant cette campagne !



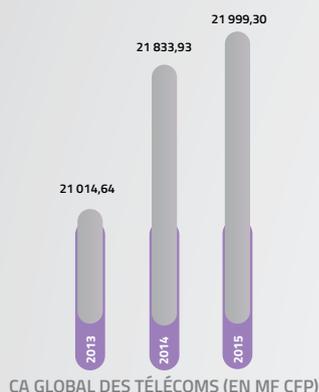
# Résultats Télécoms

## Chiffres clés

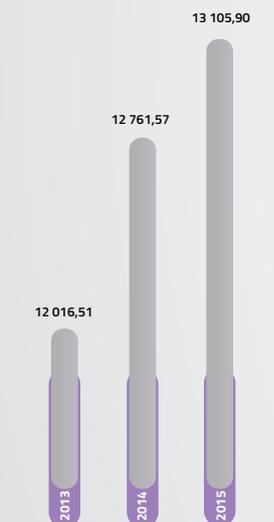
**1 039** liaisons Céléris Ethernet  
**54 226** abonnés OPTimo ADSL  
**77 719** lignes fixes  
**266 062** clients Mobilis  
**632 000** minutes de communications mobiles par jour en moyenne  
**107 438 764** SMS transmis en 2015

## Bilan global

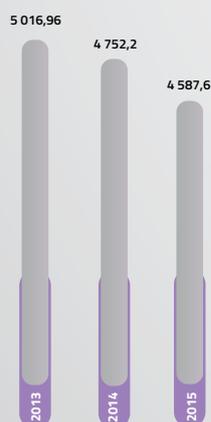
Avec 21,99 milliards de francs, le chiffre d'affaires (CA) des télécommunications (comptes créditeurs internationaux compris) augmente de 0,8 % sur l'année 2015 contre une croissance de 3,9 % en 2014.



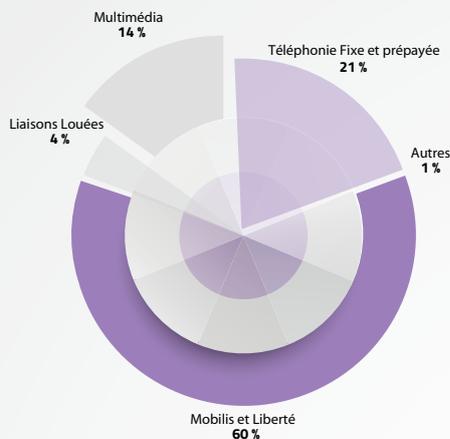
CA GLOBAL DES TÉLÉCOMS (EN MF CFP)



CA GLOBAL MOBILE (EN MF CFP)



CA GLOBAL TÉLÉPHONE FIXE (EN MF CFP)



RÉPARTITION DES RECETTES TÉLÉCOMS 2015

La progression de 165,4 millions est portée par le Mobile (+344,3 millions) qui compense la baisse du chiffre d'affaires de la téléphonie fixe (-164,6 millions). On note les baisses du Multimédia (-1,16 % contre 8,4 % en 2014) et des liaisons louées (1,9 % contre 15 % en 2014) dues aux fortes baisses de tarifs réalisées fin 2014, dont les impacts se sont reportés en 2015.

La part de la téléphonie fixe continue de décroître et représente 21 % du CA des télécommunications (contre 22 % en 2014). La première source de revenus télécoms reste la téléphonie mobile qui constitue à elle seule 50,3 % du chiffre d'affaires global de l'OPT-NC.

## TÉLÉPHONIE MOBILE

Les recettes sur les abonnements Mobilis ont progressé de 5,7 % sur l'année 2015, ce qui représente 424,4 millions de plus que l'an dernier.

Les recettes sur les produits Liberté reculent de 1,49 % en 2015 (contre 2,49 % en 2014).

La stratégie de migration des clients Liberté vers Mobilis portée par l'ensemble des réseaux de vente (DRV, AE et distributeurs Mobilis) porte ces fruits. L'objectif est le développement du revenu moyen par utilisateur (ARPU) (plus élevé sur les abonnements mobiles) avec la mise en place d'une démarche de fidélisation et d'accessibilité étendue aux usages numériques, et par la généralisation des services Internet Mobile.

- > **Parc Mobilis = 85 815 abonnés** (+7,1 % contre 7,33 % en 2014).
- > **Parc Liberté = 180 247 comptes** (+0,05 % contre 0,1 % en 2014).
- > **Parc total = 266 062 clients** (+2,2 %).

Les abonnements représentent 32,2 % du total contre 31,1 % en 2014 et 29,6 % en 2013.

Le taux de pénétration de la téléphonie mobile par rapport à la population totale (270 500 – estimation ISEE fin 2015) s'établit à 98,4 %, principalement porté par les forfaits monétaires bloqués et les abonnements data.

La croissance de l'Internet Mobile est soutenue avec un total de 29 109 clients. Sa progression continue (+ 19,1 % en 2015 contre 16,13 % en 2014). L'Internet Mobile à la demande connaît toujours un réel succès avec 46 209 clients distincts sur le mois de décembre 2015 (contre 35 445 en 2014) et un nombre moyen de SMS par jour en constante progression, avec 18 000 SMS envoyés contre 13 000 en 2014.

La croissance du chiffre d'affaires mobile est conforme aux objectifs prévisionnels avec une progression de 2,7 %. Ce sont les abonnements Internet Mobile qui contribuent le plus à cette augmentation (+15,3 %). A noter que pour la deuxième année consécutive les recettes du trafic local\* sont en régression (-5,1 % contre -1,8 % en 2014).

\* trafic de données Internet échangées entre deux interlocuteurs locaux.

## TÉLÉPHONIE FIXE

Sur l'année 2015, le CA de la téléphonie fixe accentuée sa baisse (-3,5 %). La téléphonie fixe locale, la téléphonie fixe internationale et la téléphonie publique et prépayée subissent les plus forts reculs.

Les baisses des trafics intérieurs (-5,3 % contre -6,9 % en 2014) et extérieurs (-15,1 % contre -24,6 % en 2014) ont légèrement ralenti. La téléphonie publique et prépayée continue par contre son recul (-39 % contre 24,5 % en 2014). Ces baisses constantes s'expliquent par l'accroissement permanent du taux d'équipement en téléphone mobile de la population calédonienne et par la

démocratisation de l'usage de la voix sur IP en matière de communications internationales (Skype, Facetime, Viber...).

L'évolution du CA des abonnements repart légèrement à la hausse (+1,4% contre +0,1 % en 2014) porté principalement par les abonnements Fixy.

> Parc global téléphonie fixe = 77 719 lignes (+2,4 % contre +2,5 % en 2014).

Le CA de la téléphonie fixe (publiphonie incluse) est de l'ordre de 4,6 milliards, ce qui représente 20 % du CA des télécoms contre 21 % l'an passé.

+ 5,7 % recettes sur les abonnements Mobilis

4,6 milliards CFP de Chiffres d'Affaire de la téléphonie fixe

## Faits Marquants Télécoms

### Zoom sur le lancement de la 4G

- > **Offre Mobilis : extension de la gamme des offres Internet Mobile :** 3 nouveaux forfaits illimités à usage raisonnable
  - Forfait ECO 1 Go
  - Forfait ACCRO 4 Go
  - Forfait PRO 10 Go
- > **Campagne de communication Mobilis « Flagrant débit 3G/4G ».**



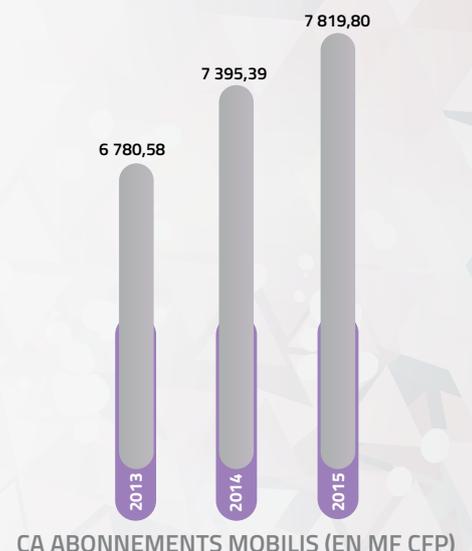
### Nouveautés 2015

- > **Offre packagée Internet Mobile pour étudiants et lycéens :** création d'une 2<sup>e</sup> offre packagée incluant un seuil supérieur avec un modem wifi 4G remplaçant la clé 3G.

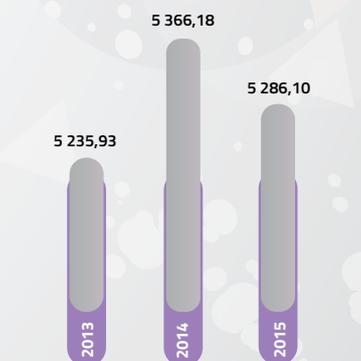
- > **Création de 4 nouveaux forfaits Packs SMS Mobilis** avec une offre phare « le pack 200 illimité soir et week-end ».
- > **Création d'un dispositif de vote par SMS et par audiotel** pour l'élection de Miss France afin de permettre aux Calédoniens de participer pleinement à l'élection.
- > **Baisse des abonnements Mobilis et des tarifs de communications locales :** de 10 à 24 % sur les offres de la gamme de téléphonie Mobilis.

### Téléphonie fixe

- > **Simplification de la grille de débit des liaisons de données Céléris Ethernet** et uniformisation des frais de mise en service.
- > **Création de deux nouvelles options de contrat de niveaux de service (SLA).**
- > **Refonte de l'offre Céléris International « Terminaison Global Switch »** avec réaménagement de la grille des débits et baisse tarifaire de 15 %.
- > **Préparation de l'arrivée commerciale de la Fibre Optique** dans le cadre du projet Très Haut Débit Fixe.
- > **Création de l'option RDS pour l'offre de Radiodiffusion** et raccordement de deux nouveaux clients Radios Fréquence Nord et Baie des Tortues (radios sœur RRB).



CA ABONNEMENTS MOBILIS (EN MF CFP)



CA CARTES LIBERTÉ (EN MF CFP)

# Résultats Courrier et Colis

## Résultats

Avec 2,3 milliards de francs, le chiffre d'affaires du courrier/colis est en baisse par rapport à 2014.

Le courrier déposé par les titulaires de machines à affranchir génère 40,2 % du CA Courrier et Colis, (contre 45 % en 2014), suivi par les produits et services divers à 22,7 %.

## Courrier

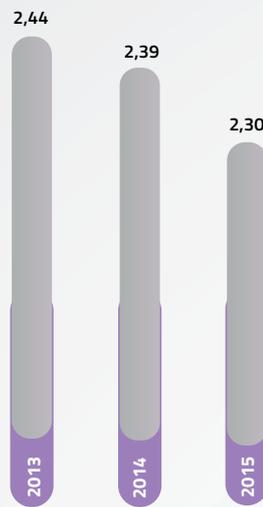
**Globalement, la branche courrier a rapporté 1,5 milliard de francs soit 63 % du total du Courrier/Colis** (comptes créditeurs internationaux inclus).

Le trafic du courrier a enregistré la plus forte baisse (-7,2 %) pouvant s'expliquer par la mise en place de la nouvelle offre Colis en juin 2015 qui a fait basculer une partie du CA courrier vers le colis et à une baisse de l'affranchissement par machine à affranchir, car les grands facturiers de Nouvelle-Calédonie se lancent de plus en plus dans la dématérialisation.

## Colis

**La branche Colis** voit son CA croître de 16,9 % (contre 10 % en 2014), atteignant **425 millions de francs** en 2014, soit **18 % du CA total** (comptes créditeurs internationaux inclus). Cette hausse s'explique par la mise en place de la nouvelle offre Colis.

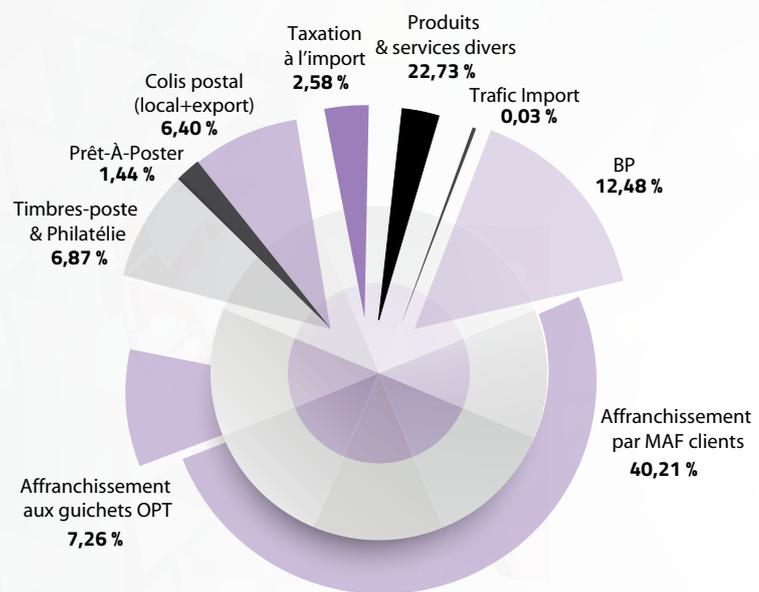
Le trafic en local, assuré par l'activité de vente par correspondance en développement ces dernières en Nouvelle-Calédonie, est une opportunité pour l'OPT NC d'augmenter son CA sur les prochains exercices.



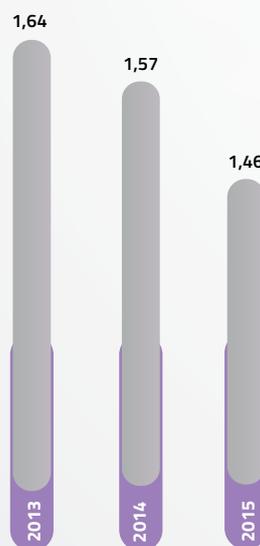
CA TOTAL COURRIER/COLIS  
(en milliards de F CFP)

## Chiffres clés

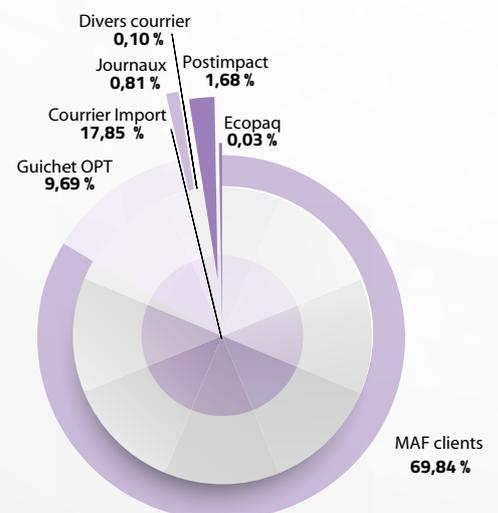
- 12 timbres-poste, 1 carnet et 2 blocs feuillets émis en 2015
- 217 100 Prêt-à-Poster vendus
- 24 100 emballages Simplissimo vendus
- 410 clients MAF (machines à affranchir)
- 110 clients sous contrat de publipostage (offres Post Impact, Post Contact, Colis en nombre...)



REPARTITION DU CA COURRIER/COLIS



CA COURRIER  
(en milliards de F CFP)



REPARTITION DU CA COURRIER

## Prêt-à-Poster et Philatélie

Avec un chiffre d'affaires de **33 millions de F CFP**, les ventes de **Prêt-à-Poster** ont diminué de **26 %** malgré des actions commerciales et de communication menées tout au long de l'année. Une évolution de l'offre est prévue courant 2016 pour accroître son attractivité et améliorer les ventes.

Côté philatélie, les ventes de timbres-poste et produits philatéliques (y compris souvenirs, livres...) ont enregistré un chiffre d'affaires de 171,7 millions (-14,6 % par rapport à 2014).

## Boîtes postales

Avec plus de **161 millions de CA**, la location des **boîtes postales** a progressé de près de **4,2 %**, grâce à l'extension du parc.

## Faits marquants

### > Nouvelle gamme d'emballages Simplissimo

Redimensionnés et commercialisés sous la marque Simplissimo by OPT, les emballages non affranchis ont été reloués. Quatre nouveaux types d'emballages à des tarifs très avantageux, en plusieurs formats, adaptés à tous les envois, ont été mis à disposition des clients.



### > Refonte de l'offre colis

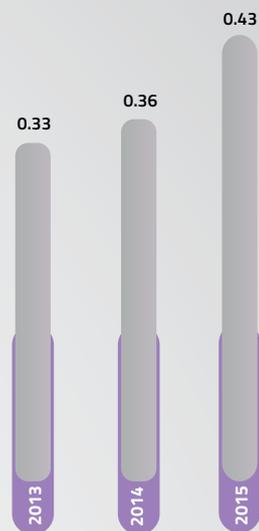
S'alignant sur les règles internationales, l'OPT-NC a dû revoir ses tarifs Colis. Mise en application en juin 2015, la nouvelle offre est désormais plus simple et plus lisible pour les clients.

Passant de 8 000 à 84 tarifs, elle a subi une véritable refonte.

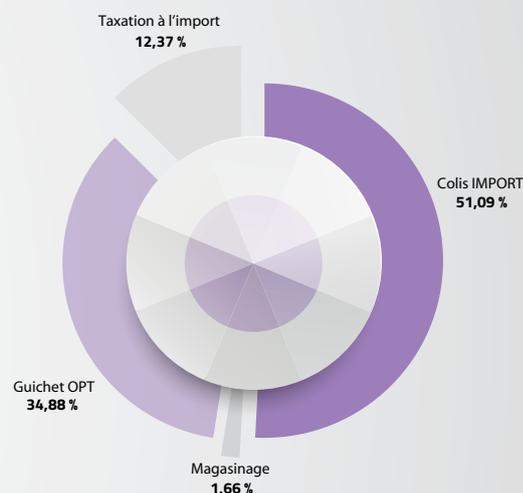


### > Nouvelle boutique en ligne Caléscope

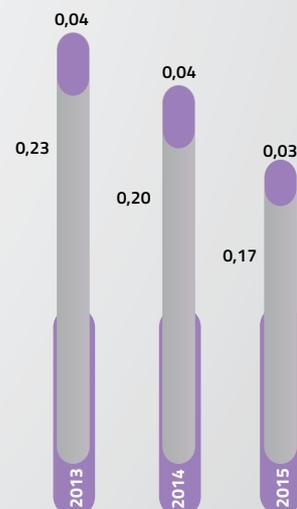
Plus moderne, plus ergonomique et toujours destinée à mettre en avant la philatélie calédonienne, la nouvelle boutique en ligne propose plus de 150 produits philatéliques à la vente.



CA COLIS  
(en milliards de F CFP)



RÉPARTITION DU CA COLIS



CA PHILATÉLIE ET PRÊT À POSTER  
(en milliards de F CFP)

■ Philatélie ■ Prêt-à-Poster

2016 constituera une année charnière. Le déploiement commercial de la fibre, l'évolution des offres de téléphonie, les nouvelles solutions qui seront offertes aux clients entreprises dans le domaine des télécommunications mais aussi du courrier, l'ajustement des offres des services financiers... Autant de nouveautés qui traduisent notre volonté de délivrer aux Calédoniens des offres centrées sur leurs besoins. Une Direction des Services Bancaires qui va continuer à développer ses compétences et son organisation dans la perspective du lancement de la future Banque OPT, un réseau d'agences qui va progressivement faire peau neuve, une équipe commerciale dédiée aux professionnels qui poursuivra ses efforts d'ouverture et de concertation avec ses clients... Autant de projets qui traduisent notre objectif de repenser la relation client pour la rendre plus fluide et délivrer une qualité de service sans faille. Voici les challenges qui nous rassemblent et que l'ensemble des équipes compte relever au cours de l'année 2016.



## Les services Marketing

**Côté Marketing Études et Offres, l'année 2016 verra se poursuivre les actions engagées depuis 2014** afin d'améliorer la connaissance que l'OPT a de ses clients au travers de la poursuite d'une démarche de concertation avec l'ensemble de notre clientèle, entreprises et collectivités.

Pour répondre à leurs attentes, le plan marketing des produits et services 2016 s'articule autour de 4 grandes orientations :

- > **Baisses tarifaires et évolutions sur les offres Mobilis**, au travers de la révision de l'offre Liberté et des abonnements Mobilis, mais aussi par la création d'offres packagées intégrant la voix, les SMS et la donnée.
- > **Baisses tarifaires et révision du modèle des offres destinées aux FAI**, avec l'évolution des grilles tarifaires des différents trafics du Réseau Fédérateur afin d'accompagner le développement du Très haut Débit Fixe et engager les FAI dans de nouvelles baisses vers les internautes.
- > **Évolutions sur les offres Internet**, par la révision de l'offre OPTimo, en s'orientant vers la création d'une offre liée au développement du THD. Côté Services Financiers, avec l'évolution de l'offre d'abonnement aux services financiers en ligne ccp.nc.
- > **Baisses tarifaires et évolutions sur les offres destinées aux professionnels** avec pour les Télécoms, la révision de la gamme d'offres dédiées aux entreprises (Flotte Mobile et liaisons Céléri Ethernet). Côté Courrier et Colis, par la refonte des offres d'affranchissement du courrier en nombre et par la création d'une offre Collecte et Remise.

### Côté Marketing Opérationnel, l'année 2016 sera marquée

- > **Pour les Télécoms, par les 20 ans de Mobilis.** L'occasion de proposer au grand public comme au personnel de l'OPT diverses actions de communication. Le coup d'envoi de cet anniversaire de marque débute avec le lancement du jeu concours « Movielis », un concours de très courts-métrages en partenariat avec le 18<sup>e</sup> Festival du Cinéma de La Foa ! Mobilis profite aussi de ses 20 ans pour lancer [www.mobilis.nc](http://www.mobilis.nc). Ce site permettra de célébrer l'anniversaire de la marque tout au long de l'année !
- > **Pour le courrier et le colis, 2016 sera l'occasion de sensibiliser le grand public aux règles d'adressage** au moyen d'une campagne de communication didactique basée sur les bons réflexes à adopter. Parallèlement, différentes opérations de communications en lien avec les réseaux de vente et les nouvelles offres seront mises en place.
- > **Pour les services financiers, la refonte des documentations commerciales.** La nouveauté sera la pochette d'accueil clients, véritable relais d'informations pratiques, remise au client par le conseiller financier. Dans la continuité, une nouvelle version du site [ccp.nc](http://ccp.nc) verra le jour avec des fonctionnalités digitales adaptées à la demande de nos clients.



## Les réseaux de vente

### > Les automates multiservice :

Lancé en 2014, le projet livrera ses premiers automates en 2016. Le principe : équiper d'ici 2017 une vingtaine d'agences en automates permettant de payer ses factures OPT ou Calédonienne des Eaux, d'affranchir un courrier ordinaire ou encore d'acheter une recharge Liberté.

### > Le projet « Nouvelle Relation Client » (NRC)

Toujours dans l'optique d'améliorer la relation avec sa clientèle, la DRV a fait évoluer son projet de « Concept de Nouvelle Agence » vers un projet « Nouvelle Relation Client ». Cette évolution est le fruit d'échanges entre SOFREPOST – filiale à 100 % du Groupe La Poste – et la Direction des Réseaux de Vente. Les premières pistes d'évolution intègrent des points novateurs comme la fluidification et la réorganisation des flux au sein des agences, la diminution des temps d'attente, la simplification des opérations courantes et le renforcement de la visibilité des services et offres.

### > Une nouvelle organisation du réseau de vente dans l'intérieur et les îles !

Le réseau de vente dans l'intérieur et les îles se caractérise par 26 agences à gérer, associé à des distances kilométriques importantes entre elles. Le regroupement d'agences par la création de 4 zones géographiques est apparu comme la meilleure des solutions pour apporter soutien et proximité au réseau.

## AUTOMATES

Vers un client autonome



Réunion de travail avec Sofrepost

## Agence Entreprises (AE)

L'année 2016 marque une date clé dans le lancement du projet THD Fixe accompagné par une révision globale du modèle tarifaire du Réseau Fédération et des liaisons Céléris Ethernet.

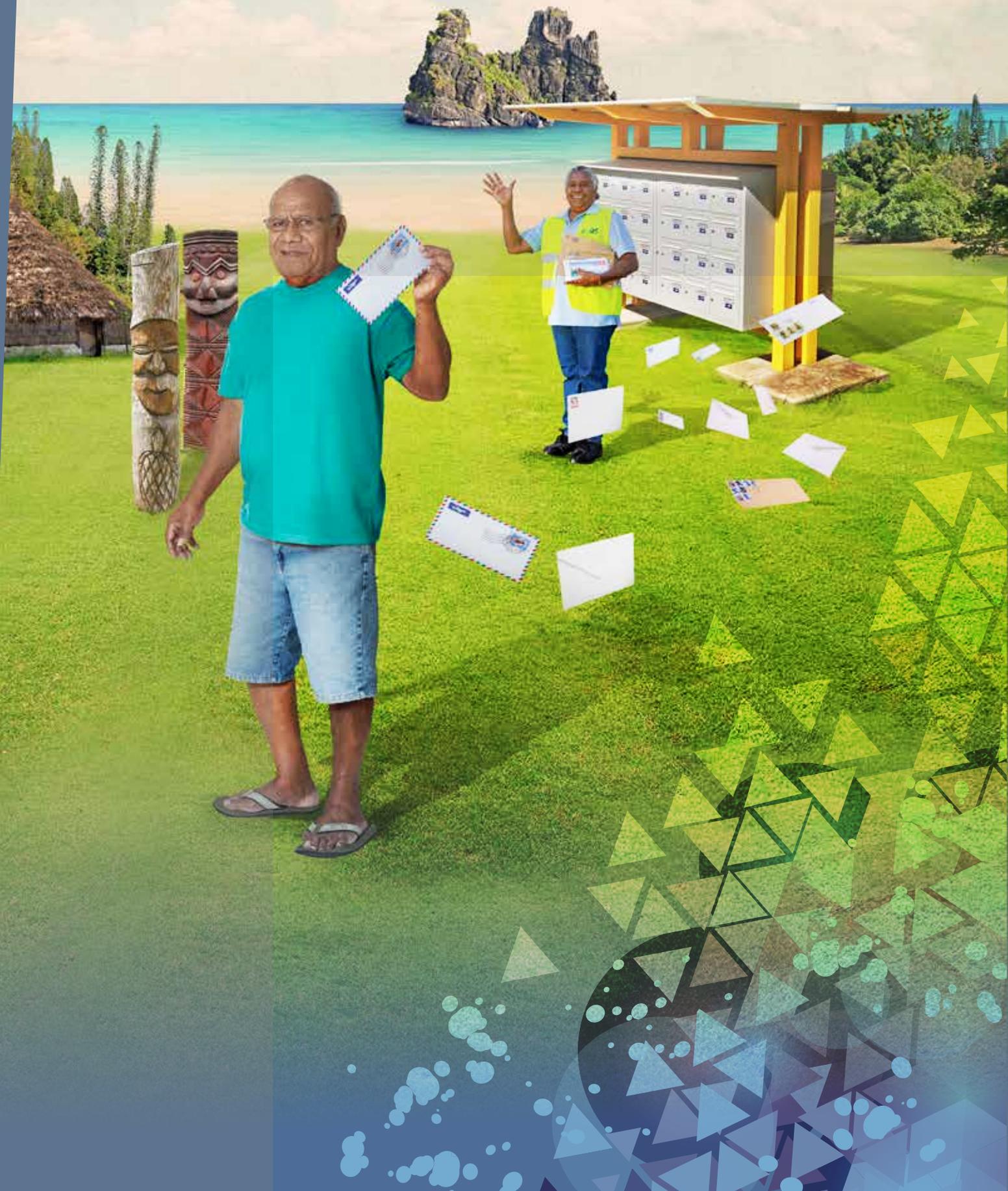
Ce sera l'opportunité pour l'AE de capitaliser sur son projet de professionnalisation de la démarche commerciale.

Les priorités de la feuille de route seront :

- > La montée en puissance de la vente en B to B (démarche proactive des chargés d'affaires, programmations de visites commerciales, pilotage des actions commerciales via des tableaux de bord).
- > La capitalisation sur les programmes de formation conçus sur mesure pour permettre la montée en compétence.
- > Le pilotage des engagements, des actions internes vers nos clients professionnels.
- > La production de livrables actualisés et mutualisés (télécoms et courrier) tels que le catalogue produits entreprises, les fiches produits.



# Aménagement



# Direction du Courrier et du Colis

La Direction du Courrier et du Colis (DCC) est l'une des 3 directions métiers de l'OPT-NC. Sa mission principale est d'assurer l'acheminement et la distribution du courrier et des colis.

## Chiffres clés

**500** colis dédouanés chaque jour

**58** tournées de distribution à domicile, dont 40 sur Nouméa / Grand Nouméa

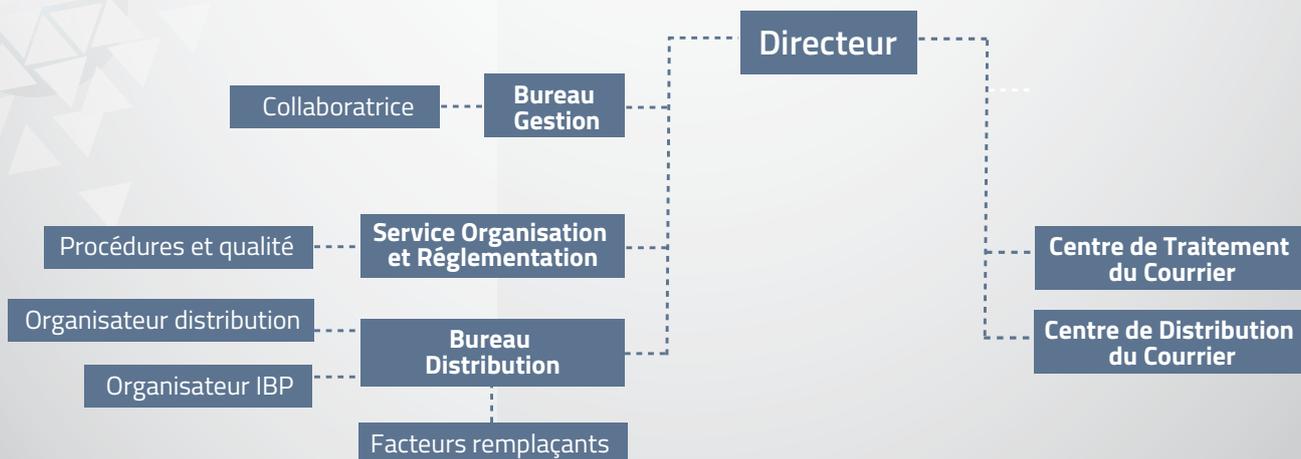
**52 500** boîtes aux lettres desservies, dont 50 000 sur Nouméa / Grand Nouméa

**42 700** boîtes postales dans les agences

**46** îlots de boîtes postales isolés, dont **30** en tribus



## Organigramme



# Déploiement d'Ilots de Boîtes Postales (IBP) en tribus

Conformément au plan stratégique 2013-2017, l'OPT poursuit son programme de déploiement d'IBP en tribus au terme duquel les 272 tribus aujourd'hui desservies par la poste mobile seront équipées.

En 2015, ce sont 21 IBP qui ont été mis en service. Après Boulouparis en 2014, Kouaoua est la 2<sup>e</sup> commune dont toutes les tribus sont desservies par des IBP.



IBP sur la commune de Kouaoua



## Comptage du courrier ordinaire

Le comptage manuel réalisé chaque année a été abandonné et un cahier des charges a été établi pour permettre à terme d'estimer quotidiennement le trafic à partir des données issues des machines de tri.

## Évolutions réglementaires

Pour une meilleure compréhension, les délais d'instance ont été harmonisés et les motifs de non distribution clarifiés.

## Dédouanement

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, le Centre du Traitement du Courrier (CTC) assure en toute autonomie sa mission de déclarant en douane et n'a plus recours à l'assistance d'un prestataire externe.

## Rationalisation de la distribution

Un expert de La Poste est venu en mission en décembre pour assister l'OPT dans la réorganisation du Centre de Distribution du Courrier (CDC) de Nouméa.

## Adressage

La DCC a accompagné les communes de Bourail, La Foa, Pouembout, Païta et Poindimié à la mise en place de leur adressage (n° et noms de voies).

## Qualité de service

Au niveau de la qualité des adresses OPT, un diagnostic a été réalisé et des améliorations ont pu être apportées. Des actions de communication et de formation ont également été réalisées auprès d'institutions pour les aider à bien collecter et libeller les adresses dans leurs fichiers.

Dans les agences et centres courrier colis, un processus de contrôle interne a été mis en place.

## Formation à la distribution

Deux modules e-learning conçus par la DCC en collaboration avec le service formation ont été organisés en juin et octobre à destination des facteurs : 10 sessions de formation au cours desquelles les facteurs d'horizons différents ont eu l'occasion d'échanger sur la pratique de leur métier. Par ailleurs, trois experts métiers de la DCC ont suivi une formation spécifique qui leur a permis d'élaborer et de dispenser la formation initiale de préposé à la distribution postale à 9 lauréats du concours 2015.



# Futur Centre de Distribution du Courrier (CDC) Dumbéa

Le planning du projet est respecté : les travaux sont en cours et devraient s'achever en mai 2016.



Futur CDC - COURTOT Nicolas architecture SARL

## Futur Centre de Traitement du Courrier (CTC)

Le futur CTC s'inscrit dans un projet plus large lancé en 2015 : le programme Eiffel. Une mission en métropole a permis de rencontrer des fournisseurs de matériel

postal, de visiter des centres opérationnels et de rencontrer des experts métiers afin de finaliser les études d'organisation : choix de matériels, décision de conserver les machines

de tri existantes, étude d'ergonomie des guichets, etc. Côté bâtiment, les travaux ont démarré en octobre, avec un mois d'avance.



### Perspectives 2016

> **Distribution et adressage** : en termes d'organisation, pour faire face aux enjeux de la distribution et de l'adressage, un service dédié à ces missions sera créé à la DCC. La distribution à domicile de la commune de Dumbéa sera transférée au futur Centre de Distribution du Courrier de Dumbéa en juin 2016, et rattaché au nouveau service distribution et adressage. Quant au centre de distribution du courrier de Nouméa, à l'issue d'un diagnostic de son organisation, différents scénarii seront proposés pour une mise en place au 3<sup>e</sup> trimestre 2016.

Environ 70 îlots de boîtes postales seront mis en service dans le cadre du projet de déploiement d'IBP en tribus.

Un travail sera mené en collaboration avec les autres directions de l'OPT et le GIE SERAIL pour la mise en place d'un référentiel d'adresses et, plus largement, de localisation.

> **Traitement du courrier** : pendant la durée des travaux du futur CTC, les efforts de la DCC vont se concentrer sur la future organisation interne, le choix des matériels et la rédaction de tous les processus d'exploitation.

L'estimation quotidienne du trafic ordinaire sera disponible à compter du 1<sup>er</sup> semestre 2016, ainsi que de nouveaux indicateurs de qualité de service.

> **Nouveau Système d'Information (SI) courrier** : le projet SIDO (système d'information du back-office courrier/colis) a été relancé et le Comité Exécutif l'a classé parmi les 5 projets prioritaires de la Direction des Systèmes d'Information (DSI).

Après une mise à jour du cahier des charges, un appel d'offres sera lancé en avril pour aboutir au choix d'une solution mi 2016.

# Directions des Télécommunications

La Direction des Télécommunications (DT) est rattachée à la Direction Générale Déléguée en charge du Numérique et de l'Aménagement (DGD-NA) et représente un effectif de 315 agents répartis dans 9 pôles (1 service, 7 centres techniques et 1 centre d'exploitation).

La Direction élabore la stratégie télécoms avec pour objectifs principaux de :

- > fixer les évolutions des systèmes de télécommunications selon les besoins fonctionnels et la stratégie définie par la Direction Générale.
- > superviser la conception, la mise en œuvre et le maintien opérationnel (qualité, sécurité, fiabilité, coûts, délais) des systèmes de télécommunications.
- > contribuer à la définition et à la mise en œuvre des produits et services de télécommunications en collaboration avec la DGD-PE.

Elle compte également dans ses effectifs les directeurs de projet attachés à des projets structurants tels que le projet Très Haut Débit Fixe ou la sécurisation du réseau de transport.



## Chiffres clés

**118** pylônes dédiés au réseau de transport (faisceaux hertziens)

Plus de **700 km** de fibre optique déployée

**20** nœuds de transport optique principaux dont 9 en WDM

**2** câbles sous-marins :

> "Gondwana" de Nouméa à Sydney (2275 km)

> "Picot" de Poindimié à Ouvéa et Lifou (250 km)

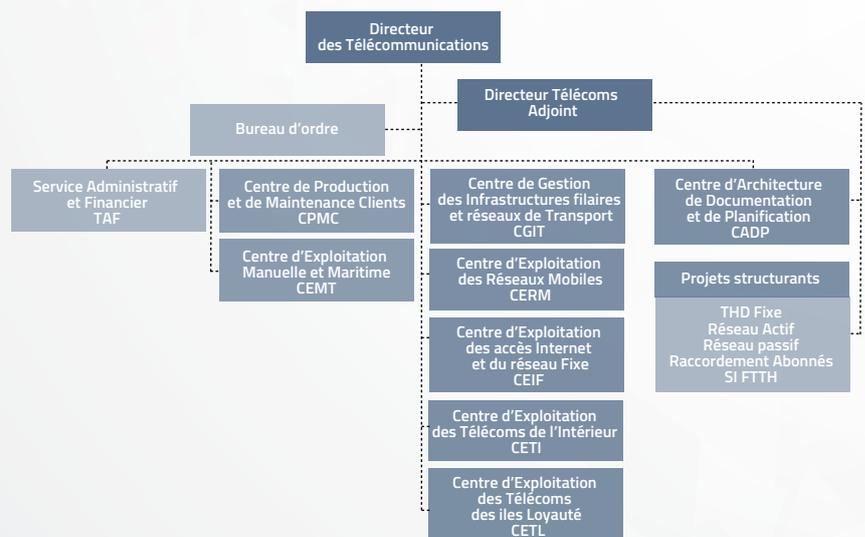
**339** relais mobiles en service

**138** relais mobiles équipés LTE/4G

**8** relais mobiles équipés LTE ADVANCED/4G+

**133** centraux téléphoniques et ADSL dont **24** en OLT/THD Fixe

## Organigramme



## Faits marquants

La stratégie numérique est l'un des axes majeurs du Plan OPT2017, destinée à répondre aux besoins d'aménagement et de développement de la Nouvelle-Calédonie et à contribuer aux objectifs du Plan Stratégique pour l'Economie Numérique (PSEN) mis en place par le Gouvernement.

**L'année 2015 a été marquée par de nombreux événements dans différents domaines.**

### Réseau mobile et Internet mobile

L'OPT-NC a poursuivi sur 2015 la densification du réseau 3G en parallèle du déploiement de la 4G avec la création de nouveaux sites 2G/3G et 2G/3G/4G.

Quelques faits marquants :

- > Renouvellement de la plateforme de messagerie vocale (mobile et fixe).
- > Mise en place d'un flux SMS pour l'élection de Miss France.
- > Déploiement de 8 nouveaux sites mobiles 2G/3G, soit un total de 339 sites 2G/3G. Mont Mou (Païta), Réservoir Bourail, Tikouré (Médipôle), Agrical (Païta), Mahamat (Pouébo), Centre Tjibaou, Mine KNS (Koné) et Scierie Mathieu (Sarraméa).
- > Déploiement de 14 micro sites 3G pour améliorer la couverture indoor de 12 établissements et de la zone de Mageco.
- > Intégration d'une seconde porteuse 3G sur 10 sites pour permettre d'augmenter les capacités 3G et réduire la congestion.
- > Densification événementielle pour les Foires de Bourail et Koumac, la Fête de la citoyenneté à N'Dé (Païta), et la coupe du monde de Windsurf.

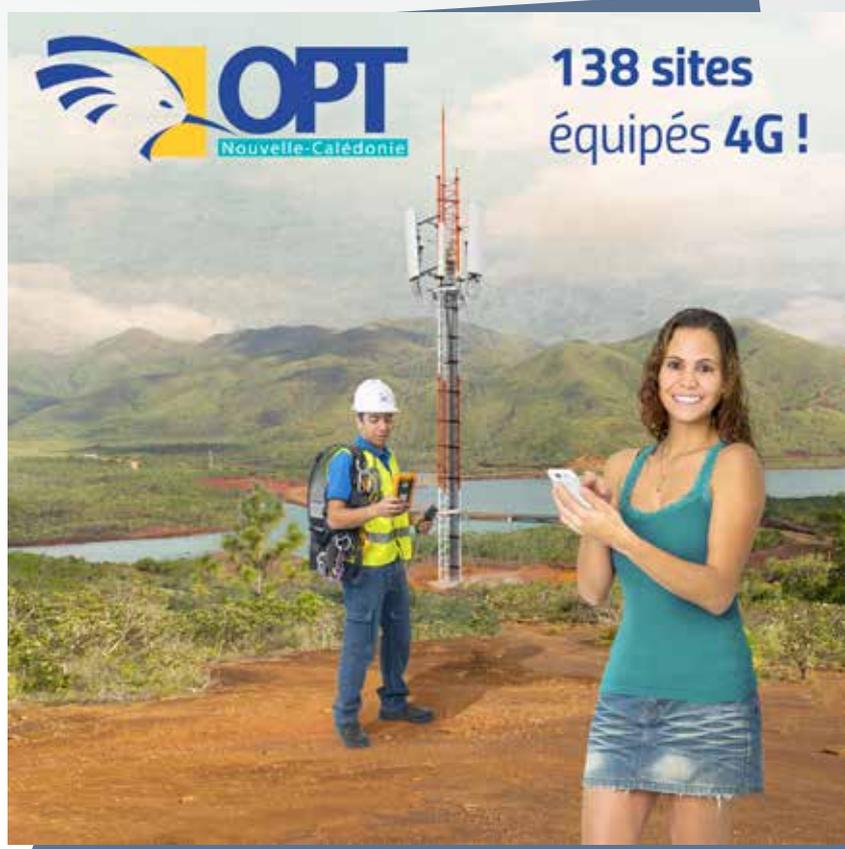
### Très Haut Débit mobile (4G)

La 4G s'inscrit dans la stratégie de l'OPT-NC en faveur du Très Haut Débit pour tous.

La quatrième génération de réseaux mobiles est conçue pour offrir de meilleures performances et de plus grandes capacités dans un environnement où l'échange et la création de données sont en forte croissance.

Quelques faits marquants :

- > Ouverture commerciale du réseau 4G en février avec 55 sites LTE.
- > Extension 4G/LTE sur 138 sites mobiles 2G/3G existants.
- > Pré-déploiement 4G+ sur 8 sites en novembre/décembre (tests à 200 Mbps Download / 50 Mbps Upload).



**4G**  
Très Haut Débit Mobile

## Réseau fixe et Internet fixe

Le plan OPT2017 s'engage, au travers du programme Très Haut Débit Fixe, à migrer d'ici à 2022 l'ensemble des quelque 70.000 abonnés du réseau cuivre vers le réseau fibre optique, en apportant le même niveau de service pour tous en termes de performance, disponibilité et prix. Le déploiement de réseaux d'accès à Internet performants sur l'ensemble du territoire constitue un chantier majeur pour les années à venir.

- > Mise en service de nouveaux équipements d'accès téléphoniques et ADSL :
  - Méaré (La Foa), Karambé (Koumac) et 3 SR numérisées (Logicoop, PK4 et GMR).
  - Extension de capacité sur Païta et Koucokweta (Dumbéa – zone du Médipôle).
- > Forte baisse des demandes de lignes en instance (-40 % sur tout le territoire).
- > Coordination pour le projet Néobus (SMTU) pour la validation du trajet (tronçons 17 et 18).
- > Mise en œuvre d'une interconnexion en protocole SIP avec Citius pour les communications internationales.
- > Mise en service de nouveaux liens d'interconnexions IP à Sydney avec TELSTRA (opérateur Tiers 1).
- > Upgrade des serveurs de Cache Google avec des liens à 10 Gb/s à Nouméa pour fluidifier le trafic vers Google.
- > Upgrade du cœur du réseau fédérateur IP (PSM) pour anticiper les demandes de bandes passantes des FAI.
- > Mise en service d'un réseau d'agrégation dédié pour la collecte des flux FTTH.

## Très Haut Débit Fixe (THD Fixe)

- > Déploiement d'équipements THD (OLT) dans 24 sites sur le Grand Nouméa et l'Intérieur.
- > 1<sup>er</sup> appel téléphonique en VoIP sur le réseau fibre optique en juillet.
- > Déploiement du 1<sup>er</sup> réseau fibre optique FTTH sur Kaméré (Ducos) avec raccordement du premier client bêta-testeurs le 12 octobre, et 24 clients au 31 décembre avec 3 FAI (Lagoon, MLS et CAN'L).
- > Déploiement du réseau fibre optique FTTH de Gouaro Deva (Bourail), Portes-de-Fer (Nouméa) et Mont-Dore Sud.
- > Premier raccordement professionnel en SIP Trunk (site du Médipôle).
- > Raccordement en fibre optique des lycées et collèges pour satisfaire les besoins en très haut débit.

**FIBRE OPTIQUE**



Raccordement de la Fibre optique sur Kaméré.



## Réseau de transport

Le programme de densification et de sécurisation du réseau de transport par boucles optiques (dorsales maritimes et terrestres) vise à améliorer la qualité de service en termes de disponibilité et de niveau de performance de nos services fixes et mobiles sur l'ensemble du territoire.

Quelques faits marquants :

- > Déploiement de l'anneau d'agrégation niveau 2 sur le réseau WDM.
- > Migration de la collecte Internet fixe du Grand Nouméa hors réseau GbE.
- > Extension de capacité du câble sous-marin international de 40 Gb/s à 240 Gb/s pour répondre aux besoins croissants du THD Fixe et Mobile en termes de débit.
- > Pilotage des études de faisabilité pour la sécurisation du câble sous-marin international Gondwana 1.
- > Lancement du programme GTO (Généralisation du Transport Optique Terrestre) avec le projet d'extension du réseau WDM sur le territoire et le projet de déploiement du réseau fibre optique (DRT) pour relier l'ensemble des bâtiments techniques.



Sécurisation du réseau de transport optique



## Radio diffusion

- > Extension du réseau de radio diffusion avec la création de 3 nouvelles stations Radio dépendant de RRB (Radio Petites Sœurs Sheraton-Bourail), Radio Fréquence Nord (Kafeate-Voh), Radio Baie des Tortues (Village de Bourail).

## Publiphonie

- > Lancement du plan d'optimisation du parc des publiphones avec 250 appareils déposés sur tout le territoire, soit -20 % du parc.

### Réseau VHF Marine

- > Mise en service du nouveau cœur de réseau pour l'exploitation radiomaritime (veille canal 16).
- > Lancement des opérations de remplacement des 8 sites existants et d'extension de la couverture VHF Marine (9 nouveaux sites).
- > Groupe de travail par la co-localisation des opérateurs de la station côtière avec le personnel du MRCC (sécurité maritime).



Centre d'Exploitation Manuelle et Maritime des Télécoms



Extension de la couverture VHF Marine

### Roaming et itinérance

- > Extension du réseau de partenaires Roaming avec aujourd'hui 202 réseaux mobiles dans le monde répartis sur 103 destinations (+ 33 réseaux en 2015)
- > Poursuite des ouvertures d'accord avec les partenaires utilisant le système de lutte contre la fraude en « presque temps réel » (NRTRDE) pour atteindre 161 réseaux partenaires (+18 en 2015).
- > Extension des relations SMS Interworking avec aujourd'hui 58 réseaux partenaires.

### Radioélectricité

- > 33 nouveaux Réseaux Radio Indépendants créés.
- > Évolution de la répartition du spectre de la bande VHF Marine entre les affectataires.
- > Dans le cadre du projet de déploiement de la 4G et 4G+, gestion de la remédiation de l'impact de la LTE 800 sur la TNT.
- > Mise à jour de tous les sites mobiles sur les bases notariales de l'ANFR.
- > Audit radio électrique de la tour Montravel.

### Relations extérieures

- > Présence d'une délégation de l'OPT-NC au PITA (Pacific Island Télécommunication Association) / PTC (Pacific Telecommunications Council) se déroulant à Hawaï du 16 au 21 janvier 2015.
- > Présence d'une délégation de l'OPT-NC à l'APNIC 39 & APRICOT à Fukuoka au Japon du 24 février au 6 mars 2015.
- > Présence d'une délégation de l'OPT-NC au WAS (Wholesale Agreements & Solutions Group) se déroulant à Dubaï du 16 au 19 mars 2015.
- > Présence d'une délégation de l'OPT-NC à la 19<sup>e</sup> assemblée générale de la PITA se déroulant à Tonga du 20 au 24 avril 2015.
- > Présence d'une délégation de l'OPT-NC à l'APNIC 40 à Jakarta en Indonésie du 3 au 10 septembre 2015.
- > Entraide au VANUATU suite au passage du cyclone Pam pour la remise en service de leur réseau de transport.



Aide au Vanuatu

## Perspectives 2016

**L'actualisation du plan stratégique OPT2017 a confirmé les grands projets d'aménagement de l'OPT-NC.**

Dans ce cadre, la DT continuera de piloter les projets suivants :

- > Le déploiement du Très Haut Débit (Fixe et Mobile).
- > La sécurisation du réseau de transport territorial par des boucles optiques en augmentant ses capacités pour répondre aux besoins du Très Haut Débit fixe et mobile.
- > La sécurisation du câble sous-marin international Gondwana 1.

**Pour la pleine réussite de ces projets, qui se feront en concertation avec les acteurs du numérique et de l'aménagement de la Nouvelle-Calédonie, la Direction des Télécommunications mènera également les réflexions nécessaires pour intégrer différents domaines d'évolution tant techniques que de gestion comme :**

- > La généralisation de la fibre optique et la disparition progressive du réseau cuivre avec une nouvelle gestion administrative et financière de nos sous-traitants,
- > Les évolutions liées aux équipements d'accès aux services dans les centraux et chez nos clients,
- > L'introduction de l'IMS pour les cœurs de réseaux fixe et mobile (généralisation de la voix fixe et mobile),
- > La mise en œuvre du SI Convergence (gestion du client numérique avec un nouvel OSS Télécoms),
- > Le centre de supervision des réseaux.

Ces évolutions nécessiteront des adaptations des organisations actuelles pour une plus grande efficacité et ainsi permettre aux Calédoniens de bénéficier d'une qualité de service accrue et comparable avec le reste du monde.

# Direction des Services Bancaires

Les Services Bancaires de l'OPT-NC gèrent aujourd'hui un peu plus de 38 000 Comptes Courants Postaux et près de 100 000 Livrets A et B.

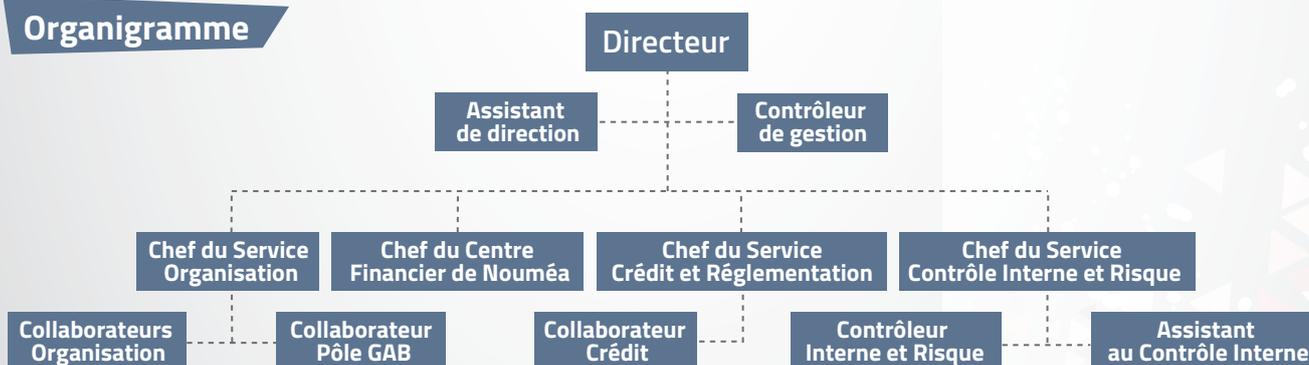
Pour assurer la continuité et le développement de ses activités, l'OPT-NC maintient des relations de confiance avec ses différents partenaires, notamment la Calédonienne de Services Bancaires (CSB) sur le territoire et la Banque Postale en métropole.

L'OPT-NC offre ainsi à ses clients particuliers la gamme des produits et services essentiels d'une banque de détail : gestion des dépôts, délivrance de moyens de paiement, facilité de caisse/découvert et épargne court terme.

Pour mener à bien ses missions, la Direction des Services Bancaires s'appuie sur une équipe de 53 agents. Le Centre Financier compte à lui seul 43 collaborateurs.



## Organigramme



## Poursuite de l'extension du parc de guichets automatiques de banque (GAB)

L'OPT-NC affirme son rôle d'aménageur et de développeur en poursuivant, cette année encore, le déploiement de services financiers de proximité sur l'ensemble de la Nouvelle-Calédonie.

Deux nouveaux GAB ont ainsi été installés et cinq GAB internes (dans les agences) ont été remplacés par des GAB externes, accessibles 24h/24 et 7j/7.

Sept projets ont déjà été concrétisés avec des mairies ou des partenaires privés, pour l'installation de GAB en 2016 dans des zones peu équipées.



## Accentuation du dispositif de surveillance et de gestion des risques

Les faits marquants de 2015 pour le service du contrôle interne sont principalement :

### > Les inspections de 1er niveau du Centre Financier de Nouméa (CFN)

Elles ont été revues avec l'instauration de nouvelles vérifications dans le but d'étendre le périmètre de contrôle.

### > La cartographie des risques du Centre Financier de Nouméa

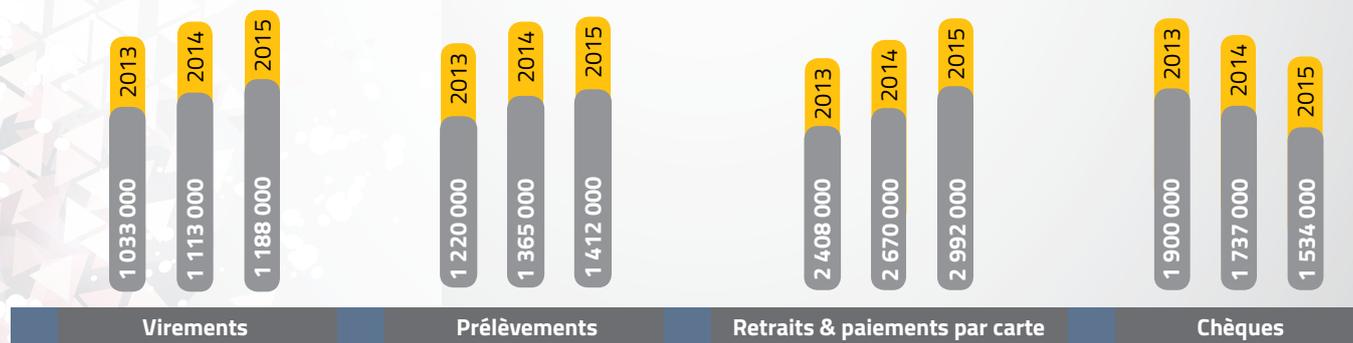
Elle a été réactualisée afin de maîtriser au mieux les risques liés aux activités du centre.

## Campagne de bancarisation

Conformément à ses missions de service public, l'OPT-NC a souhaité se préoccuper de la bancarisation des personnes en situation précaire (sans domicile fixe, squatteurs).

Une conséquente opération de marketing direct a ainsi été lancée afin d'inviter cette cible de clients à ouvrir un compte CCP.

### Les différents flux traités ces trois dernières années (en nombre)



## Perspectives 2016

> Poursuite du déploiement du parc de GAB, avec comme objectif principal l'installation de GAB externes accessibles 24h/24 et 7j/7 sur l'ensemble de la Nouvelle-Calédonie.

> Renforcement du plan de continuité d'activité au CFN mais également dans le réseau.

> Renforcement de la fonction Audit. Les audits bancaires réalisés en agence permettent de vérifier que les procédures sont respectées, de corriger des dysfonctionnements ou des manques.

# Les missions de collaboration et de coordination

Le plan OPT2017 prévoit d'ouvrir davantage l'Office sur son environnement et, ainsi, d'assurer une meilleure proximité avec les principaux intervenants du territoire. C'est aujourd'hui chose engagée puisque trois chargés de mission ont été spécifiquement recrutés afin de porter une véritable démarche de concertation avec les grands acteurs du numérique, les collectivités et les institutions, comme avec les aménageurs du territoire.

Dans cet esprit d'ouverture, en fonction de leurs compétences, les trois chargés de mission interviennent en facilitateurs, pour une meilleure transversalité entre l'Office et ses différents interlocuteurs internes et externes, et une connaissance mutuelle des projets en cours ou à venir sur le territoire.

## Les missions en relation avec les acteurs du numérique

Le chargé de mission en relation avec les acteurs du numérique a pour responsabilité d'organiser et de pérenniser les relations de l'OPT avec les fournisseurs d'accès Internet (FAI), les data centers, la cellule EcoNum, l'Observatoire du Numérique, l'ACTIC, le club des DSI...

Au cours de l'année 2015, il a piloté de nombreuses actions, dont les sept rencontres d'information et d'échange avec les FAI sur des thématiques diverses, et notamment sur le déploiement du THD Fixe.

Il a représenté l'OPT lors de nombreuses rencontres avec la cellule EcoNum et l'ONNC dans le cadre du Plan Stratégique pour l'Économie Numérique.

Il a coordonné pour l'OPT la connexion de 20 établissements scolaires au THD Fixe pour la rentrée 2016 ainsi que le projet de « Case Numérique ».

Le chargé de mission a également piloté l'organisation de deux journées d'échanges destinées aux entreprises, aux opérateurs et aux professionnels spécialisés dans le THD qui se sont tenues en novembre 2015 : le Smartday et le Techday.



## Les missions en relation avec les collectivités

Le chargé de mission en relation avec les collectivités a un rôle de coordinateur, contribuant à la mise en cohérence des projets de l'OPT avec ceux des communes comme des provinces ou du gouvernement.

En 2015, ce sont plus de plus de 70 rencontres d'information et d'échange qui ont été initiées avec les collectivités (hors réunions techniques spécifiques) concernant les différents projets de l'OPT tels que le programme de déploiement de la fibre optique, l'extension du réseau de couverture mobile, le programme IBP, les problématiques d'adressage, la mise en place de bornes wi-fi...

## Les missions pour la stratégie patrimoniale

L'OPT a lancé une réflexion sur sa stratégie patrimoniale. La chargée de mission dédiée à la stratégie patrimoniale a pour objectif l'élaboration d'un schéma directeur de l'immobilier qui va permettre de regrouper dans une feuille de route unique les projets de développement des quatre directions opérationnelles. Suite à un audit réalisé en 2015, les principales préconisations sont les suivantes : un schéma directeur du parc tertiaire, le repositionnement du siège social, la standardisation du déploiement de la Nouvelle Relation Client à travers un concept d'agence revu et l'intégration d'un volet « développement durable » sur la valorisation du parc immobilier.

# Services Support



# Le Service Juridique

Le Service Juridique (SJ) réunit quatre juristes spécialisés tant en droit privé qu'en droit public. Il s'agit d'une entité support de la Direction Générale, des Directions et des services qui assure une triple mission de conseil, d'expertise et de défenseur des intérêts de l'OPT devant toutes les juridictions.

## Consultations et Études

Les demandes de consultation et d'étude émanent tant des directions, des services que de la Direction Générale. Le service juridique est ainsi sollicité sur des sujets aussi divers que la réglementation de jeux, de soldes en passant par les relations filiales, la révision des conditions générales de vente des produits Télécoms, les noms de domaine, la mise en place de la commission consultative des Télécommunications,

les pouvoirs des agents du SIVAP pour ouvrir les colis et enveloppes, la décision de créer un câble sous-marin de sécurité, les réponses au rapport d'observations provisoires de la Chambre Territoriale des Comptes, le régime des assurances au regard du Code monétaire et financier ou les avoirs bancaires en déshérence ...

## Actes administratifs

La validation de l'ensemble des actes administratifs représente 38 % de l'activité. Une note relative au contrôle de légalité encadre, désormais, tous les actes administratifs de l'Office afin qu'ils soient exécutoires, conformément aux prescriptions du contrôle de légalité (articles 204 et 204-1 de la Loi Organique modifiée 99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie).

Le SJ est systématiquement saisi, en amont, de tout acte engageant l'Office qu'il s'agisse de contrats, de conventions ou de marchés. L'année 2015 a été celle, notamment des projets Neobus, Automates, le Système décisionnel, du projet RECO pour le recouvrement des contentieux, sans oublier les nombreuses conventions de partenariat avec l'Observatoire du Numérique, l'IUT de Nouvelle-Calédonie entre autres et les conventions de formation professionnelle au bénéfice du personnel.

## Conseils d'Administration (CA) et Commissions d'Appels d'Offres (CAO)

L'organisation des Conseils d'Administration (CA) Commission d'Appel d'offres (CAO) jusqu'au contrôle de légalité représentent 30% de l'activité. Une fois les projets de marchés validés par le SJ, ils font l'objet d'une attribution par la CAO. Cette procédure suppose la réunion de la Commission Technique de Dépouillement des offres ainsi que l'analyse de ces offres à laquelle contribue le Service Juridique en y apportant son expertise.

Les CA se traduisent par des délibérations préparées par le SJ en étroite collaboration avec les directions et services concernés. Ces délibérations portent sur des sujets tels que la Fibre optique pour tous, la construction d'un nouveau Centre de Tri du Courrier sur le site Eiffel, la construction d'un immeuble tertiaire avec une agence postale à Koné, l'agence du Médipôle...

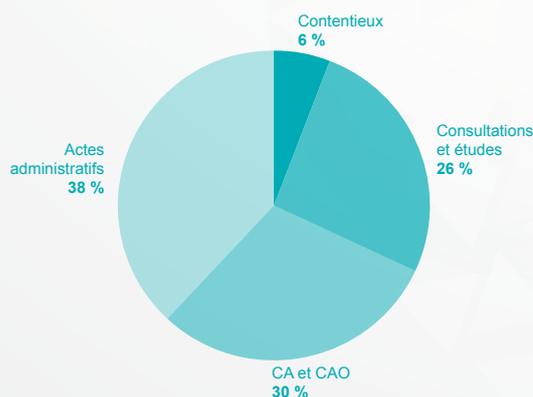
## Contentieux

Les contentieux de l'OPT sont peu nombreux mais diversifiés de par ses trois métiers et ses 1 000 agents : de la dégradation de cabines téléphoniques à la mise en cause de marchés, de contrats en passant

par tout ce qui a trait au droit du travail. C'est une activité partagée entre les avocats et le SJ tant devant les juridictions de l'ordre judiciaire que de l'ordre administratif.

Activités	Nombre de dossiers traités
Avenants marché	87
Consultations	363
Contentieux	53
Contrats / avenants contrats	350
Courriers	19
Marchés	123
Préparations CA	45
Préparations CAO	258
Procédures administratives	83
Réunions	167
<b>Total général</b>	<b>1548</b>

Activités du Service Juridique



# Le Service Communication

Renforcé et professionnalisé au cours de l'année 2014, le Service Communication a poursuivi en 2015 le déploiement de sa stratégie, poursuivant la construction de son image, comme prévu dans le Plan OPT2017 et faisant reconnaître auprès de ses différents publics la contribution de l'OPT-NC au développement de la Nouvelle-Calédonie.

Pour atteindre cet objectif, la stratégie de communication de l'OPT s'est appuyée sur trois axes :

- > L'information éclairée des particuliers comme des professionnels et des institutions quant au fonctionnement de l'OPT, son rôle, ainsi que ses contributions au territoire en termes d'emploi, d'investissement ou encore sur le plan fiscal et partenarial ;
- > La valorisation des concrétisations de l'Office dans ses différents domaines d'activité ;
- > Et, pour déployer ces deux premiers axes, la mise en place systématique d'une communication à 360°, utilisant une palette toujours plus large de canaux de diffusion.



## Chiffres clés

**1 082 124** visites sur le site [www.opt.nc](http://www.opt.nc) (90 000 visites moyennes mensuelles)

**6 400** fans Facebook

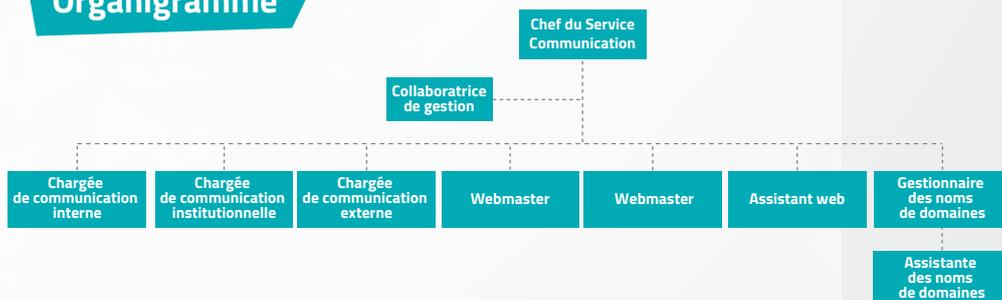
**36** vidéos publiées sur YouTube et près de **20 000** vues

**1** Calédonien **sur 2** se souvient de la campagne institutionnelle

**44 %** des Calédoniens ont une image améliorée de l'OPT

**30 %** de la population comprend que l'OPT améliore ses services

## Organigramme



L'équipe est constituée de 10 personnes, ayant chacune des missions spécifiques et une expertise propre au sein de 3 pôles d'activité : institutionnel, multimédia et noms de domaines. Toutefois l'équipe travaille de façon transverse sur de nombreux dossiers.

# Faits marquants

## Informer sur le rôle, le fonctionnement et les contributions de l'OPT

Une étude réalisée en 2014 a montré que l'OPT bénéficiait **d'une image globale plutôt bonne** mais a également mis en lumière la méconnaissance de ses publics externes quant à son rôle et son fonctionnement.

Une **campagne de communication d'envergure** a été menée pendant toute l'année 2015. Déclinée en trois volets, elle avait pour objectifs de valoriser les concrétisations de l'OPT, ses contributions au développement et à l'aménagement du territoire (via 4 axes majeurs que sont le soutien aux associations, la contribution fiscale, les investissements locaux et les prestataires engagés) mais également d'expliquer le statut de l'OPT et ses missions.

Construit sur un mode participatif, mettant en scène des agents dans leur métier, **le tout premier film institutionnel de l'Office** a été diffusé au cinéma et en télévision. Ce film valorise le savoir-faire de l'OPT-NC dans ses trois métiers et montre l'étendue des services offerts à la population.



**Les parrainages** permettent de renforcer la communication institutionnelle ou commerciale. En 2015, un processus de sélection et de suivi a été mis en place avec les acteurs internes qui contribuent au montage et à la mise en œuvre de ceux-ci.



Les 52 soutiens financiers et techniques apportés ont représenté un budget total de près de 40 millions XPF.

Parmi les événements parrainés :

- > Les Océania de judo, avec la mise à disposition d'un accès Internet très haut débit pour permettre la retransmission en direct des jeux,
- > Le 21<sup>e</sup> Téléthon, avec la mise à disposition de moyens humains ainsi que d'une aide technique,
- > Le Festival Femmes Funk OPT 2015, avec une aide financière permettant son organisation.

## Valoriser nos concrétisations

Le Service Communication a également œuvré afin de montrer le travail accompli au quotidien par les équipes de l'OPT ainsi que les actions et aménagements réalisés dans l'intérêt de tous.

Des campagnes de communication sur le pré-lancement de la 4G et le déploiement du THD Fixe ont été menées tout au long de l'année.



Cette année a été également riche sur le plan des relations presse, illustrant la volonté de l'Office de valoriser ses réalisations et ses grands projets.

Des conférences de presse ont été organisées de façon systématique à l'occasion de visites de centres ou de sites particuliers, d'inaugurations d'agences ou d'IBP.

Une journée d'information sur la fibre optique a également été organisée pour la presse avec démonstrations, visite de sites et de chantiers de raccordement.

Ce sont ainsi 48 communiqués et dossiers de presse qui ont été diffusés dans l'année engendrant de très bonnes retombées puisque plus d'une centaine d'articles à la tonalité positive ont été diffusés par les médias locaux.

Cette volonté affichée de l'OPT de communiquer a suscité un véritable intérêt des journalistes du territoire : 75 demandes d'interviews ont été formulées dans l'année.

En interne, en réponse à une demande forte d'information sur la stratégie de l'entreprise, ses différents projets comme sur les hommes et les femmes qui la font vivre, le rythme de publication s'est encore accéléré avec toujours plus d'articles proposés aux agents sur le portail Intranet OPTic comme au sein du magazine interne, le Kiosque.

## Optimiser l'utilisation de nos supports de communication

Utiliser une palette toujours plus large de supports de communication, en simultané ou de façon plus ciblée, permet d'atteindre la population calédonienne dans toute sa diversité. C'est par ce biais que le Service Communication a souhaité appuyer la diffusion de ses messages.



Un important travail a été mené quant à l'identification visuelle de l'Office, permettant d'asseoir sa notoriété et sa crédibilité auprès de ses agents, de ses clients, comme des partenaires commerciaux ou institutionnels. Ainsi la charte graphique de l'OPT a été modernisée et complétée et, en interne, différents logos permettant d'identifier les principaux projets ont été créés.



L'ensemble des supports web tels que les sites opt.nc, ccp.nc, les pages Facebook ou encore la plate-forme YouTube, ont été utilisés plus largement et leurs contenus régulièrement enrichis afin de répondre au plus près aux attentes des usagers tant en termes de contenu rédactionnel que de navigation.

Afin d'offrir aux internautes du monde entier la possibilité de commander plus de 150 produits philatéliques et des produits dérivés des gammes I love NC et KDOS, la nouvelle boutique en ligne CalédoSCOPE a vu le jour en octobre.

Une régie publicitaire exploitant les espaces sur les sites 1012.nc et Mobitag a été lancée en milieu d'année. Les taux de remplissage montrent tout l'intérêt des annonceurs pour ces sites dont la fréquentation ne faiblit pas.

Afin de pouvoir communiquer plus aisément et à moindre coût, 10 nouveaux panneaux d'affichage externe ont été installés sur des terrains ou bâtiments appartenant à l'OPT.

## Des résultats déjà concrets

L'ensemble des actions menées dans l'année ont porté leurs fruits comme le soulignent les études d'impacts et l'étude d'image menées fin 2015.

Une personne sur deux garde en mémoire une communication de l'OPT contre 25 % fin 2014.

Perçu comme un acteur majeur de l'aménagement et du développement du territoire, efficace dans sa mission de service public, l'OPT bénéficie aujourd'hui de la reconnaissance du plus grand nombre.



## Perspectives 2016

### Le pôle des noms de domaines

Rattaché au Service Communication, le pôle des noms de domaines a cependant une mission propre : la gestion technique et administrative des noms de domaine de la zone «.nc».

Le pôle observe une très bonne santé de la base globale avec 99% de noms actifs en 2015.

Le nombre total de «.nc» est en augmentation cette année avec 4 420 noms de domaine recensés contre 3 940 en 2014 (+13,65 %). Les abonnements sur 5 ans sont toujours les plus plébiscités (36,35% des abonnements). Les paiements en ligne continuent également d'augmenter. La segmentation des comptes clients reste inchangée avec 87 % de professionnels, 10 % d'associations et 3 % de particuliers.

Poursuivre la construction de l'image de l'OPT-NC vis-à-vis de ses différents publics restera bien évidemment la priorité du Service Communication pour l'année 2016. Nous maintiendrons donc nos efforts pour expliquer le rôle et les missions de l'Office et valoriser ses concrétisations et contributions, en accompagnement de son actualité. Pour ce faire, plusieurs axes seront privilégiés.

En communication institutionnelle, tirant enseignement des études réalisées en 2015, nous produirons moins de visuels et simplifierons nos messages pour bénéficier d'un impact plus important auprès des publics ciblés.

Nous continuerons d'exploiter le film institutionnel réalisé en 2015.

Avec la poursuite du déploiement de la fibre et la mise sur le marché des premières offres THD liées, un effort important sera mené en termes

de communication puisque une campagne est d'ores et déjà prévue et différents supports seront conçus pour l'occasion.

Les relations presse se poursuivront dans la même optique qu'en 2015 avec une volonté affichée de transparence, de disponibilité et d'accessibilité.

En communication digitale, il s'agira de développer les plateformes web et d'accompagner la montée en puissance des sites en y apportant toujours plus de fonctionnalités et de services en ligne.

Les médias sociaux feront l'objet d'une réflexion particulière, basée sur les résultats d'une étude d'e-réputation menée fin 2015.

En interne, profitant d'une migration technique vers la version 2013 de Sharepoint, la page d'accueil du portail Intranet sera repensée, tant en ce qui concerne son contenu, son ergonomie que son environnement graphique.

# Le Service Logistique et Bâtiments

Le Service Logistique et Bâtiments (SLB) est organisé en 4 pôles : approvisionnement, construction & aménagement, entretien & maintenance et support administratif & financier.

Une équipe de 46 agents assure l'ensemble des missions du service.

En 2015, le budget total de fonctionnement était de 1.6 milliard de francs. L'investissement pour les grands projets (Eiffel, CDC, Koné) est quant à lui de 2 milliards de francs.



## Chiffres clés

**4 960** demandes internes traitées (CATA)

**2 692** demandes de travaux effectuées (SI)

**461** véhicules gérés

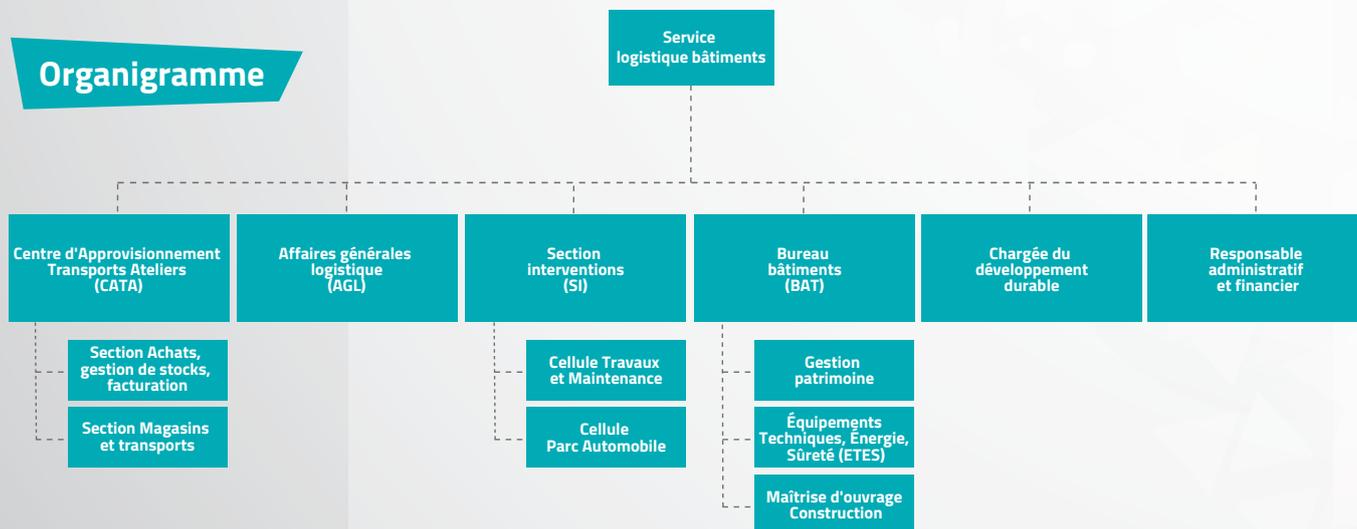
**7** GAB installés

**32** IBP implantés

**7** agences rénovées ou construites

**20** diagnostics établis pour la recherche d'amiante

## Organigramme



# Centre d'Approvisionnement

## Transports Ateliers [CATA]

Le CATA regroupe une équipe de 17 personnes, son rôle est d'approvisionner en fournitures et matériels l'ensemble des services de l'OPT.

En tant que centre d'approvisionnement, une attention particulière est portée sur la qualité des produits et les délais de livraison afin de satisfaire au mieux les clients tout en maîtrisant les coûts. Soucieuses de la protection de l'environnement, les équipes travaillent sur le retraitement et la valorisation des déchets de l'OPT.

Le centre est organisé en deux sections avec des activités distinctes et complémentaires :

- > La section « Achats, facturation et gestion de stock » composée de 7 personnes en charge des achats, des opérations de transit et du dédouanement des marchandises importées ainsi que du traitement des factures,
- > La section « Gestion des magasins et des transports » composée de 8 personnes en charge de la réception et du contrôle des marchandises, du rangement des docks, de la préparation des demandes internes ainsi que de la livraison du matériel sur l'ensemble du territoire.



> L'activité de la section « Achats, facturation et gestion de stock » a permis de traiter :

Année	Nombre de commandes	Montant des Lettres de Commande	Nombre de factures traitées	Nombre de dossiers dédouanés	Nombre d'exonérations de TGI
2014	300	434 649 211	1 523	134	262
2015	259	565 146 320	1 567	134	241

**90 % des commandes ont été passées auprès de fournisseurs locaux.**

> L'activité de la section « Gestion des magasins et des transports » a permis de traiter :

Année	Demandes internes traitées	Demandes de transports / travaux	Demandes de mobilier
2013	5 140	531	217
2014	5 210	506	264
2015	4 960	523	202

> Vente des matériels réformés :

Année	(en F CFP)		
	Ventes aux enchères	Ventes de poteaux métalliques	Ventes de câbles en cuivre
2013	4 700 000	1 156 000	6 155 140
2014	7 200 000	640 000	4 574 400
2015	Reportée en 2016	600 000	9 488 000

> Tri sélectif et revalorisation des matériels réformés :

Année	Batteries	Câbles Cuivre	Annuaire	Poteaux en bois
2013	18 T	34 T	17 T	
2014	21 T	29 T	44 T	
2015	0	59 T	32 T	36 T



### Faits marquants

Au cours de l'année 2015, l'activité du CATA a été marquée par le déménagement des stocks de poteaux, câbles et trappes vers la ZAC PANDA.

En effet, les travaux du futur CTC et de l'Immeuble d'Activité Tertiaire démarrant sur l'aire de stockage, il a fallu déplacer le matériel et les infrastructures.

Parallèlement l'activité de la cellule « magasins télécoms » a été réorganisée : 2 magasiniers ont ainsi été affectés à mi-temps sur la nouvelle zone de stockage de PANDA.

Des travaux d'aménagement ont été effectués afin d'optimiser les surfaces de stockage, sécuriser le site et protéger de la poussière les produits destinés à la vente (terminaux mobiles, recharges Liberté, articles de la gamme KDO...).

### Perspectives 2016

- > Diminuer l'impact sur l'environnement, en collectant et retraitant les déchets produits.
- > Poursuivre la maîtrise des coûts et agir plus particulièrement sur l'optimisation de la gestion des stocks et de la gestion des transports (brousse et les îles).
- > Développer les projets de construction du dock définitif dédié au stockage des câbles et de la station de transit des déchets sur le site de PANDA.
- > Améliorer le pilotage des activités du centre en poursuivant le travail sur les indicateurs des tableaux de bord.
- > Améliorer la qualité des services rendus.

## Section Interventions [SI]

La Section Interventions (SI), composée de 12 agents répartis dans 2 cellules, a assuré l'exécution et le suivi de 2 692 demandes de travaux, de 121 contrats, conventions ou marchés d'entretiens (climatiseurs, espaces verts, ménages et autres équipements plus spécifiques) ainsi que la gestion du parc automobile composé de 461 véhicules.



### Faits marquants

Tous les services sont accessibles sur OTRS (outil de gestion d'incidents) mis en place par le DSI depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2015. Ce nouvel outil permet, entre autres, de traiter automatiquement les demandes d'interventions et d'assurer ainsi un meilleur suivi et une plus grande visibilité.

> Cellule Travaux & Maintenance :

Le déploiement des systèmes d'impression a été initié en 2015. Ce sont environ 130 machines sur l'ensemble du réseau qui ont été installées.

> Cellule Parc automobile et engins :

Une augmentation de 35 % par rapport à 2014 des demandes de travaux a été constatée

L'OPT a racheté 192 véhicules en fin de location longue durée.

Un suivi périodique des révisions a été instauré (avec un taux de réalisation de l'ordre de 55 % sur l'ensemble des véhicules, et 100 % sur les engins deux roues).

Le remplacement des signalétiques des véhicules a été initié en 2015 suite à la refonte de la charte graphique de l'Office.

### Perspectives 2016

> Mise en place de nouveaux contrats de maintenance,

> Optimisation de la gestion de parc automobile et la Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO).

## Affaires Générales Logistique [AGL]

Les Affaires Générales Logistique (AGL) initient et suivent les marchés particuliers d'approvisionnement de maintenance, d'entretien ou de support aux métiers de l'Office. La cellule travaille en collaboration avec le CATA pour les achats et la SI pour la maintenance immobilière et la gestion du parc automobile.

### Faits marquants

Le mouvement du personnel en charge du service a entraîné le transfert des activités au sein des autres centres :

> Au CATA pour les achats,

> À la Section Interventions pour la maintenance,

### Les chiffres clés :

Demandes de travaux		
	Nombre	Montant (CFP)
Demandes de travaux	2 692	108 573 075
Demandes traitées	980	7 639 567
Demandes externalisées	1 513	100 840 255
Travaux urgents	179	7 410 314
Travaux suite vandalisme	67	2 749 104
Demandes de travaux CHSCT	15	581 062

Conventions, Contrats et Marchés d'entretiens		
	Nombre	Montant (CFP)
Conventions Espaces Verts	44	45 228 553
Conventions Climats	15	14 124 764
Conventions ménage compris vitres et façades	41	104 604 270
Conventions équipements spéciaux / Divers	21	10 850 958

Parc automobile			
Nombre de véhicules dans la flotte	461	Total pannes véhicules	377
Nombre de demandes de travaux véhicules	1623	Montant travaux	44 693 638 XPF
Nombre de sinistres	62	Montant des sinistres	2 489 698 XPF
Nombre de véhicules pool SI	46	Nombre de prêts	27
Durée prêt en jours	6634 jours		



> Au chargé de développement durable pour le plan schéma directeur de traitement des déchets,

> Au pôle administratif et financier pour les dossiers relatifs à la dématérialisation et l'archivage.

### Perspectives 2016

Une réorganisation de l'activité est en étude, le but étant d'établir un lien plus étroit avec la fonction achat au sein du Service Logistique et Bâtiments.

# Le Bureau Bâtiments [BAT]

Le Bureau Bâtiments est en charge de la gestion foncière et immobilière des biens de l'Office (acquisition, rénovation, construction).

Le bureau gère plus de 300 bâtiments répartis sur les 33 communes de la Nouvelle-Calédonie.

En plus de l'immobilier, le bureau est en charge de l'installation, du déploiement et de l'exploitation de l'énergie électrique « primaire » et des installations techniques associées aux bâtiments.

## Cela représente trois activités principales

- > La construction, l'aménagement, l'entretien complexe,
- > La gestion du patrimoine immobilier, son entretien global ponctuel et la gestion de l'amiante,
- > L'énergie primaire, les travaux électriques et la sûreté.

L'action s'est également portée sur des travaux visant à améliorer le fonctionnement des services.

Au total plus de 10 sites ont été aménagés sur 2015 : aménagement du CADP au Fulton, du dock du CATA, du point école du CGIT, du CERM, du CFN, du Service clientèle...

La Direction des télécommunications a dans le même temps bénéficié de la poursuite des aménagements et installations de containers destinés à recevoir les équipements télécoms : installation du BTO de Bourail Réservoir et mise en place de trois abris de groupe électrogène (Wakuarori, La Roche, Poum).

## LA GESTION DU PATRIMOINE

La gestion du patrimoine consiste à la mise à disposition, en acquisition propre ou en location, de biens immobiliers, sans oublier l'entretien complexe des logements de l'Office.

Une opération d'acquisition de foncier a été conclue, un lot de 88,46 ares sur Panda pour 150 MF. De même une quarantaine de sites sont loués par l'OPT pour un loyer annuel d'environ 131 MF, principalement pour la densification du réseau de téléphonie mobile et celui des transmissions des télécommunications. A l'inverse, l'OPT met à disposition une partie de son patrimoine pour une recette annuelle de l'ordre de 84,5 MF.

**L'entretien du patrimoine :** 8 logements mis à disposition des agents ont été rénovés, 3 opérations de rénovation des accès aux sites pour 4 MF et 10 opérations de remplacement de clôtures pour 7 MF.

**Le traitement de l'amiante :** une vingtaine de diagnostics pour la recherche d'amiante industrielle et environnementale ont été réalisés en 2015 pour 4 MF.

Les travaux de désamiantage associés ont été réalisés au CEIF, pour un marché de près de 52,4 MF.

## L'ÉNERGIE PRIMAIRE ET LES INSTALLATIONS TECHNIQUES

L'objectif de cette activité est d'assurer la pérennité des installations d'énergie primaire.

L'énergie primaire regroupe les branchements électriques, les groupes électrogènes (143) et les onduleurs (118), sans oublier les installations de climatisations.

En 2015, une mise aux normes complète des 13 postes de transformation HT/BT, alimentant les principaux locaux de l'OPT, a été réalisée.

## LA CONSTRUCTION, L'AMÉNAGEMENT, L'ENTRETIEN COMPLEXE

En 2015 le bureau bâtiments a poursuivi ses efforts sur la rénovation du réseau commercial de l'Office.

- > Constructions et rénovations d'agences,
- > Aménagements intérieurs et extérieurs dans différentes agences (bureaux commerciaux, meubles de remises de chèques, installation de GAB, coffres relais, extension de BP...),
- > Déploiement d'îlots de boîtes postales urbains et ruraux.

## Faits marquants

- > Lancement des travaux du projet Eiffel (CTC et immeuble).



- > Lancement des travaux du projet Koné (agence et immeuble).
- > Lancement du projet Médipôle.
- > Lancement du sommier patrimoine (système d'information informatisé).
- > Lancement de la démarche environnementale sur l'amiante.
- > Lancement des projets de réhabilitation des Unités de services (US).
- > Création de la cellule Équipements Techniques, Énergie, Sûreté (ETES).

## Perspectives 2016

En 2016, le bureau bâtiments va s'attacher à poursuivre les projets majeurs inscrits au plan stratégique et répondre aux demandes dans l'intérêt général :

- > Stratégie patrimoniale.
- > Programme Site Eiffel, à Ducos.
- > Programme Immeuble de Koné.
- > Programme Immeuble du Médipôle à Dumbéa.
- > Maîtrise de l'énergie et sécurisation énergie primaire.
- > Traitement de l'amiante.
- > Sommier Patrimoine (référentiel, consolidation et process).
- > Exploitation des incidents avec un outil de gestion interne (MATILDE).
- > Sûreté des sites principaux.



Projet de l'immeuble de Koné (agence et immeuble)

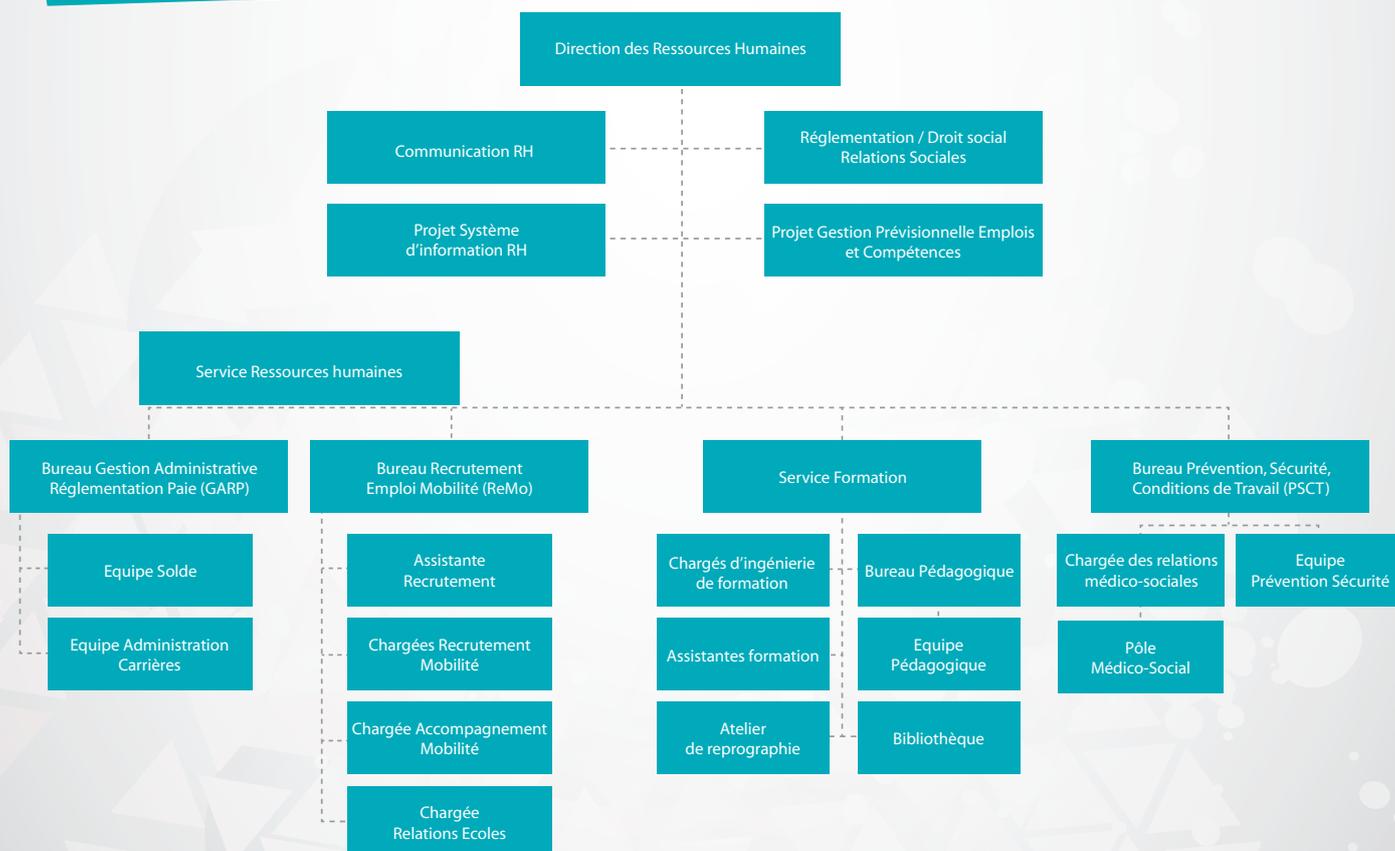
# La Direction des Ressources Humaines

La mission de la Direction des Ressources Humaines (DRH) reste comme défini à sa création :

- > Déployer les actions RH au service du plan stratégique,
- > Mieux servir les agents et le management pour mieux servir le client final par une véritable expertise de son domaine,
- > Assurer l'application objective et efficace de la réglementation et du droit du travail,
- > Préparer les organisations et le Management de demain.



## Organigramme



## Agents de l'OPT

En 2015, l'effectif moyen permanent a été de 1035 agents auxquels se sont ajoutés plus de 40 agents en CDD pour motif « attente de nomination suite aux concours », soit un total de 1075 agents. À cet effectif, sur postes permanents, se sont ajoutés moins de 90 agents en CDD (motifs : renfort et tâche occasionnelle).

L'effectif permanent de 1086 personnes au 31 décembre est composé de :

- > 562 femmes et 524 hommes,
- > 923 fonctionnaires NC dont 7 fonctionnaires Etat / 163 contractuels à durée indéterminée (Répartition statutaire stable avec environ 85% de fonctionnaires, certainement le taux le plus élevé de la fonction publique et des établissements publics de la Nouvelle Calédonie).

**L'OPT affiche et assure, dans ses recrutements, une priorité à l'emploi local.**



## Recrutement et Mobilité Interne (ReMo)

### Chiffres clés

- 22** concours (8 externes, 6 internes, 2 examens professionnels, 6 réservés).
- 91** lauréats.
- 185** AVP lancés.
- 316** suite à des AVP et 47 suite à des offres d'emploi en CDD.
- 217** dossiers présentés au comité des carrières.

### Faits marquants

Le bureau ReMo est en charge de l'ensemble des recrutements, de la mobilité, des « jobs d'été » et des stages écoles.

L'année 2015 a été marquée par la reprise des concours.

Sur les 22 concours organisés, 8 étaient dédiés à la promotion interne des agents fonctionnaires et 6 à l'intégration des agents contractuels.

Ainsi 45 fonctionnaires et 21 CDI déjà en poste verront leur carrière évoluer et 10 salariés en CDD de l'OPT et 15 externes intégreront la fonction publique de la Nouvelle-Calédonie.

On note, en 2015, une performance inégalée au niveau des délais de positionnement de nos lauréats : au 31 décembre, sur 91

lauréats, plus de 50 étaient retenus sur un poste ou nommés par le gouvernement.

Conformément à nos engagements, le process recrutement a été revu et communiqué.

Cette formalisation a permis de clarifier le rôle de chacun et d'expliquer ou réaffirmer des règles peu connues.

**En 2015, le Bureau ReMo s'est réorganisé pour mieux assurer ses missions :**

- > Une chargée de l'accompagnement à la mobilité a été recrutée pour mieux conseiller les agents dans leurs carrières,
- > Un poste de chargée des relations écoles a été placé sous la responsabilité du bureau ReMo avec pour mission de développer l'attractivité de l'OPT auprès des étudiants de filières correspondants aux besoins de l'OPT,
- > Une assistante administrative permet aux conseillères en recrutement-mobilité de se concentrer sur les tâches à valeur ajoutée.

Les actions ont toutes pour objectif de mettre « l'humain au cœur de nos préoccupations » avec la mise en place d'entretiens de carrières, l'organisation de réunions d'information sur les concours, d'accueil des lauréats, de journées d'intégration pour nos nouvelles recrues...

## Gestion Administrative Réglementation et Paie (GARP)

### Chiffres clés

Masses salariales

**7 806 015 614** > 2014

**8 238 707 104** > 2015

### Faits marquants

Le bureau GARP est en charge de la gestion des carrières, des évolutions réglementaires et organisationnelles et de la paie.

L'ampleur des concours 2015 a entraîné un rythme élevé de nominations. Cela se traduit par des créations de dossiers et la mise à jour de situations statutaires en nombre, sans oublier l'information

aux intéressés sur les changements induits.

Le GARP a pris part aux séances d'accueil des lauréats de concours et des nouveaux arrivants.

En 2015, le bureau s'est réorganisé afin de reprendre l'activité de la gestion administrative du personnel temporaire.

Au niveau paie, une nouvelle équipe s'est constituée et formée sur un fonctionnement en binôme.

Une mise à jour des rémunérations du personnel contractuel (assimilé fonctionnaire) a été réalisée en octobre permettant d'harmoniser avec les grilles des fonctionnaires.

Une réflexion sur le régime indemnitaire actuel du personnel de l'OPT a été ouverte en 2015.

# Formation

## Chiffres clés

**3 087** stagiaires

**7 049** jours hommes de formation

**3 %** de temps d'activité consacré à la formation

**215 MXP** de budget réalisé

**5,8 %** de la masse salariale est consacrée à la formation des agents de l'OPT (moyenne du territoire = 1,34 %)

## Faits marquants

**Le plan de formation a connu une accélération soutenue (+18 % sur les principaux indicateurs) par rapport à 2014**

> 147 projets inscrits au plan de formation 2015. 111 réalisés soit un taux de près de 76 % (en hausse de 11 points),

> Avec 86 % d'exécution budgétaire soit plus de 6 points par rapport à l'exercice précédent, 2015 se positionne comme l'année de l'optimisation budgétaire.

La couverture du besoin en formation des agents de l'OPT s'améliore d'année en année.

**Une formation pour les facteurs conçue ex nihilo, et assurée par des agents de l'OPT : l'OPT forme l'OPT**

Le Service Formation et la Direction Courrier-Colis ont collaboré à la conception d'une formation à destination des nouveaux facteurs.

Particularité de cette formation : le lien étroit avec les situations professionnelles du métier, les modalités d'alternance entre salle et terrain, l'implication des experts métiers dans la construction et la dispense de la formation.

**L'accompagnement du projet THD fixe et mobile**

Près d'un tiers du volume total de formation a été consacré au THD, avec 2 255 jours de formation et 861 stagiaires.

**Des formations pour préparer les concours**

Pour accompagner l'important programme de concours, de nombreuses formations ont été organisées : 32 sessions soit 5 803 heures de formation. Sur les 76 agents (Fonctionnaires, CDI ou CDD de l'OPT) ayant réussi un concours, 48 ont suivi les formations proposées.

# Prévention, Sécurité et Conditions de Travail (PSCT)

## Chiffres clés

Accidents avec arrêts de travail (AT) en diminution : **31** en 2015 (contre 45 en 2014)

Nombre de jours d'arrêts dus aux accidents avec AT : diminution de **52,15 %** (812,5j au lieu de 1698j)

Taux de gravité : diminution de **53,33 %** (0,35 au lieu de 0,75)

## Faits marquants

Les diverses actions (sensibilisation, communication, participation des agents sur les différentes problématiques identifiées, visites et rencontres sur le terrain...) conduites ces dernières années, et auxquelles le CHSCT a également contribué, ont permis une diminution significative des accidents de travail.

Concernant le Pôle Médico-Social, une augmentation importante du volume horaire des visites médicales (10h/semaine au lieu

de 4h/mois) permet depuis octobre 2015, d'assurer un meilleur suivi des agents fonctionnaires.

Le cadre de gestion des agents en situation d'inaptitude médicale se consolide par la mise en place d'outils spécifiques afin de maintenir l'agent en emploi et de sécuriser son parcours professionnel. Plusieurs agents ont ainsi pu bénéficier « d'immersions et de renforts » (mobilité sur un autre poste que celui occupé) pour une meilleure prise en compte de leur situation tout en respectant les contraintes organisationnelles de l'Office.

# Relations sociales

## Chiffres clés

**6** réunions de Comité d'Entreprise

**13** réunions de Délégués du Personnel

**4** réunions de CHSCT

De nombreuses réunions avec les organisations syndicales représentatives

## Faits marquants

Début 2015, se sont terminées les élections professionnelles des Délégués du Personnel et du Comité d'Entreprise et renouvellement du CHSCT. En cours d'année, des discussions ont démarré avec la plupart des organisations syndicales représentatives sur la préparation d'accords d'entreprise. Les accords suivants devraient être conclus courant 2016 :

- > Renouvellement de la prime d'intéressement et la mise en place d'un plan d'épargne entreprise,
- > Dialogue social,
- > Emploi et reclassement des personnes en situation d'inaptitude médicale et de handicap.

2015 a également connu un conflit social qui s'est traduit par une grève de 3 jours avec un taux de participation d'environ 20%.

# Communication

## Faits marquants

> Présentation des opportunités de carrière et des voies d'entrée à l'Office :

- Au Salon de l'Étudiant,
- Dans 5 établissements scolaires,
- Au Salon de l'emploi LNC à Nouméa,
- Au Forum Emploi MIJ en province Nord.



Au Salon SOFIP à Poindimié



### Accueil des lauréats de concours 2015

L'accueil de chaque session se déroulait en présence de la Direction Générale, de top managers, en particulier ceux qui avaient des postes vacants et de membres de la DRH.



### Réunions d'information sur tout le Territoire sur les concours OPT 2015.

Mise en place de 4 parrainages : EGC, DUT GEA et MMI de l'Université NC, Classes Prépa Grandes Ecoles. Deux agents de l'OPT (Angéla MATHELON et Thierry MALAXAN) ont participé à l'émission « C'est ma réussite ».

## Projets : Système d'Information Ressources Humaines (SIRH) et Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC)

## Faits marquants

- > Le lancement du projet d'externalisation du SIRH vers le Gouvernement de la Nouvelle Calédonie. Ce projet aboutira à une bascule des dossiers des agents de l'OPT vers l'outil Tiarhe en 2016. Projet important pour l'OPT et ses agents fonctionnaires qui seront directement gérés par les équipes DRH et DTSI du Gouvernement.
- > La démarche du projet GPEC a été largement présentée début 2015. Elle est portée aujourd'hui par plusieurs équipes de la DRH car elle implique

à la fois le recrutement et la formation. Un effort important a été mené sur la qualité des données et l'outillage avec une automatisation poussée et mise à disposition de reporting et d'information RH aux managers afin d'optimiser leur gestion et leur planification. Le processus de planification budgétaire des moyens humains et de formation mis en place en 2014 a été amélioré en 2015.

## Perspectives DRH 2016

Pour mieux accompagner agents et managers, plusieurs dispositifs seront mis en place ou améliorés :

- > Mise à disposition de reporting RH, dans tous les domaines de la fonction,
- > Reprise des déplacements « RH de proximité » (séances d'information thématiques)

### Nous poursuivons nos efforts dans le domaine du recrutement par :

- > L'utilisation juste et méthodique d'outils psychotechniques, en particulier avec l'ETFPA,
- > L'élaboration de nouvelles grilles de recrutement,
- > La mise en place d'ateliers collectifs d'aide à la mobilité,
- > La création d'un support d'information sur les différents services du bureau ReMo,
- > Le développement de partenariats avec les écoles, les dispositifs provinciaux pour favoriser l'attractivité de l'OPT auprès de la jeunesse calédonienne.

### Dans le domaine de l'administration du personnel, de la paie et du SIRH, deux événements majeurs structureront l'activité :

- > La migration du SIRH au Gouvernement (TIARHE), qui nécessitera des adaptations de la fonction paie. (évolution des processus internes

dans un but de simplification et de réactivité),

- > Les travaux sur la modernisation de la fonction publique tenus par le gouvernement en 2015 et auxquels ont participé des représentants de la DRH OPT seront à prendre en compte notamment au travers de la collaboration avec la DRH Fonction Publique NC qui prendrait la forme d'un centre de gestion.

### Le plan de formation 2016 :

Il affichera la même volonté d'accompagnement des grands projets de l'OPT avec la poursuite des formations liées au Très Haut Débit, au programme Convergence, et la mise en œuvre d'un programme de formations bancaires pour accompagner la structuration de la future banque postale. De nouvelles formations initiales entièrement renouvelées seront déployées, notamment la formation de guichetier.

### Dans le domaine de la Prévention et de l'amélioration des Conditions de Travail :

Une attention particulière sera portée sur le développement d'activités de bien-être en entreprise avec le lancement d'un programme Bien-être et Santé au travail aligné sur les recommandations de l'agence Sanitaire et Sociale (Hygiène alimentaire, Lutte contre les addictions, Exercices physiques au travail).

Les équipes de la DRH seront plus que jamais attentives à l'accompagnement individuel des agents en situation difficile.

# Direction des Systèmes d'Information

## Chiffres clés

**467** serveurs  
(Windows, Unix, Linux, IBM i, VMware)

**2 068** boîtes aux lettres  
et **1 015** listes de distribution

**141** To de stockage mutualisé (SAN)

**441** agents de sauvegarde

**112** points d'accès Wifi (AP)

**330** accès distants sécurisés (VPN)

**200 000** SPAM environ filtrés mensuellement

**23 660** demandes à la hotline (+30 %)

**30 681** demandes annuelles  
au support informatique (+30 %)

**45,40 %** des demandes annuelles  
traitées au niveau 1 (hotline)

**16,33 %** des demandes annuelles traitées  
en moyenne par jour/hotliner

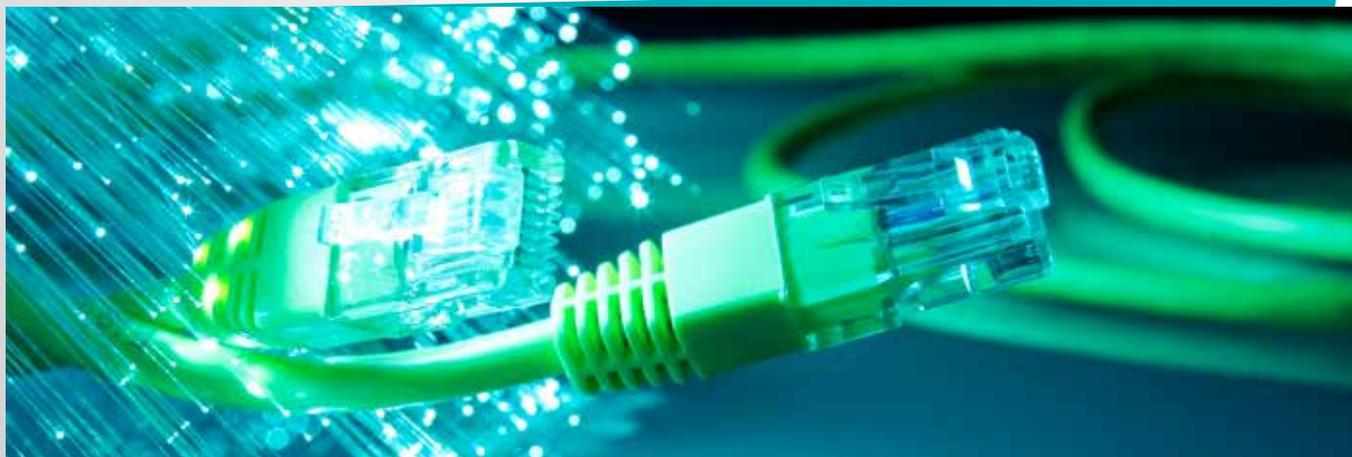
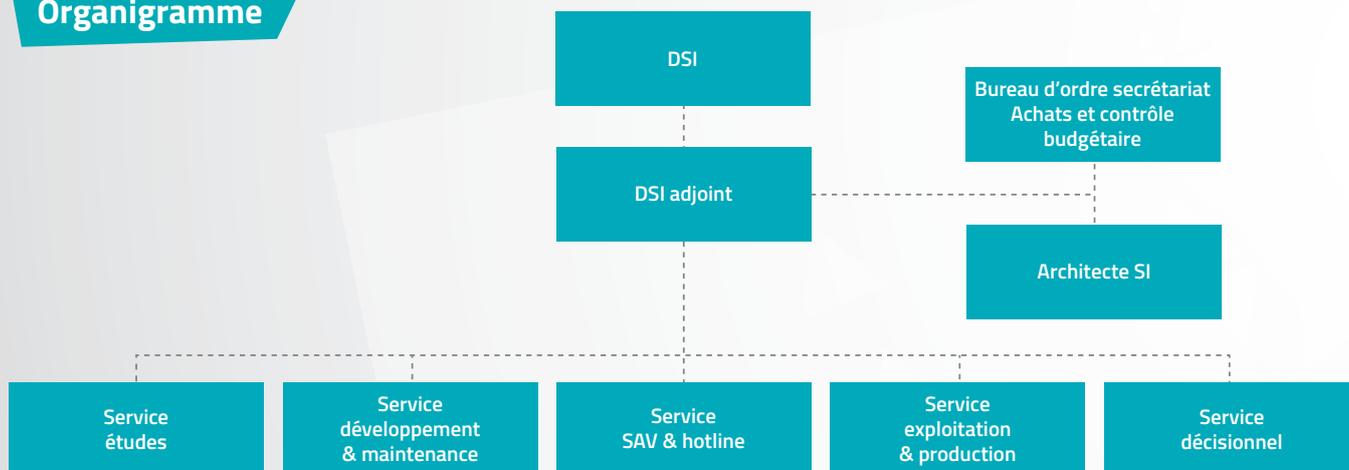
**103** incidents majeurs

**18 897** appels reçus à la hotline

**91,77 %** d'appels mensuels  
décrochés par la hotline

En 2015, la DSI a continué son travail d'évolution en adoptant des méthodologies nouvelles pour la gestion de quelques projets (AGILE, SCRUM), la mise en œuvre de nouvelles approches pour la gestion des Appels d'Offres (dialogue compétitif), de la sous-traitance (unités d'œuvre par profil). Des programmes ont ainsi pu démarrer, (CONVERGENCE, SLA), d'autres sont en passe de l'être comme DECISIONNEL, ERP. Des projets structurants pour la DSI ont également avancé tels que le THD, OTRS/MATILDE (gestion de la demande). La DSI se met en marche pour faire accéder l'entreprise à l'ère du numérique, des référentiels d'entreprise et du parcours client. Le schéma directeur des SI lancé en 2014 devient de fait la feuille de route de la DSI pour les trois prochaines années. L'année 2015 a également été fortement marquée par la structuration des activités achats et pilotage financier ainsi que par le renforcement du rôle d'architecte SI.

## Organigramme



# L'exploitation des infrastructures informatiques

## Évolution de l'infrastructure data center

Afin de permettre la mise en œuvre de nouvelles applications, mais aussi de garantir la disponibilité, la sécurité et les performances de son SI, l'OPT applique une stratégie d'évolution continue de son infrastructure informatique. De nombreux chantiers d'infra ont été menés parmi lesquels la mise en place de nouveaux serveurs de production, le déploiement d'une solution de stockage mutualisée en haute disponibilité, répartie sur 2 sites, la virtualisation du parc de serveurs de bases de données Oracle, la mise en œuvre d'une solution de publication d'applications sur Internet et la montée de version de différents systèmes.

## Évolution de l'architecture réseau

Le réseau informatique interne a continué sa modernisation avec la poursuite de la migration des sites distants sur la nouvelle architecture, la migration de l'ensemble du parc de GAB OPT, l'extension de la couverture Wifi à 10 nouveaux sites (14 sites couverts) ainsi que l'augmentation des services rendus accessibles, la mise en service d'un cœur de réseau data center, l'évolution du réseau d'accès pour l'accueil de la voix sur IP (interconnexion des IPBX), la simplification et la sécurisation des raccordements des cœurs de réseau Telecom (mobile et fixe) vers les data centers...

## Migration AS400

Le projet de migration des environnements AS400 initié en 2014, s'est poursuivi cette année avec la mise en production de 3 nouveaux systèmes installés en data center.

La production a été sécurisée par la mise en œuvre d'une solution de haute disponibilité répliquant les données en temps réel vers une infra de secours. Enfin, les échanges sécurisés avec la Banque de France ont été migrés d'une solution propriétaire vers un standard ouvert.

## Exploitation du SI

Concernant l'exploitation du SI, la migration des chaînes d'exploitation des systèmes AS400 bancaire et Télécom mobile (BSCS) sous l'ordonnanceur Dollar U a été finalisée.

Les plans de production de la GED Docubase et du système d'information décisionnel ont également été implémentés.

## Les grandes évolutions

De nombreuses livraisons ont été organisées dans les différents domaines d'activité de notre entreprise.

### Le service support

Le logiciel OTRS a équipé en 2015 les services support de la DSI, du service Logistique et Bâtiments et des services télécoms. Cette refonte a créé un SPOC (Single point Of Contact) et permet de relayer le projet Monitor dans la diffusion des alertes et des incidents supervisés.

La migration du parc de 350 PC bureautiques et 80 portables sous XP vers WIN SEVEN a été effectuée.

### Le service décisionnel

Les efforts engagés en 2014 se sont largement poursuivis cette année avec l'arrivée d'une chef de bureau SID au 1<sup>er</sup> novembre 2015 et d'une analyste SID mi-février 2016.

Le portail décisionnel est passé en version 10 et propose de nouveaux outils qui donneront plus d'autonomie aux utilisateurs (reporting, tableau de bord...).

On notera la refonte complète du décisionnel bancaire ainsi que la production de nouveaux indicateurs pour le contrôle de gestion et la comptabilité par activité.

### Le BUS

La mise en production de la nouvelle version a apporté une amélioration des traitements des transactions d'OLET1 et des mouvements de stock saisis, les astreintes sont prises en charge par l'équipe de l'exploitation.

### Le SIG

En 2015, une plateforme haute disponibilité a été mise en place, offrant une infrastructure sécurisée et robuste ainsi qu'un portail cartographique collaboratif pour nos intervenants. Ce nouveau portail permet l'édition de données sur le terrain (SIG nomade) ou en mode Web. Un grand pas vers la dématérialisation des flux et le partage en temps réel de l'information géographique est franchi.

L'information géographique se consolide et permet d'offrir de nouveaux services aux décideurs : inducteurs de CPA, indicateurs de taux de couverture fixe et mobile, carte publique du déploiement THD Fixe.



## Le service développement et maintenance

L'année 2015 est marquée par la structuration du service avec le recrutement du chef de bureau Télécom, la nomination des chefs de bureau bancaire et postal. Elle est marquée par l'essai et la mise en place d'approches Agile (méthode Scrum) sur des périmètres réduits (SI télécom fixe, SI RH) et des chantiers particuliers (RECO, Automatisation des tests OLETI).



## Le service études

Le service études s'est organisé pour mettre à la disposition des métiers les moyens nécessaires au bon déroulement des projets par des activités d'AMOA et de Référents MOE :

- > Télécom : Convergence, THDM&F, Nouvel IN
- > Postal : IPS2014
- > Support : ETAFI, RECO, ERP
- > Dématérialisation (Docubase, OSCFF)

Une grande réflexion sur la dématérialisation de nos supports papier est lancée.

## Perspectives 2016

L'année 2016 marquera une étape clé dans la modernisation du SI.

Le programme CONVERGENCE devra être en phase de livraison, le SID apportera ses premières analyses.

Le THD reliera les premiers clients.

Le référentiel client et son parcours seront les deux piliers de la révolution engendrée par le programme CONVERGENCE.

Afin de rester moteur dans ces domaines d'innovation, la DSI de l'OPT sera présente sur :

- > La gouvernance et la stratégie,
- > L'innovation et la modernisation de ses SI,
- > Le référentiel client, son parcours SI.



# Comptes annuels



# Direction Financière

La direction financière a un rôle de business partner auprès de la direction générale et des directions opérationnelles. Elle gère les 3 métiers de l'OPT et compte 21 agents permanents, répartis sur 2 sites :

Un service Budget Finance de 10 agents situés à l'immeuble Waruna de la direction générale. Missions principales : le processus budgétaire et l'accompagnement du suivi financier sur les engagements, marchés, conventions, factures fournisseurs.

> Un bureau « Dépenses » (6 agents) qui participe à l'élaboration et l'exécution budgétaire (crédits de fonctionnement et d'investissement, autorisations de programmes). Il contrôle les commandes et les factures fournisseurs, il engage comptablement les dépenses, il émet et transmet à l'agent comptable les titres de dépense (mandats).

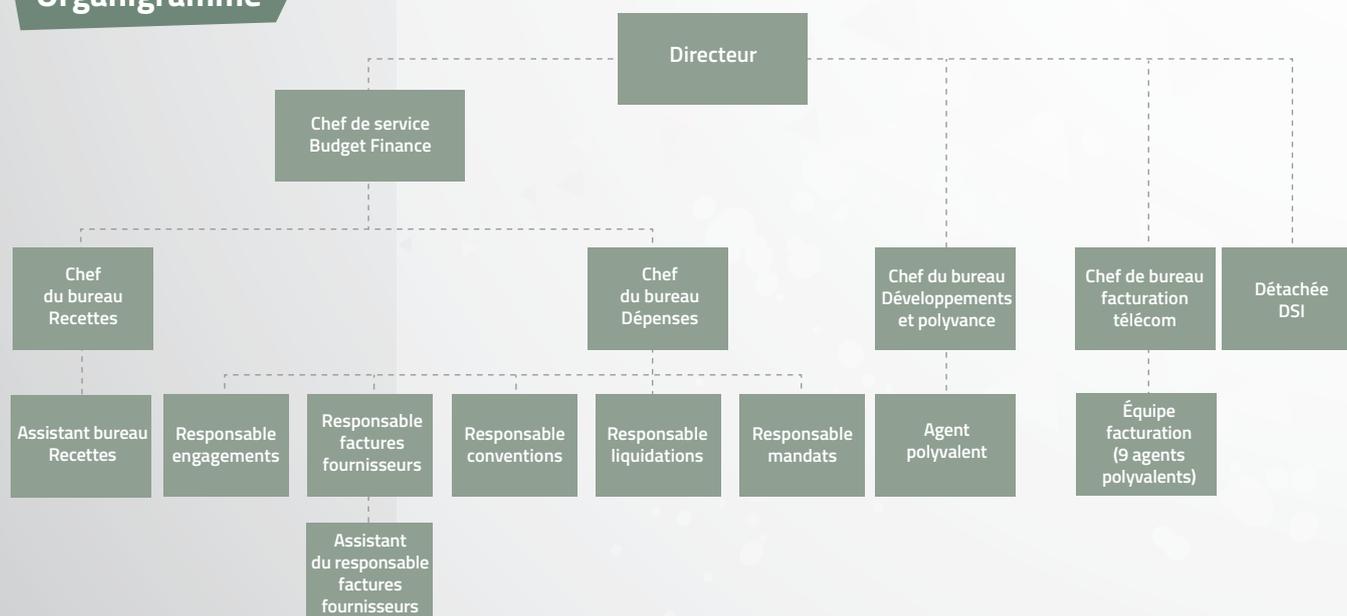
> Un bureau « Recettes » (2 agents) qui participe à l'élaboration et l'exécution budgétaire. Il contrôle, émet et transmet à l'agent comptable les titres de recette.

> Un bureau « Développement et polyvalence » qui coordonne la mise en place de la polyvalence au sein de la direction, et participe auprès du directeur aux sujets transverses nécessitant des développements.

Un bureau « Facturation » de 10 agents situés à l'immeuble du Lys rouge. Ils ont en charge la bonne gestion, le suivi et le contrôle des comptes d'abonnés téléphoniques, de la facturation à nos clients du téléphone fixe, mobile et boîtes postales.



## Organigramme



# Résultats et faits marquants de l'année 2015

## BUDGET

Les budgets et décisions modificatives ont été au nombre de 4 en 2015 :

	Charges de fonctionnement	Dépenses d'investissement	Recettes
Budget primitif 2015 (en F CFP)	25 777 207 000	10 459 333 600	25 941 718 129
1 <sup>ère</sup> décision modificative (en F CFP)	25 777 207 000	13 705 164 906	25 941 718 129
2 <sup>e</sup> décision modificative (en F CFP)	25 038 971 120	10 235 535 405	26 152 329 307
3 <sup>e</sup> décision modificative (en F CFP)	24 768 161 244	9 785 863 497	25 918 177 850

## INDICATEURS DE PERFORMANCE ET DE SUIVI BUDGÉTAIRE

Le processus budgétaire et les outils de pilotage (charges, recettes et investissements) à destination des directions opérationnelles et de la direction générale ont été à nouveau améliorés en 2015. Les taux de réalisation sont meilleurs que l'année précédente et nos indicateurs de performance aussi :

### Pilotage de la performance :

- > Poursuivant son ambition citoyenne, l'OPT a continué ses efforts pour réduire le délai global de paiement (DGP) des factures fournisseurs. Avec 23 jours de DGP en moyenne sur 2015, l'OPT fait moitié moins que l'obligation légale (de 45 j) et gagne encore 5 jours cette année (et 15 j en 2 ans, l'OPT était à 38 jours de DGP en 2013).
- > Sur 16 758 factures traitées en 2015 (16 293 en 2014), le nombre de factures hors du délai d'objectif de mandatement est à nouveau en baisse cette année (941 factures, soit 5,6 % contre 7,4 % l'an dernier), et le nombre de mandats de dépense rejetés par l'agent comptable reste faible à 0,8 %, ce qui reste le gage d'une bonne gestion.

### Pilotage financier et contrôle budgétaire :

#### Évolution du résultat net

L'exercice 2015 se solde par un résultat bénéficiaire de 2 163 MF CFP, soit une hausse de 15,7 % par rapport à l'exercice 2014.

Nous constatons :

- > Une hausse de 0,2 % des produits, dont une augmentation de 0,4 % du chiffre d'affaires ;
- > Une baisse des charges de 1 % (IS inclus).



## ÉVOLUTION DES CHARGES

Charges (en MF CFP)	RÉALISÉ 2013	RÉALISÉ 2014	Budget DM3 2014	RÉALISÉ 2015	2015 VS 2014 %
Achats	799	904	886	857	-5.2 %
Services extérieurs	2 996	2 902	3 283	2 762	-4.8 %
Autres services extérieurs	1 267	1 125	1 263	1 117	-0.7 %
Impôts et taxes	1 994	1 918	1 924	1 853	-3.4 %
Frais de personnel	7 448	7 806	8 240	8 235	+5.5 %
Autres charges de gestion courante	2 234	1 878	1 947	1 744	-7.1 %
Frais financiers	235	206	187	173	-16.0 %
Charges exceptionnelles	36	145	92	32	-78.2 %
Dotations aux amortissements et aux provisions	5 315	5 649	5 370	5 343	-5.4 %
Prime d'intéressement	172	157	175	178	+13.4 %
Impôt sur les sociétés	1 654	1 454	1 400	1 605	+10.4 %
<b>Total des charges</b>	<b>24 150</b>	<b>24 142</b>	<b>24 768</b>	<b>23 897</b>	<b>-1,0 %</b>

### Les achats : -5.2 %

La baisse est essentiellement portée par le poste variation de stock (-99.6 %) : ceci reflète une augmentation des stocks entre celui constaté en fin d'exercice 2015 et celui de fin d'exercice 2014. Les achats stockés sont également en baisse (-29 %), tandis que les achats pour la vente de postes téléphoniques est en hausse, cumulée avec ceux de modems 4G (+121 %), mis en vente pour la 1<sup>ère</sup> fois en 2015. A noter également la hausse des frais accessoires aux achats (+54 %)

### Les services extérieurs : -4.8 %

Dans une logique de maîtrise des coûts, tous les postes sont en baisse, hormis les charges de copropriété (+41 %), les études et recherches (+106 %) et la documentation (+10 %). On notera que la sous-traitance baisse de 5 % en 2015.

### Les autres services extérieurs : -0.7 %

Tous les postes sont en baisse, sauf les frais de télécommunications, et surtout la formation qui augmente de 35 %, signe de la volonté de l'OPT d'accompagner ses agents. Les plus fortes baisses sont celles des transports de marchandises (-10 %) et des rémunérations d'intermédiaires (-9 %).

### Les impôts : -3.4 %

Cette année encore, et pour la deuxième fois, la taxe provinciale sur les communications téléphoniques baisse de 3 %. On notera également la baisse de la patente (-54 %), due aux modalités d'importation définies dans les marchés contractés par l'OPT.

### Les charges de personnel : +5.5 %

La rémunération du personnel est en augmentation de 5.5 %, comme les charges sociales.

### Les autres charges de gestion courante : -7.1 %

Les charges diverses de gestion courantes ont été diminuées de 40%. Les charges internationales baissent elles de 1% et les pertes sur créances irrécouvrables chutent de 81% (car le recouvrement de ces créances a été mis en attente de la mise en production du nouveau module de contentieux de notre système d'information). Les redevances logicielles augmentent de 21%.

### Les frais financiers : -16 %

Les intérêts versés à nos déposants CNE diminuent de 22%, ceux versés à nos clients CCP de 8 %.

### Les charges exceptionnelles : -78.2 %

Peu de charges exceptionnelles en 2015 vs 2014.

### Les amortissements et provisions : -5.4 %

La dotation aux amortissements baisse de près de 5 %. La provision pour risques juridiques baisse de 36%, celle pour dépréciation des créances de 16 %.

### La prime d'intéressement : +13.4 %

Le résultat d'exploitation augmente de près de 7,8 %, les investissements réalisés de 19 %, d'où une hausse de la prime d'intéressement dont l'assiette est calculée sur ces deux indicateurs (pour mémoire 2,5 % du résultat d'exploitation + 1,5 % des investissements).

### L'impôt sur les sociétés : +10.4 %

Les charges baissant de 1,7 %, les produits augmentant de +0,2 %, l'impôt sur les sociétés augmente.



## ÉVOLUTION DES RECETTES

Charges (en MF CFP)	RÉALISÉ 2013	RÉALISÉ 2014	Budget DM3 2014	RÉALISÉ 2015	2015 VS 2014 %
Chiffre d'affaires	23 919	24 701	24 823	24 810	+0,4 %
Production immobilisée	216	382	390	377	-1,3 %
Produits de gestion courante	256	294	270	294	-0,0 %
Produits financiers	1 285	337	353	426	+26,6 %
Produits exceptionnels	34	39	16	34	-13,7 %
Reprise sur amortissements	101	258	66	118	-54 %
Total des produits	25 811	26 010	25 918	26 059	+0,2 %

### LE CHIFFRE D'AFFAIRES : + 0,4 %

ZOOM sur le CA par métier en MF CFP (compte 70 : Ventes de produits, prestations de services)	RÉALISÉ 2013	RÉALISÉ 2014	Budget DM3 2014	RÉALISÉ 2015	2015 VS 2014 %
- Télécom	21 015	21 834	21 986	21 986	+0,7 %
- Courrier	2 438	2 391	2 351	2 304	-3,6 %
- Financier (banque) *	451	460	472	497	+8,0 %
- Autres	15	16	14	23	+49,6 %
TOTAL DU CA	23 919	24 701	24 823	24 810	+0,4 %

\* Ne comprend pas les «produits financiers» (rémunérations des comptes CCP et des livrets CNE, comptes 76).

Le chiffre d'affaires a progressé de 0,4 % en passant de 24 701 MF CFP à 24 810 MF CFP. La répartition du chiffre d'affaires reste sensiblement la même qu'en 2014 : 88,6 % pour les Télécommunications, 9,3 % pour le Courrier, et 2 % pour les services financiers<sup>(1)</sup>. L'explosion des usages internet et la baisse des tarifs pratiqués expliquent les évolutions, dont voici le détail par métier :

#### > LES TÉLÉCOMMUNICATIONS : + 0,7 %

Le chiffre d'affaires des Télécommunications a augmenté de 0,7 % cette année. Il représente un montant de 21 986 MF CFP soit 88,6 % du chiffre d'affaires global. Cette augmentation de + 152 MF CFP est principalement due à la forte croissance de la téléphonie mobile (+2,6% soit une évolution de + 330 MF CFP), expliquée par l'explosion des usages. Elle représente désormais 60% du chiffre d'affaires Télécoms. La progression affichée permet ainsi de compenser en partie la baisse constante de la téléphonie fixe, encore -3,5% (soit - 160 MF CFP) cette année, et la baisse sur le Multimédia de -1,2% (soit - 33 MF CFP de chiffre d'affaires).

#### > LE COURRIER : - 3,6 %

Les recettes du courrier ont baissé de -3,6% soit - 87 MF CFP. Le montant du chiffre d'affaires atteint 2 304 MF CFP, soit 9,3 % du chiffre d'affaires global. Cette diminution résulte principalement de la baisse des machines à affranchir clients -5,2% (soit - 56 MF CFP), des Prêts à Poster -30% (soit - 15 MF CFP) et de la Philatélie -13% (soit - 19 MF CFP). Ces résultats sont contrebalancés partiellement par la croissance sur les Boîtes Postales +4,2% (soit + 7 MF CFP) et la forte progression du Colis Postal +21 % (soit + 64 MF CFP).

#### > LES SERVICES FINANCIERS : + 8 %

Le chiffre d'affaires des services financiers représente 497 MF CFP, soit 2 % du chiffre d'affaires global. Cette année, sa progression est de +8 % soit +37 MF CFP, principalement due à la monétique, avec +35 % soit + 22 MF CFP.

<sup>(1)</sup> % non comparable au rapport 2012 où nous regroupions chiffre d'affaires et produits financiers.

### LES RECETTES DIVERSES (hors chiffre d'affaires) : - 4,6 %

Elles passent de 1 309 MF CFP à 1 249 MF CFP. Cette diminution est principalement due à la baisse du montant des reprises sur amortissements et provisions de -54 % (soit - 139 MF CFP).

### ÉVOLUTION DES INVESTISSEMENTS

La consommation des crédits relatifs aux investissements corporels et incorporels a été de 5 689 MF CFP en 2015 contre 4 777 MF CFP en 2014 soit une augmentation de +19%. Le taux de réalisation budgétaire est ainsi en augmentation nette en 2015, résultat du processus et du pilotage budgétaire des projets mis en place au sein des équipes fin 2014. L'objectif est d'accentuer encore cette tendance en 2016.

Les immobilisations financières atteignent un total de 1,3 Mds FCFP.

La capacité d'autofinancement est de 7,4 milliards (+1,6 % en 1 an).

## Perspectives 2016

En 2016, la direction financière de l'OPT sera à nouveau très impliquée sur les différents projets du plan stratégique OPT2017. La relation de business partner sera développée, notamment l'accompagnement des directions opérationnelles sur le pilotage budgétaire, et la poursuite de l'amélioration des taux de réalisation.

La formalisation de nos processus, la polyvalence, la diminution de nos délais et une communication la plus claire et pédagogique possible seront nos priorités.

Des sujets transverses touchant aux outils impliqueront la direction (TGC, ERP, Décisionnel...). Sur le 1er trimestre 2016, la mise en place du projet de dématérialisation des factures devrait par exemple permettre de réduire encore le Délai Global de Paiement, progrès à la fois pour nos agents et pour les fournisseurs de l'OPT.

# Agence Comptable

L'organisation comptable et financière de l'OPT, EPIC de la Nouvelle-Calédonie, est fixée par le décret 2002-716 du 02 mai 2002 qui soumet l'établissement aux principes de la comptabilité publique.

Articulée autour de 2 acteurs principaux que sont l'ordonnateur (le Directeur Général) et le comptable public (l'agent comptable), l'organisation est caractérisée par une séparation stricte de ces fonctions.

Ainsi, l'ordonnateur engage, liquide et mandate les dépenses ou ordonne les recettes telles que prévues par le budget de l'établissement, le comptable public ayant en charge leurs comptabilisations ainsi que leurs paiements ou recouvrements.

Ces opérations de l'agent comptable engagent sa responsabilité personnelle et pécuniaire sur ses propres deniers.

Pour ces missions, l'agent comptable dispose d'un effectif de 23 personnes réparti en 3 services.

Les règles relatives à la gestion budgétaire et comptable publique, précisant la sphère d'intervention de ces acteurs sont fixées par le décret 2012-1246 du 12 novembre 2012.

Les opérations financières et comptables résultant de l'exécution du budget sont pour partie traitées directement et exclusivement par l'agent comptable et d'autre part, par un réseau de 45 comptables secondaires et

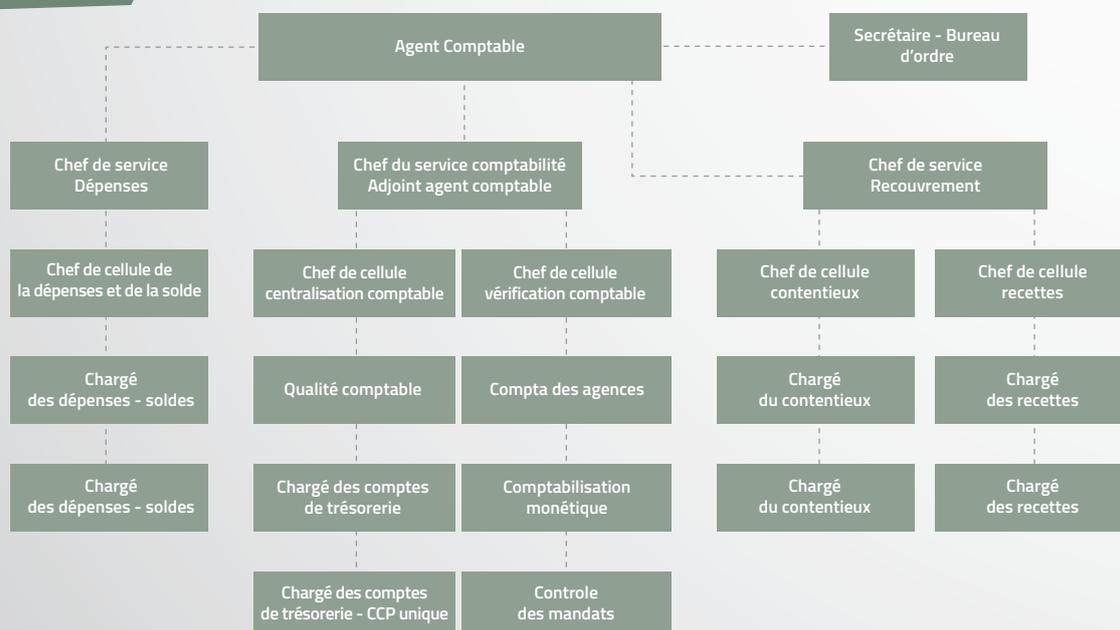
régisseurs. Dès leur intégration définitive dans la comptabilité générale, ces informations sont mises à disposition des directions opérationnelles, à l'appui de leur décision ou orientation.

L'intégration dans la comptabilité générale de l'OPT-NC est matérialisée par la production du compte financier annuel.

Approuvé par le Conseil d'Administration en sa séance du 30 avril 2015 le compte financier de l'année 2014 a été transmis à la Chambre Territoriale des Comptes le 14 octobre 2015, seul juge des comptes de l'agent comptable.



## Organigramme



## Faits marquants

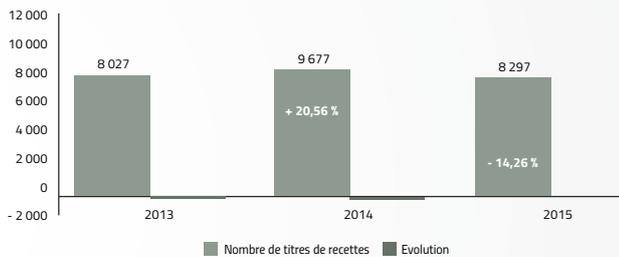
### 1 - Les dépenses budgétaires exécutées

Après les contrôles règlementaires portant sur la qualité de l'ordonnateur, la disponibilité des crédits, l'exacte imputation comptable et la validité de la créance (justification du service fait, exactitude de la liquidation) l'agent comptable, seul autorisé à procéder au règlement des dépenses de l'OPT-NC, effectue la prise en charge comptable de la dépense matérialisée par un mandat.



### 2 - Les recettes budgétaires exécutées

Les recettes de l'établissement sont constatées pour partie à l'agence comptable suite à la transmission par l'ordonnateur de titres de recette portant ordre de recouvrer au comptable. Les recettes au comptant sont constatées dans le réseau de l'OPT-NC.



### 3 - Le recouvrement amiable

Le taux de recouvrement amiable sur le chiffre d'affaires Télécoms est calculé entre la date d'émission de la facture et l'interruption du service téléphonique.

Année	Taux	
	Fixe	Mobilis
2013	99,57 %	97,74 %
2014	99,65 %	98,43 %
2015	99,72 %	98,89 %

## Perspectives 2016

### Projet RECO

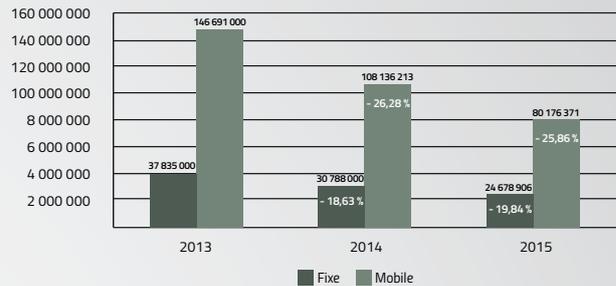
(REcouvrement et COntentieux)

Officiellement déployé le 22 février 2016, le projet RECO devenu Collection, a pour objectif d'automatiser la gestion administrative et financière des créances amiables et contentieuses de l'Office des Postes et Télécommunications.

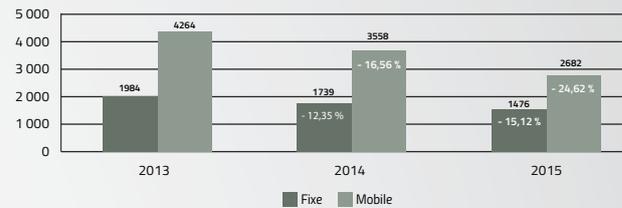
### 4 - Le recouvrement contentieux

Le recouvrement contentieux est diligenté exclusivement par l'agent comptable.

#### Évolution du montant des dossiers en millions



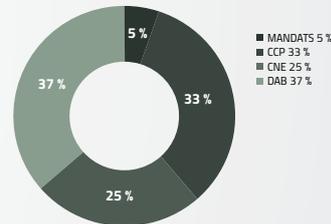
#### Évolution du nombre de nouveaux dossiers au contentieux téléphonique



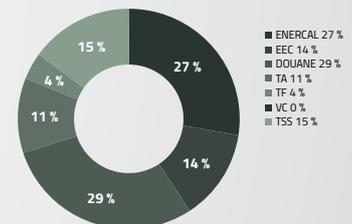
### 5 - La centralisation comptable

Les opérations de vente de produits et services ainsi que celles d'encaissement et de décaissement pour le compte de tiers ou de clients sont centralisées définitivement par l'Agence Comptable pour intégration dans ses écritures au travers d'un réseau de 40 établissements principaux et 61 DAB.

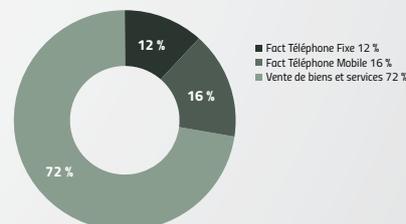
Plus de 10 061 mouvements ont été enregistrés par le Caveau (réserve territoriale des valeurs OPT et centre d'expédition des valeurs non OPT).



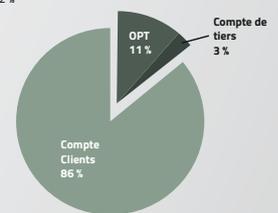
Encasements / Décaissements pour le compte de clients



Encasements pour le compte de tiers



Encasement de services OPT



Répartition de l'activité 2015 de l'OPT par secteur

Cette automatisation permettra d'identifier précisément les créances douteuses devant basculer au contentieux et d'adapter la politique du recouvrement.

# Perspectives 2016



# Perspectives 2016

L'année 2015 a permis non seulement de faire un point sur la situation à mi-parcours du Plan OPT2017, mais également de réajuster les cibles à atteindre d'ici fin 2017. Les grands projets tels que ceux liés à la stratégie numérique, la Banque, la Nouvelle Relation Client ou l'évolution des systèmes d'information sont structurants. Ils posent les premières briques du prochain plan stratégique et confirme la place de l'OPT en tant qu'acteur du développement de la Nouvelle-Calédonie.

## Accessibilité aux services

L'Office poursuivra ses actions de développement de la distribution postale, bancaire et du numérique sur l'ensemble du territoire.

Dans la continuité de ce qui a été engagé ces dernières années, nous ciblons parallèlement une amélioration du taux de réponse au service clientèle (1 000).

## Toujours plus de collaboration

Nous serons présents aux côtés des collectivités et institutions, via deux rencontres minima par an, dans la mise en œuvre de leurs politiques publiques. Toutes les demandes dans les domaines d'action de l'OPT seront examinées et donneront lieu à une réponse formalisée et argumentée.

## Une nouvelle relation client

Projet phare des prochaines années, il vise à diminuer les temps d'attente au guichet, à simplifier les opérations et à renforcer la visibilité et la lisibilité des offres.

La modernisation des agences est l'une des composantes essentielles de ce projet, permettant notamment de fluidifier le parcours des clients.

Au travers des automates multiservices, l'OPT permettra aux clients d'acquiescer une plus grande autonomie.

## Aménagement du territoire

Le programme IBP, garantissant confidentialité et sécurité du courrier, se poursuivra via un déploiement dans les zones nouvelles et rurales. D'autres projets d'aménagement tels que la création d'agences, l'immeuble de Koné, le nouveau CTC de Ducos et le déménagement des unités de service télécoms dans les zones industrielles débiteront cette année. Le nouveau centre de distribution du courrier à Dumbéa sera opérationnel au second trimestre 2016.

## Des services adaptés aux attentes

Après la mise en place du SAV étendu sur les liaisons spécialisées sur fibre optique, l'Office s'engage à l'étendre pour les liaisons sur support cuivre. Nous proposerons également dès 2016 une première version de la liste des services essentiels pour lesquels nous nous engagerons sur des niveaux de services identiques sur l'ensemble du territoire.

## La banque OPT

La ligne du projet est tracée : adresser des marchés rentables tout en maintenant notre positionnement en matière d'accessibilité bancaire, et pour cela poser en 2016 les principaux jalons comme le dossier d'agrément et la configuration de la nouvelle entité.

Les facteurs de réussite pour la création de la Banque OPT sont affichés au travers des premières études livrées :

- > transformer les services financiers et les tourner vers un métier concurrentiel ;
- > accompagner les changements liés à cette transformation ;
- > rassembler les équipes, les faire converger vers le même objectif ;
- > diversifier l'offre de services, notamment à travers la distribution d'assurances sur les moyens de paiement ;
- > permettre plus d'autonomie à nos clients afin de réduire les coûts au guichet ;
- > affiner la connaissance des clients ;
- > optimiser les coûts.

## Vers l'efficacité

L'évolution des instances se poursuit dans la continuité du Plan stratégique. Ces instances analyseront des outils de pilotage dédiés. Le concept de transversalité contrôlée est maintenu, avec l'identification des différentes communautés d'acteurs et leur animation par des équipes spécialisées de l'OPT.

Concernant la logique de résultats, le changement de culture est amorcé. Il sera poursuivi. Pour exemple, les nouvelles règles de calcul proposées dans le cadre de la prime d'intéressement vont dans le sens d'une objectivation renforcée.

Le lancement d'une démarche qualité permettra la mise en place de contrats de service internes. La refonte du régime indemnitaire est engagée et portée en mode projet. Ce régime devra être un vecteur de dynamisme et de motivation et permettre la mobilité des agents. Il fera l'objet d'une construction collective avec les IRP.

La stabilisation des organisations (DG, DO...), l'identification et l'animation des différentes communautés managériales (managers stratégiques, référents gestion, etc.), sont autant de chantiers qui se poursuivront tout au long de l'année.

Quant au système d'information, la priorité est mise sur certains projets : Convergence, l'ERP, SIDO, les Référentiels ou encore le SID.

## L'humain au cœur des préoccupations

Les actions définies dans le cadre de la GPEC (Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences) seront poursuivies.

Le référentiel managérial est l'un des éléments qui permettra à chaque manager de s'évaluer, d'être évalué et de construire un parcours de développement individualisé. Cela permettra également une identification de communautés managériales spécifiques et de développer des modalités d'accompagnement, d'animation et de formation de ces réseaux.

Une étude sur le climat social sera lancée afin d'identifier et de mettre en œuvre les actions visant à le consolider, en poursuivant le renforcement des relations avec les IRP.

De même, l'Office s'engage à poursuivre les actions visant l'amélioration des conditions de travail et le bien-être des agents.

Le capitaneat des agences sera mis en place. Il doit permettre d'accroître la proximité managériale, de mieux animer et suivre la dynamique commerciale et d'offrir de nouvelles perspectives de carrière aux chefs d'agence.

L'année 2016 verra également le lancement d'un projet de rationalisation de l'organisation comptable des agences.

Enfin, un plan épargne entreprise et des titres-repas seront mis en place avant la fin de l'année 2016.

**L'OPT est acteur du développement social, culturel et économique** au profit de tous les Calédoniens et contribue ainsi à **l'égalité des chances, à l'attractivité du territoire** et au gain de **compétitivité de l'économie calédonienne**.

## QUI FINANCE L'OPT ?

**L'OPT se finance seul à 100%, sans aucune subvention du Gouvernement, ni de l'État, ni d'aucune autre institution, pour assurer ses missions de service public.**

Voilà pourquoi l'OPT est un Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial (EPIC). L'OPT finance ses missions de service public **pour tous et partout**, au travers de ses services commerciaux en **monopole**. Cet **équilibre** entre activités rentables et pures missions de service public ne pourrait être assuré dans un environnement concurrentiel. En effet, les investissements nécessaires seraient trop lourds pour **un marché restreint et sur un territoire étendu comme la Nouvelle-Calédonie**.



Ainsi, les bénéfices de l'OPT sont intégralement investis dans son fonctionnement et l'accomplissement de ses missions de service public avec l'ambition de toujours agir **en faveur de l'intérêt général**.

## DES ACTIONS AU SERVICE DU TERRITOIRE !



**En 2014 :**

- ▶ **4,7 milliards XPF** d'investissements.
- ▶ **4,5 milliards XPF** de contribution fiscale.
- ▶ **50 millions XPF** pour soutenir la culture et le sport calédoniens.
- ▶ Plus de **1 000 agents permanents** et **1 404 prestataires** et **partenaires** locaux.



## DES SERVICES POUR TOUS LES CALÉDONIENS !



### L'exemple de la fibre optique pour tous

L'OPT s'est engagé à déployer la fibre optique chez tous les abonnés car c'est LA solution technologique qui garantira l'égalité numérique tout en assurant des débits adaptés aux usages en constante augmentation. La fibre optique est le meilleur support pour acheminer la téléphonie, l'accès Internet à très haut débit et la télévision dans chaque foyer, et ainsi favoriser l'émergence de nouveaux services.

### MAIS SAVEZ-VOUS COMBIEN ÇA COÛTE ?

Raccorder les abonnés en fibre optique et sécuriser le réseau de transport : **19,5 milliards XPF**

Le déploiement de la fibre optique pour tous s'échelonne sur une période de 8 ans.

**Ainsi, en 2022, la Nouvelle-Calédonie devrait être l'un des premiers pays à avoir raccordé l'ensemble de ses abonnés à la fibre optique.**