



2017

Rapport d'activité

Sommaire

Faits marquants	4
Chiffres clés 2017	5
Éditorial	6
Organisation du conseil d'administration	8
Organisation de la direction générale	9

PLAN OPT2017

Stratégies et réalisations	11
En route pour le prochain plan stratégique	13

STRATÉGIE AMÉNAGEMENT ET DÉVELOPPEMENT

Une démarche d'ouverture et de collaboration	15
Le très haut débit mobile accélère	18
Le très haut débit fixe poursuit son déploiement	19
Sécuriser les réseaux : les chantiers avancent	20
Le parc de GAB se densifie toujours	21
Optimiser le réseau du courrier et du colis	22
Un réseau de vente étendu et modernisé	23

STRATÉGIE ÉCONOMIQUE

La relation client au cœur	25
Une force de vente performante	27
La direction marketing	28
Evolutions des offres bancaires	29
Développement et évolution des offres télécoms	30
Solutions dans le domaine du courrier et du colis	33

STRATÉGIE INTERNE

Stabilisation des organisations	36
Développer les compétences	38
Optimisation de l'organisation en interne	42



COLLABORATION INTERNE

Simplification des procédures	45
Une communication à 360°	46
2017, année de transformation et d'amélioration interne	48

COMPTES ANNUELS

Un bénéfice positif	52
Evolution du resultat net	53
Evolution des charges	53
Evolution des recettes	54
Une comptabilité publique	55

PERSPECTIVES

Interview de Philippe Gervolino	57
---------------------------------------	----

FILIALES

Offratel - Lagoon	60
Citius	61
Fiposte	62

FAITS MARQUANTS

LES PRINCIPAUX PROJETS

L'OPT-NC s'est, depuis quelques années, lancé dans une véritable démarche d'optimisation de ses services en renforçant notamment ses infrastructures :

- **La construction du nouveau centre de traitement postal** (CTP) à Ducos, complété par la réalisation d'un immeuble d'activité tertiaire.
- L'ouverture du **nouvel immeuble Lapita**, situé au cœur de la commune de Koné, conception moderne qui accueille la nouvelle agence en format Nouvelle relation client (NRC) et intègre des plateaux de bureaux et logements.
- Le lancement de l'appel d'offres de construction d'**une agence à proximité du Médipôle**, zone en pleine expansion.
- Les travaux de construction et de modernisation **des unités de service techniques** (US) vers les zones artisanales ou industrielles (à Ouvéa, Koumac et Bourail).
- **145 tribus** bénéficient d'îlots de boîtes postales (IBP), avec **8 communes équipées à 100%**.
- **63 nouveaux IBP** déployés sur la Nouvelle-Calédonie en 2017 (52 IBP en province Nord et 11 IBP en province Sud).
- **36 nouveaux guichets automatiques de banque** (GAB) ont été implantés sur 2017, ainsi 67 % des communes sont aujourd'hui équipées de GAB disponibles 24h/7.
- La poursuite du déploiement de 3 programmes sur la stratégie numérique :
 - **le programme THD Fixe** qui consiste à migrer l'ensemble des 80 000 clients du réseau fixe, du cuivre vers la fibre optique. Fin 2017, 21 000 accès ont été déployés et 6.500 clients raccordés.
 - **le programme THD Mobile** qui ambitionne de proposer un service et une couverture Internet mobile à l'ensemble des calédoniens en poursuivant l'extension de la couverture en 2G/3G et en densifiant les zones couvertes en 4G et 4G+. A fin 2017, 57 % du réseau est en 4G.
 - **le programme de sécurisation** des réseaux de transports en fibre optique (local et international).
- Le **programme CONVERGENCE** : transformation des systèmes d'informations Télécom existants vers un système unique et convergent de nouvelle génération.
- La nouvelle impulsion **du projet banque postale calédonienne** sous le pilotage de la Nouvelle-Calédonie.
- Le lancement des réflexions et des travaux d'élaboration du **prochain plan stratégie de l'OPT-NC**.

LES PRINCIPALES OFFRES DE PRODUITS ET SERVICES

Afin d'assurer l'accessibilité de ses services au plus grand nombre, l'office adapte sa politique tarifaire et propose des solutions digitales :

- La mise à disposition en ligne de nouveaux services postaux, financiers et télécoms (prises de RDV en ligne auprès d'un conseiller commercial télécoms ou financier, localisation des agences, visibilité de l'acheminement des courriers-colis, simulation du coût d'un envoi d'un courrier ou colis, visibilité sur le déploiement de la fibre optique...).

SUR LES SERVICES BANCAIRES :

- Pour réduire l'écart moyen des tarifs des services bancaires entre la Nouvelle-Calédonie et la métropole, un accord de concertation a été signé entre les Banques, l'OPT-NC et l'Etat. L'office a baissé les tarifs de ses frais de tenue de compte des particuliers et l'abonnement au service financier en ligne de l'OPT-NC (CCP.NC) pour l'ensemble de la clientèle.
- L'offre bachelier, véritable succès, a été renouvelée afin de récompenser les bacheliers reçus au bac en 2017.
- L'élargissement de l'offre d'abonnement au service financier en ligne « ccp.nc ».

SUR LE COURRIER-COLIS :

- La création d'une offre pilote sur le service de collecte et de remise du courrier destinée aux professionnels.
- La refonte de la gamme de Prêt-à-Poster, avec notamment la création de packs et la suppression de certains produits obsolètes.

SUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS :

- La révision des Forfaits M : 5 forfaits tout-en-un élaborés à partir de trois services essentiels (voix, data et SMS) à des tarifs attractifs avec comme nouveautés : des SMS illimités et l'accès à la VOIP sur la data..
- La création de offre TOP UP ou la possibilité de recharger son Internet mobile.
- La création du forfait Monétaire Bloqué 1000.
- La création d'une offre de téléphonie fixe illimitée vers les téléphones fixes et mobiles de Nouvelle-Calédonie (hors numéros surtaxés, kiosque et audiotel), exclusivement pour les clients raccordés à la fibre optique (THDF).
- La mise en place de réductions spécifiques, réservées aux collectivités et établissements publics.

CHIFFRES CLÉS 2017



1 138

effectif permanent
fonctionnaires et cdi au 31/12/17



5 330

jours-hommes
de formation
sur 2017

3 024

stagiaires sur 2017



chaque jour

70 000
lettres

1 000
Colis

63 334

BP disponibles



145

îlots de boîtes postales
installées en tribus et
lieux-dits

8

communes entièrement
équipées en IBP

Chiffre d'affaires total 2017

23,902 MILLIARDS



20 954 MF CFP

de CA Télécommunications (88% CA total)



2 323 MF CFP

de CA courrier-colis (10% CA total)



597 MF CFP

de CA services financiers (2% CA total)

Résultat net 2017

206 MF CFP



82 894

abonnés au téléphone mobile



33 794

abonnés Internet mobile

61 995

abonnés au téléphone fixe

6 500

clients raccordés à
la fibre optique

21 000 clients raccordables
à la fibre optique

366

relais mobiles en service, dont :

210

relais mobiles
équipés LTE
(4G)

8

sites
équipés
en 4G+



1 168

liaisons Céléris
Ethernet



1 800 000

clients reçus au guichet



350 000

appels traités par le Service Clientèle
(taux de réponse : 87,52%)

477 000 appels reçus
au 1012



24

boutiques
partenaires Mobilis



39 218

agences
sur la Nouvelle-Calédonie



44 966

comptes CCP



2 900 000

Retraits effectués aux
GAB en 2017
(+16%)

22 communes équipées
en GAB 24h/24

75 GAB accessibles
24h/24

5 283

noms de domaines
recensés



848 904

visites sur le site
www.opt.nc

ÉDITORIAL

« L'OPT-NC : un acteur public de l'aménagement et du développement économique doté d'un esprit entrepreneurial au service de ses missions de service public. »

Madame, monsieur,

Je souhaite en premier lieu, en ma qualité de président du conseil d'administration nommé depuis le 22 août 2017, à saluer le travail effectué par mon prédécesseur le député Philippe Dunoyer et par les administrateurs qui étaient en poste dans la précédente mandature du conseil d'administration. M'étant investi depuis maintenant huit mois dans cette grande maison qu'est l'OPT-NC, je tiens également à saluer l'engagement individuel et collectif des personnels et à tirer avec le directeur général le bilan de l'année qui vient de s'écouler.

2017 n'a pas fait mentir nos prévisions. Une fois encore, les équipes de l'OPT-NC se sont mobilisées pour mettre en œuvre le Plan OPT2017 aujourd'hui en pleine maturité et qui se poursuivra sur 2018. Même si certaines performances sont en retrait, l'année 2017 s'inscrit dans la continuité de 2016 avec un total de 8,3 milliards XPF investis et un taux de réalisation des investissements de 83%. Ces chiffres confirment l'OPT-NC comme un aménageur majeur du territoire, intégré dans le paysage des acteurs publics locaux et affirme sa place dans le monde économique avec près de 32 milliards XPF injectés dans l'économie calédonienne.

Au global, si le résultat net est en fort recul passant de 1,55 milliard XPF en 2016 à 0,25 milliard XPF en 2017, le chiffre d'affaires chute légèrement à environ 23,9 milliards XPF, tandis que les charges d'exploitation augmentent de 4,8% s'établissant à 23,3 milliards XPF, nous rappelant à nos obligations de maîtrise des charges pointée par la chambre territoriale des comptes dans son rapport de 2015 et à une forte vigilance sur l'effet ciseau constaté. Ces résultats sont enregistrés dans un environnement économique contraint qui impose de faire mieux, voire plus, avec moins et dans le cadre d'un prélèvement de 1 milliard XPF sur les réserves OPT-NC au bénéfice de la Nouvelle-Calédonie. Ces éléments confortent l'office dans sa démarche de structuration et ses efforts pour passer d'une culture de moyens à une culture entrepreneuriale et de pilotage.

Dans ce contexte, l'OPT-NC a maintenu et renforcé sa présence sur le terrain. Pour ce faire, l'office s'est appuyé sur son réseau de 56 agences et ses centres techniques déployés sur l'ensemble du territoire pour répondre aux besoins de la population en réalisant ses missions

commerciales et industrielles dans un esprit de service public. Fer de lance, la nouvelle relation client (NRC) commence à prendre corps, avec pour objectif d'améliorer la satisfaction client. Le concept développé s'appuie à la fois sur la volonté de fluidifier et d'organiser les flux en agences, de rendre les clients autonomes, de diminuer l'attente réelle et perçue, de simplifier les opérations pour qu'elles soient moins complexes et plus rapides, et enfin de renforcer la lisibilité des offres proposées. Au travers de ces actions, NRC vise à transformer les agences de l'OPT-NC en lieux modernes de commercialité, avec pour devise : « *Bien servir, mieux satisfaire* ».

Dans ce cadre, l'immeuble Lapita a été inauguré le 6 décembre 2017 à Koné. Il regroupe une nouvelle agence en format « *quasi NRC* », des plateaux de formation, des bureaux et des logements. Cette réalisation, comme celles de réfection et d'agrandissement des unités de services techniques de l'intérieur et des îles, le déploiement de guichets automatiques de banque ou encore d'îlots de boîtes postales en tribus, témoignent de la volonté de rééquilibrage portée par le Plan OPT2017.

En matière de développement numérique, 2017 a également été marquée par la poursuite du programme de déploiement du très haut débit fixe et mobile. A fin 2017, près de 61% du réseau mobile est en 4G et près de 30 000 clients sont raccordables à la fibre et 7 000 raccordés, tandis que plus de 100 000 clients utilisent l'internet mobile 3 et 4G grâce à la réussite des forfaits M et de l'Internet mobile à la demande.

L'office par ailleurs a maintenu son implication auprès des acteurs économiques et technologiques, en étant un partenaire actif de plusieurs événements comme le Pa-



Philippe Gervolino,
directeur général de l'OPT-NC

Gaël Yanno,
président du conseil d'administration de l'OPT-NC

cific Business Forum, l'InnoLab, les GISDay, le TedX, les Smartdays ou le 1^{er} Hackathon créé fin 2017. L'OPT-NC est aussi devenu mécène de l'Université de Nouvelle-Calédonie dans le cadre de la création du pôle numérique et technologique de l'Université (PNT).

Au-delà de ces réalisations, il faut souligner la forte implication des personnels suite au passage des cyclones Cook et Donna. Malgré près de 10 ans sans phénomène de ce genre, les réflexes, le professionnalisme et la cohésion ont été au rendez-vous !

Mais 2017 a aussi été marquée par le lancement des travaux préparatoires du prochain plan stratégique de l'office qui doit fixer nos ambitions à horizon 2023. Dans ce cadre, plusieurs études ont été réalisées avec des cabinets spécialisés allant du coût de l'aménagement postal à la production d'un état des lieux complet des grandes tendances mondiales sur nos trois métiers, une analyse de la situation spécifique de l'OPT-NC et une projection

de notre situation financière à 2023. Ces éléments ont été partagés avec les administrateurs lors d'un séminaire le 8 septembre 2017 et des restitutions mobilisent les administrateurs, les managers stratégiques de l'office et nos instances représentatives du personnel. Ils invitent à prendre des décisions importantes pour pérenniser le modèle économique de l'OPT-NC, prendre le virage du digital et renforcer la maîtrise de nos charges. Les évolutions engagées sur nos filiales numériques, sous le mandat du conseil d'administration, contribuent également à poser le cadre du prochain plan stratégique, tandis que la déclaration de politique générale du président Philippe Germain a rappelé l'importance pour la Nouvelle-Calédonie de créer un cinquième acteur bancaire local issu des services financiers de l'OPT-NC.

2018 VERRA DONC NON SEULEMENT LA FIN DU PLAN OPT2017, MAIS AUSSI LA VALIDATION DES GRANDS AXES DU PROCHAIN PLAN STRATÉGIQUE DE L'OFFICE FIXANT LES ORIENTATIONS À HORIZON 2023.

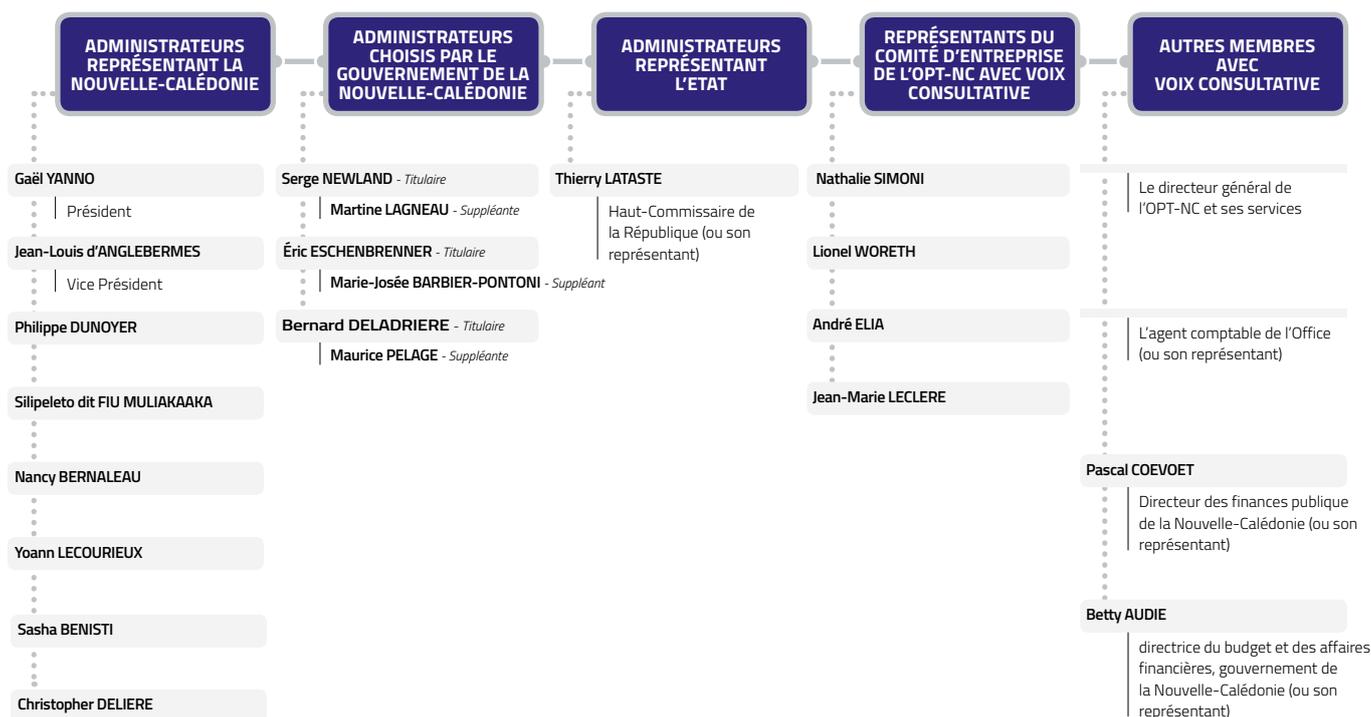
Organisation du conseil d'administration

RÔLE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION (CA) DE L'OPT-NC

L'organisation, le fonctionnement et les prérogatives du conseil d'administration (CA) de l'OPT-NC sont fixés par son statut, issu de la délibération modifiée n°051/CP du 23/10/00 relative à l'organisation et au fonctionnement de l'OPT-NC. 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-NC 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...),
- **des attributions en matière de gestion du personnel** (arrête la politique sociale de l'établissement...).



En 2017

9
CA

66
délibérations
approuvées

11
CAO

138
marchés
attribués

Organisation de la direction générale

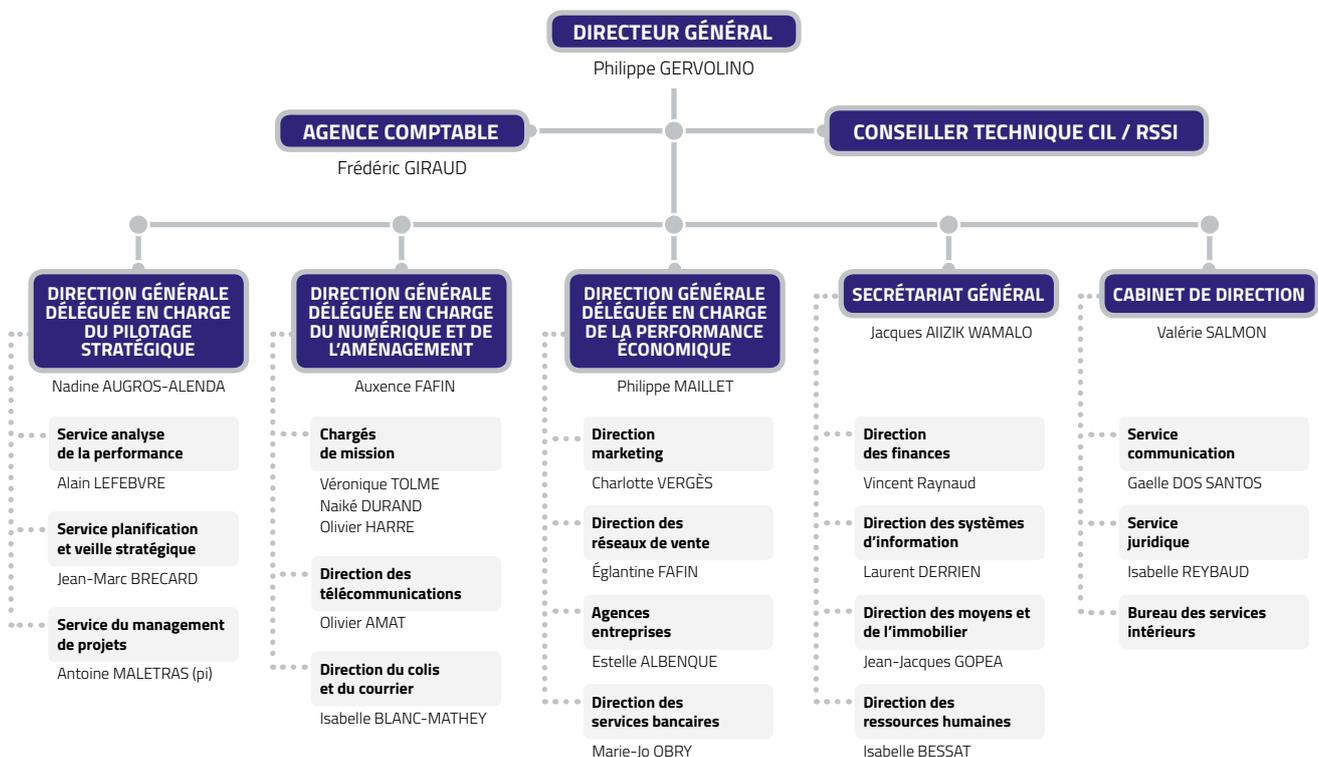
En tant qu'établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC), l'OPT-NC est soumis à l'instruction M9-5 et au décret 2002-716 du 2 mai 2002 portant organisation comptable et financière de l'OPT-NC. L'EPIC est doté d'une assemblée délibérante, le conseil d'administration (CA), chargée d'administrer l'OPT-NC. Il existe aussi une commission d'appel d'offres aux marchés publics, la CAOM, qui émane du CA.

LES DIRECTIONS GÉNÉRALES DÉLÉGUÉES

- **La directrice générale adjointe en charge du pilotage stratégique** est responsable du pilotage de la stratégie de l'OPT-NC, de la contribution de ses filiales.
- **Le directeur général adjoint en charge du numérique et de l'aménagement** est responsable de la réalisation des axes stratégiques relatifs à l'aménagement du territoire, au déploiement des réseaux postaux et de télécommunications dans le respect des exigences projets.
- **Le directeur général adjoint en charge de la performance économique** est responsable de la politique commerciale et marketing de l'ensemble des

réseaux de vente et de la commercialisation de tous les services produits par l'OPT-NC, tout en garantissant l'équilibre économique global.

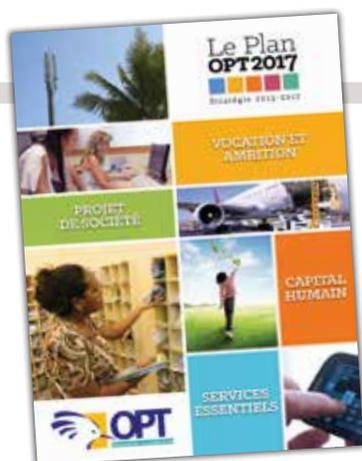
- **Le secrétaire général en charge de la performance interne** est garant du respect des normes et de la mise à disposition des moyens (ressources humaines, informatique et bâtiment).
- **La directrice de cabinet** est chargée d'organiser et de structurer le fonctionnement des services juridique et de la communication. Elle pilote les instances de gouvernance.



PLAN OPT2017

Faisant suite au plan stratégique 2008-2012, le Plan OPT2017 fixe les grandes orientations de l'OPT-NC pour la période 2013/2017 et prolongé en 2018. Il traduit la vision et l'ambition portées par l'Office en objectifs à atteindre dans le cadre de la réalisation de notre mission d'aménageur et de développeur de la Nouvelle-Calédonie, au service des populations, des entreprises et des collectivités.





LE PLAN OPT2017 SE DÉPLOIE SUR TROIS GRANDS AXES :

- **Une stratégie d'aménagement et de développement** définie par l'aménagement des infrastructures et du numérique, la baisse ou le maintien des principaux tarifs et la délivrance de services d'intérêt général.
- **Une stratégie économique** dont l'objectif est de financer la stratégie d'aménagement et de développement des territoires, en recherchant les synergies entre métiers.
- **Une stratégie interne** garante de notre capacité à mener avec succès nos projets dans une culture de pilotage, tout en plaçant la personne et le collectif au coeur du dispositif.

La mission de l'OPT-NC traduit la raison d'être de l'entreprise et donne le sens à son existence : « *Aménageur et développeur de la Nouvelle-Calédonie, l'OPT-NC met en œuvre et finance une ambition citoyenne d'aménagement du territoire au service des populations et des collectivités, en maîtrisant ses conditions économiques et humaines pour y parvenir.* »

Répondre aux enjeux pays

Acteur majeur de l'aménagement et du développement au service de la Nouvelle-Calédonie et de ses politiques publiques, l'OPT-NC contribue au développement de l'économie, du tourisme, de la santé, de l'éducation, du rééquilibrage et de l'accessibilité. L'Office favorise ainsi l'égalité des chances, l'attractivité du territoire, la compétitivité de l'économie locale et contribue à inscrire la Nouvelle-Calédonie dans son environnement local et régional.

RÉALISATIONS

→ L'aménagement numérique se poursuit

L'aménagement numérique est un des axes majeurs du Plan OPT2017 qui s'inscrit dans une volonté d'accompagner l'évolution des usages dans ce domaine et de répondre aux besoins de développement de la Nouvelle-Calédonie, dans le cadre des objectifs fixés par le Plan Stratégique sur l'Économie Numérique (PSEN) défini par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie. En 2017, le programme fibre, l'un des projets phare de l'office, est monté en puissance avec le déploiement de 19 660 lignes raccordables et plus de 5 000 abonnés raccordés qui ont accès au très haut débit fixe. Ce projet d'envergure vise à migrer progressivement l'ensemble des 80 000 clients du réseau fixe, du cuivre vers la fibre optique sur une dizaine d'années. Le rythme des installations va s'accélérer avec notamment l'arrivée attendue du système d'information des télécommunications (CONVERGENCE).

Dans la perspective d'accompagner le développement du numérique sur le territoire et de sécuriser les réseaux de transport optique, deux projets de câbles sous-marins (international et domestique) ont été engagés en 2016. L'année 2017 a été consacrée à la phase de dialogue compétitif pour un choix en 2018. La couverture mobile a poursuivi son extension et sa densification. Le succès des Forfaits M, avec plus de 20 000 abonnements fin 2017, confirme l'intérêt que portent les Calédoniens à utiliser leur téléphone mobile pour accéder à Internet.

Dans le cadre d'une convention de mécénat signée le 30 novembre avec la fondation de l'Université de la Nouvelle-Calédonie, l'office a versé une contribution de 150 millions XPF pour la construction du Pôle Numérique et Technologique (PNT) de l'UNC dont l'ouverture s'est faite à la rentrée de février 2018.

→ Une accessibilité et une relation de proximité renforcées

L'OPT-NC s'est engagé dans son plan OPT2017 à améliorer la proximité et la qualité des services offerts, notamment en assurant une présence sur l'ensemble du territoire.

Grâce au programme de déploiement des Guichets Automatiques de Banque (GAB), l'OPT-NC offre le premier réseau de distributeurs sur le grand Nouméa, l'intérieur et les îles. En 2017, 22 communes du territoire disposaient d'un GAB accessible 7j/7 et 24h/24.

Concernant le domaine postal, le projet des Ilots de boîtes Postales (IBP) apporte une solution de qualité aux populations isolées. Fin 2017, 117 tribus ont été équipées sur les 278 recensées.

Toujours pour répondre aux besoins de la population dans plusieurs agences du réseau de vente ont bénéficié d'un nouvel aménagement. Ce fut notamment



LE PASSAGE À UNE CULTURE DE PILOTAGE SE CONCRÉTISE

L'OPT-NC continue à déployer sa culture de pilotage avec la mise en place de dialogue de gestion qui s'articule autour des outils de pilotage du plan stratégique que sont : la carte stratégique, le tableau de bord stratégique, les feuilles de route. Un meilleur taux de réalisation du budget d'investissement témoigne également de cette culture de pilotage. Le cycle de formation aux outils et méthodes de pilotage d'entreprise (formation OBA-HEC) s'est terminé pour les premiers bénéficiaires et se poursuit avec un nouveau groupe de manager engagés dans le même parcours de formation.



→ le cas de la nouvelle agence de Koné située dans l'immeuble tertiaire Lapita inauguré le 6 décembre.

→ La satisfaction client : la trame de nos actions

Le projet nouvelle relation client NRC est désormais dans sa phase de déploiement. Quelques éléments de ce concept qui vise à fluidifier et organiser le trafic dans les agences, sont intégrés dans chaque agence réaménagée. L'agence de Ducos est celle choisie comme l'agence pilote full NRC. Elle a accueilli ses premiers clients en mars 2018.

Plusieurs actions (2 automates et 10 GAB supplémentaires...) ont permis d'accroître l'autonomie des clients et de réduire le temps d'attente aux guichets qui passe de 7'15" en moyenne contre 8' en 2016. Les tests sur le programme Convergence, qui vise à renouveler le système d'information du domaine des télécoms, fixe et mobile, ont été réalisés au cours de l'année 2017. Les équipes vérifient le respect des spécifications avant une mise en production au second semestre 2018.

La stratégie de rapprochement du contenu numérique continue d'améliorer l'expérience client. De plus en plus de volumes de données sont aspirées quotidiennement sur les caches (AKAMAÏ, GOOGLE, NETFLIX...), confirmant ainsi le choix de l'OPT-NC.

L'étude d'image menée en fin d'année auprès de 1 137 personnes, particuliers, professionnels et employés, démontre la confiance du public envers les actions et les missions de l'office.

Le travail porte ses fruits puisque d'une note générale de 14,9, il y a trois ans, l'OPT-NC est passé à 16,6 ! Les baisses tarifaires et la mise en place de nouveaux produits (forfaits M) font partie des arguments les plus fréquents dans l'explication de cette opinion positive.

→ L'humain au centre de nos préoccupations

Afin de favoriser le bien-être de ses salariés, l'OPT-NC a poursuivi son programme BEST (Bien Être Santé Travail) lancé en 2016.

En 2016, l'OPT-NC a mesuré le niveau de satisfaction de ses employés sur différents thèmes liés à la qualité de vie au travail. Ce baromètre social a révélé les axes d'amélioration pour permettre à tous de travailler dans les meilleures conditions possibles. Un plan d'actions a été élaboré en 2017 pour répondre aux attentes et aux besoins.

L'OPT-NC réalise chaque année d'importants efforts pour identifier, maintenir et développer les compétences qui lui sont nécessaires et assurer l'évolution professionnel de son personnel. L'exercice s'inscrit pleinement dans la démarche de GPEC (Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences) attendue au Plan OPT2017.

EN ROUTE POUR LE PROCHAIN PLAN STRATÉGIQUE

Le Plan OPT2017 se finalise. Les réflexions et les travaux d'élaboration du prochain plan stratégique ont débuté en 2017 et se prolongera sur 2018, avec pour objectif de définir un modèle économique pérenne et adapté à un environnement en pleine mutation.

Dans le cadre de la préparation du prochain plan stratégique, l'OPTNC a mené deux actions : un plan de formation ambitieux et un accompagnement de ses instances sur une réflexion stratégique globale. De grande envergure, cette réflexion a fait état des défis majeurs à relever dans les années à venir aussi bien pour l'office que pour la Nouvelle-Calédonie.

UN PARCOURS DE FORMATION IDOINE

Afin de monter en compétences ses managers stratégiques, de leur permettre de partager un corpus de connaissances et de références communes en gestion d'entreprise et leur donner les moyens d'élaborer le prochain plan stratégique l'OPT-NC a mis en place un parcours de formations sur-mesure avec la prestigieuse école HEC (OBA/HEC).

Ce cycle, axé sur les techniques de pilotage d'entreprise, le marketing stratégique, la finance, l'analyse de la performance, l'alignement stratégique et organisationnel, s'est achevé pour un premier groupe de managers en décembre 2017. Deux autres groupes bénéficieront de ces formations en 2018 et 2019. Par ailleurs, une formation certifiante OBA/HEC dédiée au marketing digital et à la gestion numérique de la relation client a également été suivie par une équipe transverse en 2017 et sera répétée en 2018.

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES ET SCENARI EN COURS D'EVALUATION

Au cours des mois d'août et septembre 2017, une réflexion globale sur les futures orientations stratégiques possibles de l'établissement a été pilotée par le ComEx. L'OPT-NC s'est fait accompagner d'un cabinet international pour réaliser cette étude comprenant un diagnostic interne et externe de l'environnement, de l'office et de ses principaux enjeux

ainsi que plusieurs scenarii d'évolution détaillés. Une restitution de la synthèse de ces travaux s'est faite lors de la journée d'intégration des administrateurs le 8 septembre. Une journée d'échanges qui a offert aux participants un éclairage sur l'évolution des métiers de l'OPT-NC, sa santé financière, ses tarifs, ses services. Les orientations stratégiques détaillées ont été présentées lors du conseil d'administration du 22 novembre, au comité d'entreprise, ainsi qu'au CoDir. Quel que soit le scénario d'évolution retenu, l'établissement a déjà identifié des initiatives stratégiques structurantes et incontournables pour les prochaines années.

UNE DÉMARCHÉ CONSTRUCTIVE ET COLLÉGIALE

Une fois partagée la vision des évolutions possibles de l'OPT-NC et de son contexte, les priorités à venir seront fixées par le conseil d'administration en concertation avec les institutions de la Nouvelle-Calédonie. Les travaux d'élaboration du prochain plan stratégique s'engagent ainsi dans une démarche constructive et collégiale. En interne par exemple :

- Les managers stratégiques de l'établissement contribuent aux travaux,
- Le comité d'entreprise a été questionné (dès la phase de réflexion) pour que ses membres s'expriment sur le cadre et les évolutions possibles de l'établissement,
- Les agents s'exprimeront sur les valeurs à porter au cours de la nouvelle période stratégique,

Le bilan du Plan OPT2017 sera lui finalisé au cours du premier semestre 2018 et servira de socle aux travaux d'élaboration du prochain plan.

Une proposition globale du nouveau plan sera faite au conseil d'administration au second semestre 2018. C'est cette instance qui décidera de la stratégie à mettre en œuvre pour les cinq prochaines années.

Les principaux points d'étape et jalons pour l'année 2018

AVRIL

Ateliers internes de travail sur le plan stratégique 2019-2023

MAI/JUIN

Bilan du Plan OPT2017

JUILLET/DÉC.

Travaux avec les institutions et validation du plan par le conseil d'administration

DÉCEMBRE

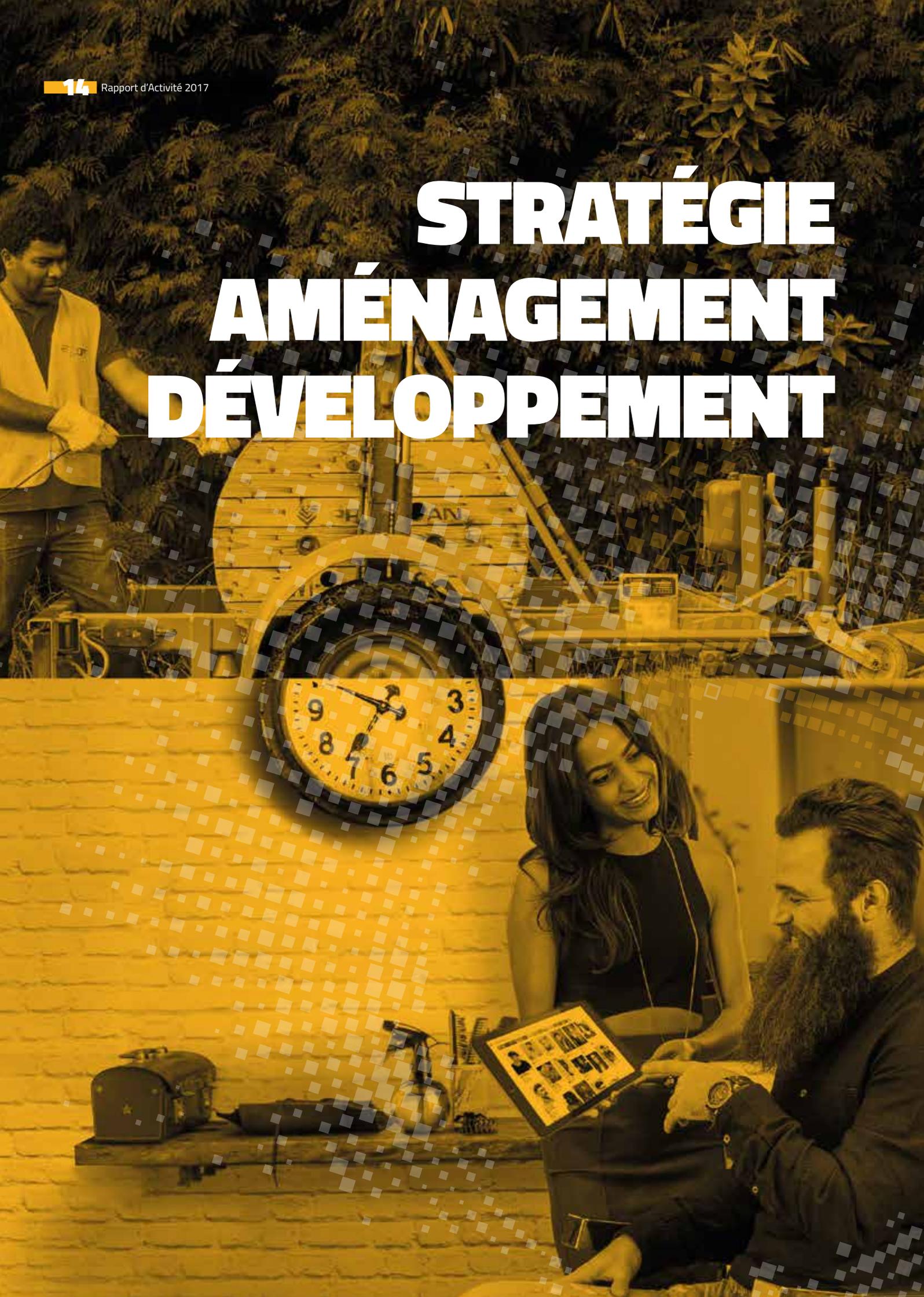
Validation du budget 2019 et des autorisations de programmes d'investissement (enveloppes pluriannuelles)

2019

Déclinaison opérationnelle du plan



STRATÉGIE AMÉNAGEMENT DÉVELOPPEMENT





L'Office a été à nouveau sponsor de la seconde édition de TEDx.

UNE DÉMARCHE D'OUVERTURE ET DE COLLABORATION QUI NOUE DES LIENS DURABLES

Dans la continuité de sa politique d'ouverture impulsée avec le Plan OPT2017, l'OPT-NC a poursuivi ses démarches de concertation aussi bien auprès des collectivités et des institutions qu'avec les acteurs du numérique et économiques. Les objectifs étant d'établir des relations pérennes avec nos partenaires, d'être à l'écoute de leurs attentes et d'échanger sur notre rôle d'aménageur et de développeur du territoire. Ces rencontres nourrissent l'OPT-NC dans ses réflexions sur les projets engagés, ses décisions et sa place dans un marché en évolution en répondant aux attentes des entreprises et de la société.

ACTEURS DU NUMÉRIQUE

→ Des rencontres privilégiées avec les FAI

L'OPT-NC a rencontré régulièrement les Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI) afin d'améliorer l'Internet local. La collaboration en 2017 s'est axée sur l'évolution des offres de l'office, en particulier sur la refonte des offres OPTIMO, et du réseau fédérateur, sur la préparation de la 46^e édition de l'APNIC en 2018, ainsi que sur les grandes lignes du développement futur de l'Internet calédonien.

→ Une présence renforcée

L'OPT-NC a été plus présent et est représenté dans les conseils d'administration de l'Observatoire du numérique de Nouvelle-Calédonie et d'OPEN (Organisation des Professionnels de l'Économie Numérique), le cluster du numérique. Cet engagement a ainsi permis de resserrer les liens et de définir des actions communes.

→ Une poursuite des actions dans le cadre du PSEN

En lien avec le Plan Stratégique pour l'économie Numérique (PseN) et en collaboration avec la cellule



→ Econum de la Nouvelle-Calédonie, l'OPT-NC a participé à une étude fin 2016, début 2017 sur la filière numérique du territoire à la fois en tant qu'acteur majeur du numérique (l'OPT-NC représentant plus de 65% du CA du secteur des télécommunications) et en tant que fournisseur de données. Au terme de cette étude, des actions ont été définies auxquelles l'OPT-NC contribuera. À l'exemple du pôle numérique et technologique de l'UNC pour lequel l'office a souhaité que ce soit le lieu totem du numérique sur le territoire, soit un lieu de rencontres entre la recherche, les entreprises privées et les institutions publiques. L'OPT-NC a également contribué au nouveau baromètre numérique porté par la cellule Econum.

→ Une forte implication dans les événements du numérique

- La première édition d'**Innolab**, le salon professionnel du numérique et de l'innovation, a été organisée par Pacific FabLab et le MEDEF-NC, en partenariat notamment avec l'OPT-NC.
- L'Office a été à nouveau sponsor de la seconde édition de **TEDx**, un événement qui permet de découvrir des projets innovants notamment dans le domaine des nouvelles technologies.
- L'OPT-NC a été l'invité d'honneur de la troisième édition du **TECHDAY** qui réunit des sociétés locales et internationales spécialisées dans le très haut débit.
- Le Club Géomatique de Nouvelle-Calédonie a reconduit pour la deuxième année consécutive le **GIS Day** (journée consacrée à la géomatique) pour laquelle l'OPT-NC s'est fortement impliqué en tant que cofinanceur et membre du comité d'organisation.
- Le premier **Hackathon**, soit un concours de codage s'est déroulé autour du thème « *Smart Life, rendons-nous la vie plus intelligente !* », a été soutenu par l'office.
- La 3^e édition du **Smart-Day**, qui s'est déroulée autour des enjeux des solutions intelligentes et des applications concrètes et de la notion de territoires connectés et durables, a été organisée par l'OPT-NC, la SECAL, ENERCAL, EEC et l'Observatoire du Numérique. C'est lors du Smart-Day que le jury de l'Hackathon a décerné les prix aux équipes victorieuses du concours de codage.
- À l'initiative du cluster numérique OPEN, l'**Open Meeting** a été organisé autour de la notion de Cloud. Une soixantaine de membres de l'Organisation des Professionnels de l'Économie Numérique, dont l'OPT-NC qui siège également depuis juillet au conseil d'administration, était invitée pour échanger sur cette nouvelle forme de stockage de données.
- L'OPT-NC a été sponsor de la seconde édition du **Pacific Business Forum**.

→ Une montée en puissance de l'Internet des objets

Dans le cadre d'une initiative «smarthday», la ville



L'OPT-NC et l'UNC s'engagent sur le numérique.

de Dumbéa, l'OPT-NC, ENERCAL, l'Université de la Nouvelle-Calédonie et la SECAL se sont unis dans un projet commun intitulé le « Démonstrateur de Dumbéa ». Présenté lors du Smart-Day, ce projet consiste à équiper de capteurs les compteurs d'eau et d'électricité d'une centaine de foyers dans deux quartiers de Dumbéa. Cette technologie permet d'enregistrer en temps réel des données sur leur consommation et à terme de proposer des services innovants aux clients.

INSTITUTIONS ET COLLECTIVITÉS

→ Collaboration avec le gouvernement

Un avenant à la convention d'objectifs entre le gouvernement et l'office a été signée en 2017. La convention a pour objet de fixer les objectifs pluri-annuels de l'OPT-NC, ainsi que les indicateurs de performance correspondants, en concertation avec la Nouvelle-Calédonie.

Suite à l'appel à manifestation d'intérêt « Territoires d'innovation de grande ambition » lancé au niveau national par le secrétariat général pour l'investissement, l'OPT-NC a participé au dossier présenté en septembre 2017 par le gouvernement sur le parc naturel de la mer de Corail.

→ L'OPT-NC et l'UNC s'engagent sur le numérique

Dans le cadre d'une convention de mécénat signée le 30 novembre avec la fondation de l'Université de la Nouvelle-Calédonie, l'office a contribué pour 150 millions XPF pour la construction du Pôle Numérique et Technologique (PNT) de l'UNC dont l'ouverture s'est faite à la rentrée de février 2018.





Le premier Hackathon



L'OPT-NC fortement mobilisé et réactif lors des cyclones Cook et Donna.

→ **Convention entre ENERCAL, l'OPT-NC et le GIE SERAIL**

Signée lors du GIS Day, cette convention est une première et concerne l'échange de données géographiques numériques entre l'OPT-NC et ENERCAL via le GIE SERAIL pour l'ensemble du territoire de la Nouvelle-Calédonie.

→ **L'OPT-NC et la CCI : partenaires autour de la formation**

Une convention a été signée le 19 mai 2017 afin de mutualiser les moyens au service de la formation, notamment par la mise à disposition de notre plateau école fibre. La CCI bénéficie ainsi des installations de l'OPT-NC pour former les sous-traitants et notamment les petites entreprises de l'intérieur au déploiement de la fibre optique.

→ **Partenariat entre l'OPT-NC et le Médipôle sur un annuaire inversé**

L'office a fourni des données normalisées concernant les adresses de ses clients permettant ainsi au Médipôle et notamment aux services d'urgence de géolocaliser les appels.

→ **Relation avec les communes**

L'OPT-NC a poursuivi les échanges avec les communes pour répondre au mieux à leurs besoins, notamment sur les sujets que sont les IBP, l'extension de la couverture mobile, l'arrivée de la fibre optique ou l'installation de bornes Wi-Fi extérieures sur le domaine public.

→ **L'OPT-NC fortement mobilisé et réactif lors des cyclones Cook et Donna**

Depuis avril 2017, l'OPT-NC a intégré la cellule des réseaux et infrastructures du centre opérationnel gouvernemental (COG-CERI) mise en place en cas de cyclone par la DSCGR (Direction de la Sécurité Civile et de la Gestion des Risques). Pour être réactif lors

des passages de Cook en avril et de Donna en mai, l'office a mis en œuvre en interne un plan de gestion cyclonique. Une cellule de crise OPT-NC a assuré la coordination avec la cellule de crise de la DSCGR, une organisation en amont et pendant le cyclone a permis d'anticiper les moyens, de coordonner les directions opérationnelles, de mettre en place une communication efficace. Sur le terrain, les équipes ont fait preuve d'un grand professionnalisme pour rétablir le réseau lorsqu'il était impacté.

ASSOCIATIONS INTERNATIONALES

→ **Workshop APNIC**

(Asia Pacific Network Information Center)

En tant que membre, l'OPT-NC a participé à la 44^e édition de l'APNIC, organisée en septembre à Taichung. La mission de cet organisme international est de coordonner les acteurs de l'Internet sur la zone Asie Pacifique. Après des années de coopération, de promotion et lobbying, l'OPT-NC a été officiellement sélectionné pour organiser la 46^e édition de l'APNIC en 2018. Une décision qui témoigne du positionnement de l'OPT-NC en tant qu'opérateur régional et international.

→ **Mission PITA**

(Pacific Islands Telecommunications Association)

Membre de la PITA depuis 2002, l'office s'est rendu en janvier à Hawaï afin de présenter sa stratégie digitale et de manifester son intérêt à échanger et collaborer avec ses partenaires et homologues de la région.

LE TRÈS HAUT DÉBIT MOBILE ACCÉLÈRE

Le très haut débit partout et pour tous. Depuis sa mise en œuvre, le plan stratégique OPT2017 appelle à donner vie à cette ambition. Le chantier a encore avancé pour la dernière étape de la feuille de route.



Antenne Belep - RBS Pouroembwi



Pylône de Touho



RBS Neavin (Ponérihouen)



Ponérihouen

RÉALISATIONS

L'OPT-NC vise à offrir la meilleure qualité de service possible à ses clients, notamment en termes d'accès au très haut débit mobile. C'est aujourd'hui essentiellement avec l'extension de la 4G que le mouvement se poursuit, une technologie qui permet d'être au niveau des pays modernes et d'accompagner une économie numérique toujours plus performante.

→ Etendre et densifier le réseau mobile et 4G

L'un ne va pas sans l'autre ! A l'heure actuelle, la préoccupation première des populations hors zone urbaine est d'être connectée au réseau de téléphonie mobile. Si des zones blanches demeurent, l'Office s'attache avec constance à les réduire en étendant son réseau. Les nouvelles installations sont systématiquement équipées en 2G et 3G et la plupart du temps en 4G.

En parallèle, les zones urbaines demeurent elles aussi une priorité afin de densifier le réseau et d'améliorer la qualité de service : les nouveaux relais permettent de toujours mieux absorber les communications ainsi que les débits de data.

→ Réseau

En 2017, 14 nouveaux sites ont été installés dont 13 en 4G, 3 pour étendre le réseau et 11 pour le densifier. Le résultat se situe certes en-deçà des ambitions de début d'année mais il est lié à la difficulté de trouver des lieux d'implantation. En zone urbaine, les sites disponibles sont difficiles à négocier et, en brousse, les difficultés d'accès et les problèmes logistiques rendent les projets et les chantiers complexes.

Six communes ont été concernées : Dumbéa, Mont-Dore et Nouméa en province Sud, Kouaoua, Poya

et Belep en province Nord. Sur cette dernière commune, l'installation a été réalisée sur les hauteurs pour améliorer la couverture globale de l'île et d'une partie de la zone maritime. A la fin de l'année 2017, l'Office disposait de 366 sites dont 210 équipés de la 4G (57 %).

→ Internet des objets (IoT)

En 2017, l'OPT-NC a travaillé en lien étroit avec Enercal, EEC et la SLN afin de développer l'IoT. Avec les producteurs d'énergie, les compteurs connectés ont pu être mis en place pour un meilleur suivi de la consommation des abonnés. Avec la SLN, le partenariat a porté sur le suivi connecté d'appareils industriels. Les dispositifs ont apporté de véritables satisfactions et génèrent beaucoup d'attentes.

PERSPECTIVES

■ En 2018, le déploiement de la 4G se poursuit avec la création prévue de 20 nouveaux sites répartis entre les trois Provinces. L'objectif est également d'équiper de la 4G au moins 70% des sites d'ici la fin de l'année.

■ Les expérimentations vont s'intensifier dans le domaine de l'Internet des objets. Pour y parvenir, l'office fera l'acquisition d'un cœur de réseau dédié à la gestion des relais et des objets connectés.

LE TRÈS HAUT DÉBIT FIXE POURSUIT SON DÉPLOIEMENT

Enjeu majeur et structurant pour l'ensemble de la Nouvelle-Calédonie, le déploiement de la fibre optique a débuté depuis plus de deux ans. L'ambition demeure constante : avoir raccordé les 80 000 clients de l'OPT-NC au réseau fibré en 2025.

La fibre optique est devenue un outil indispensable pour le développement du numérique et pour permettre à tous les Calédoniens, de bénéficier de la même qualité de service. Elle est notamment précieuse pour tous ceux de l'intérieur et des îles qui ne sont pas éligibles à l'ADSL.

→ La fibre s'étend

Désormais, les équipes de l'OPT-NC sont mobilisées sur six communes pour le déploiement de la fibre optique : Nouméa, le Mont-Dore, Dumbéa et Païta mais aussi Bourail et Koné. A la fin de l'année 2017, 21 000 personnes étaient raccordables toutes plaques confondues et 6 500 clients, particuliers et entreprises, étaient raccordés. Le rythme de migration s'établit ainsi en moyenne entre 350 et 400 clients par mois.

→ Mais le taux de raccordement progresse moins vite que prévu

Malgré les efforts déployés pour contacter les abonnés par tous les moyens disponibles – téléphones, mails, SMS, courrier – il n'est pas toujours aisé de joindre les Calédoniens raccordables et de les convaincre de passer du cuivre à la fibre optique. La migration demande par ailleurs l'intervention d'une équipe de l'OPT-NC ou d'une équipe de sous-traitants pendant 1h30 à 2h avec la nécessité d'entrer dans le domicile. Entre la disponibilité, la présence, le coût parfois nécessaire pour changer de modem selon le FAI mais aussi selon l'usage d'Internet et le besoin d'un accès au très haut débit, le taux de réussite s'établissait en 2017 à 50%. Pour l'heure, la démarche reste guidée par le volontariat des clients.

→ Des moments symboliques ont également marqué le THD fixe dans le courant de l'année 2017

Notamment le raccordement à la fibre optique du 2 017^e client, une abonnée de Plum, dès la première semaine de janvier mais aussi, quelques mois plus tard, l'équipement à 100% en fibre optique d'un nouveau lotissement du Mont-Mou, le 5 000^e client ou la livraison d'immeubles directement fibrés accédant au THD sans avoir réalisé de migration fibre.

PERSPECTIVES

- Le déploiement va se poursuivre selon un rythme qui devrait s'intensifier. L'objectif est d'atteindre, fin 2018, 40 000 clients raccordables et 13 000 clients raccordés. Les équipes gardent en ligne de mire le raccordement des 80 000 abonnés en 2025.
- En plus des six communes sur lesquelles les travaux sont en cours, le déploiement de la fibre optique va débiter sur de nouvelles communes. Les travaux s'engageront au deuxième semestre sur les communes de La Foa, Koumac, Poindimié.
- Les travaux d'enfouissement des réseaux optiques vont se poursuivre et s'intensifier afin d'éviter les incidents liés aux intempéries ou aux incendies.
- Un nouveau cœur de réseau IMS (voix sur IP) sera mis en place en 2018 en lien avec le projet de système d'information Convergence. Le cœur de réseau sera l'élément central permettant de proposer et d'assurer des services de voix fixes et mobiles de haute qualité. Son exploitation commerciale devrait intervenir en 2019.
- L'OPT-NC pourrait contribuer au déploiement d'un réseau de sécurité terrestre moderne et professionnel afin de remplacer le réseau actuel de la DSCGR (Direction de la sécurité civile et de la gestion des risques), vieillissant et obsolète.

SÉCURISER LES RÉSEAUX : LES CHANTIERS AVANCENT

Parmi les projets majeurs engagés via le plan OPT2017 se trouve la sécurisation des réseaux domestiques, terrestres et marins, ainsi que des liaisons internationales. Actuellement assurées par le seul câble Gondwana 1, les communications seraient fortement mises à mal en cas de défaillance. Pour se prémunir d'un tel risque et sécuriser la Nouvelle-Calédonie, plusieurs projets complémentaires sont en cours.

RÉSEAU DOMESTIQUE

Sur l'ensemble du Territoire, l'objectif est de sécuriser le réseau domestique de transport haut débit. Un but qui sera atteint en achevant le déploiement de boucles terrestres optiques quadrillant la Grande Terre du Nord au Sud et de l'Est à l'Ouest ainsi que par le bouclage du câble domestique Picot-1. En 2017, l'île de Lifou a été entièrement sécurisée avec le tirage de 147 km de fibre optique. Sur la Grande Terre, les cyclones Cook et Dona ainsi que les incendies à répétition ont ralenti les opérations, pour autant, 460 km de fibre optique supplémentaires ont malgré tout été déployés.

Par ailleurs, événements climatiques et sinistres notamment ont mis en exergue la nécessité d'enfouir progressivement les réseaux pour éviter les détériorations. Certaines portions stratégiques sont ainsi passées d'aériens en souterrains en 2017.

PERSPECTIVES

■ En 2018, l'ambition est d'achever pour la fin de l'année la boucle terrestre à l'exception du passage de la Ouaième sur la côte Est demandant du temps, des études et des choix techniques particuliers.

2018 sera l'année du choix pour la sécurisation de Maré et de l'Île des Pins par câble sous-marin.



Bouclage Picot-1

Mise en oeuvre du câble Gondwana 1.

RÉSEAU INTERNATIONAL

A l'échelle du pays, la sécurisation des réseaux et des communications vers l'extérieur passe par la mise en oeuvre d'un second câble international pour assurer une redondance en cas de défaillance de Gondwana 1.

2017 a été l'année du dialogue compétitif qui a permis de challenger les 2 options en compétition : se raccorder sur un transpacifique en cours de construction reliant l'Australie aux Etats-Unis ou rejoindre Fidji, un hub régional. 3 rounds de négociations ont eu lieu.

PERSPECTIVES

■ 2018 sera l'année du choix de la solution par le conseil d'administration de l'office, de la notification du marché et des premiers chantiers de réalisation du projet qui devrait être opérationnel fin 2019.

LE PARC DE GAB SE DENSIFIE TOUJOURS

Garantir au plus grand nombre l'accessibilité aux services bancaires était l'un des objectifs de l'OPT-NC, inscrit dans le plan stratégique OPT2017. Pour améliorer sa performance en la matière, l'office mise notamment depuis maintenant trois ans, sur la densification de son parc de guichets automatiques de banque (GAB). 2017 a apporté son lot de nouvelles installations et de nouveaux partenariats.



75 GAB répartis dans 22 communes.

RÉALISATIONS

→ Des résultats positifs

Si l'ambition initiale était de disposer de 86 équipements fin 2017, l'OPT-NC détient à ce jour un parc de 75 GAB répartis dans 22 des 33 communes calédoniennes. L'objectif était d'installer 38 nouveaux GAB en 2017 et le parc s'est finalement enrichi de 35 machines. Véritable service de proximité nécessaire aux clients pour disposer facilement et rapidement d'argent pour effectuer leurs achats, ces installations offrent de nombreux avantages. Elles favorisent ainsi le dynamisme des espaces commerciaux et les valorisent. En outre, la mise à disposition de ces automates, 24h/24 pour la plupart, permet aux clients de l'OPT-NC de ne plus être contraints par l'ouverture d'une agence et des temps d'attente pour effectuer leur retrait d'espèces.

→ Partenariat avec les pétroliers : un pari réussi

Afin d'optimiser le maillage des zones urbaines en GAB, d'améliorer l'accessibilité aux services bancaires, et ce, en tenant compte des activités économiques, l'office a travaillé avec les pétroliers, notamment Shell et Total. Les négociations menées depuis plus d'un an ont donné lieu à la signature de conventions permettant l'implantation de GAB au sein de stations-services de Nouméa et Koné. L'année 2017 a ainsi permis 5 réalisations. Les stations Shell Pacifique de Ducos à Nouméa et de Baco à Koné ont mis un local à disposition pour accueillir chacune un GAB accessible H24, quand les stations Total de Sainte-Marie et Riviera à Nouméa et

de Téari à Koné sont désormais équipées d'un automate interne. Ces installations répondent également aux objectifs de la convention signée avec le gouvernement en 2016, visant à mettre à la disposition des Calédoniens des GAB disponibles H24 dans toutes les communes.

→ Les kiosques se déploient

La fin de l'année a vu la commune de Houailou accueillir son premier GAB externe sous la forme d'un kiosque implanté dans la zone d'activité au centre du village. Un autre kiosque a également été installé en 2017 à destination de la jeunesse principalement puisqu'il a pris place à l'Université de la Nouvelle-Calédonie.

→ Les Iles s'équipent

Depuis le mois de septembre, en corrélation avec la volonté de réduire les retraits aux guichets, de renforcer l'autonomie des clients et de développer l'équipement en cartes bancaires, deux GAB ont été mis en place, l'un à l'annexe de Saint-Joseph à Ouvéa et l'autre au sein de l'annexe de La Roche à Maré.

PERSPECTIVES

- Cinq nouvelles communes seront équipées en GAB externes 24h/7j : Yaté, Thio, Kouaoua, Ouégoa et Kaala-Gomen.
- La densification du réseau doit se poursuivre sur les communes de l'agglomération avec une attention particulière pour les zones en fort développement.
- Avec une volonté d'innovation constante et en lien avec nos partenaires techniques (CSB, constructeur de GAB), l'OPT-NC souhaite moderniser ses machines et développer de nouveaux services : nos clients pourront d'ici fin 2018, payer des factures ou acheter les recharges Mobilis via nos GAB.

OPTIMISER LE RÉSEAU DU COURRIER ET DU COLIS

Comme prévu au plan stratégique OPT2017, la direction du courrier et du colis (DCC) a travaillé sur plusieurs fronts. Vers la clientèle pour améliorer l'accès aux services de l'office sur l'ensemble du territoire, et en interne afin d'adapter au mieux les organisations et d'optimiser le fonctionnement de la DCC.

RÉALISATIONS

→ Des îlots de boîtes postales (IBP) toujours plus nombreux

Depuis 2014, l'OPT-NC s'emploie à sécuriser la distribution du courrier en tout point du territoire en installant des îlots de boîtes postales dans les tribus desservies par la poste mobile. Avec 63 IBP supplémentaires mis en place en 2017 sur les 70 initialement prévus (le changement des Officiers publics coutumiers en cours d'année a ralenti les démarches), la Nouvelle-Calédonie bénéficiait au 31 décembre de 145 installations réparties entre les provinces Nord et Sud. 4 communes supplémentaires – Kaala-Gomen, Koumac, Poum et Touho – ont été équipées à 100% pour un total de 8 communes entièrement couvertes.

→ Le centre de traitement postal (CTP) en phase d'achèvement.

Auparavant appelé CTC (centre de traitement du courrier), le projet a pris en 2017 le nom de centre de traitement postal (CTP), plus en adéquation avec l'activité réelle. Le bâtiment de Ducos doit remplacer le CTC de la rue de l'Alma, désormais peu adapté à l'évolution de l'activité et son accroissement. Le bâtiment a été livré dans le courant du troisième trimestre et le matériel postal est également arrivé en fin d'année.

L'ouverture prochaine du CTP s'est accompagnée du transfert à l'agence principale (AP), début 2018, des opérations liées à la délivrance des paquets/colis taxés de ses clients, qui jusqu'alors les récupéraient au CTC Alma. Des travaux d'aménagement ont été réalisés à l'AP pour pouvoir accueillir ce service. Par ailleurs, une partie de l'activité de dédouanement (taxation détaillée) est sous-traitée depuis le début de l'année 2017 et une analyse de la rentabilité de ce service permettra de décider de poursuivre ou non la sous-traitance.

→ Les centres de distribution du courrier

Depuis le mois de novembre, une 8^e tournée de distribution à domicile a été créée sur Dumbéa afin de mieux répondre aux besoins d'une population croissante et d'une commune qui ne cesse de grandir. Le quartier de Nakutakoin, jusqu'alors desservi par un IBP, reçoit



Déménagement du CTP Eiffel à Ducos.

IBP-Poe -Bourail

désormais son courrier à domicile.

A Nouméa le CDC a connu une importante réorganisation managériale. L'équipe d'encadrement compte désormais 6 managers, renforçant ainsi les capacités managériales du centre. Par ailleurs, les tournées nouméennes ont été réorganisées et rationalisées pour aboutir à 24 tournées, dont 2 spécialisées paquets/colis.

→ SIDO

Les développements du système d'information dédié aux métiers du courrier et colis ont débuté début mai. Confirmé comme prioritaire, le projet permettra de suivre les recommandés, colis, dépêches au sein de tous les établissements postaux et agences de l'OPT-NC.

PERSPECTIVES

- En 2018, l'objectif est d'installer 70 IBP supplémentaires dont les premiers dans les îles (Lifou est en attente de 11 IBP) et de couvrir à 100% 6 communes supplémentaires.
- Le CTP ouvrira ses portes le 26 février.
- SIDO sera mis en production mi-2018 et les formations seront dispensées à compter de la fin du 1^{er} semestre 2018.

UN RÉSEAU DE VENTE ÉTENDU ET MODERNISÉ

Proximité et accessibilité sont deux valeurs essentielles pour l'OPT-NC. Le réseau de vente qui s'appuie en 2017 sur 56 agences s'adapte et se déploie sur l'ensemble du territoire pour répondre aux besoins de la population.



Immeuble Lapita à Koné.



La nouvelle façade de l'agence de La Foa.

RÉALISATIONS

→ A Koné

L'OPT-NC a inauguré le 6 décembre en présence d'élus et des représentants de l'Office, l'immeuble Lapita qui regroupe la nouvelle agence de l'OPT-NC, du CETI (centre technique), des plateaux formation, des bureaux et des logements. Cette réalisation, commencée en octobre 2015, témoigne de manière concrète de la volonté de rééquilibrage porté par le plan OPT2017. L'agence de Koné est l'une des plus grandes de la Nouvelle-Calédonie et des plus modernes. Elle intègre des éléments du concept nouvelle relation client (NRC) qui se met en place au sein des agences : une signalétique totalement revue, destinée à simplifier les opérations et faciliter le parcours de la clientèle et des espaces métiers identifiés. Elle comprend un espace où le client est autonome, un espace courrier et un espace commercial, qui permettent de mieux organiser les flux et réduire le temps d'attente.

→ NRC

Chaque agence qui nécessite aujourd'hui un aménagement bénéficie désormais du concept NRC. C'est le cas pour l'agence de Wé à Lifou qui a été rénovée, dans l'attente de reconstruire une nouvelle agence. Un auvent contre la pluie a été construit, les bureaux refaits et la nouvelle signalétique mise en place.

→ Intégration

L'office tient à intégrer harmonieusement ses agences dans leur environnement. La nouvelle façade de l'agence de La Foa a été redesignée dans cet esprit. Habillée de bois et de couleurs plus neutres, elle affiche une esthétique plus chaleureuse.

PERSPECTIVES

- En 2018, le concept full NRC a été déployé en mars au sein de l'agence pilote de Ducos. Quant à l'agence de Tontouta, elle fera l'objet d'un nouvel aménagement et sera déplacée sur la route principale pour une meilleure accessibilité.
- L'OPT-NC poursuivra ses missions d'aménageur du territoire avec en 2019 la création de deux agences modernes : l'agence de Wé à Lifou et l'agence de Dumbéa, en face du Médipôle.

A photograph of a man in a workshop, smiling broadly. He is holding a power tool in his right hand and a bottle of TAPAK in his left hand. The background shows industrial equipment and pipes. The entire image has a red tint and a grid pattern overlay.

STRATÉGIE ÉCONOMIQUE

LA RELATION CLIENT AU CŒUR DU NOUVEAU CONCEPT D'AGENCE

Le concept innovant de la nouvelle relation client (NRC) s'est développé dans le réseau d'agences de l'office en 2017. NRC transforme les agences de l'OPT-NC en lieux modernes de commercialité et entend améliorer l'accueil de la clientèle. Avec comme devise : « *Bien servir, mieux satisfaire* ».

RÉALISATIONS

→ **Dans la démarche engagée d'améliorer la satisfaction client, les agences de l'office qui nécessitent un nouvel aménagement intègrent au fur et à mesure le concept de la nouvelle relation client qui s'appuie sur quatre objectifs :**

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

→ **Des nouveaux standards en termes d'organisation ou d'aménagement** ont ainsi été mis en œuvre dans l'agence de Koné qui intègre quelques éléments NRC et également dans l'agence de La Foa qui présente la nouvelle signalétique NRC.

→ **Le concept full NRC est déployé dans l'agence de Ducos Le Centre**

Cette agence pilote a ouvert ses portes au public début mars 2018. L'année 2017 a consisté à travailler sur les infrastructures, l'aménagement des espaces, les nouveaux services de proximité ainsi que sur la mise en place de formations auprès du personnel de l'office afin qu'il s'approprie cette nouvelle organisation du travail. L'agence de Ducos Le Centre offre un espace plus spacieux comprenant 3 guichets d'accueil, un espace automate pour réaliser leurs opérations en toute autonomie, un espace dédié aux produits en libre-service, une signalétique plus claire. Elle est pourvue d'un nouvel équipement : une caisse automatique recyclante intégrée au guichet qui permettra aux



L'agence de Ducos Le Centre.

LA CULTURE CLIENT S'INSCRIT DANS L'ADN DE L'OPT-NC

Elle est un des piliers de la stratégie économique de l'office. La culture client s'ancre à tous les niveaux de l'office.

Les réflexions engagées visent un objectif

commun : tout mettre en œuvre pour faciliter la vie des clients et leur offrir une expérience de qualité. Les objectifs et les projets 2017 se sont déclinés sous une thématique forte : « *Entrons dans l'ère de l'expérience client* ».

L'agence de Ducos Le Centre, espace libre service.



L'agence de Ducos Le Centre offre un espace plus spacieux



Les automates au cœur de la nouvelle relation client.



→ employés de ne plus manipuler d'argent. L'agence de Ducos Le Centre a ainsi évolué vers un modèle interactif fondé sur un service personnalisé.

→ **Les automates au cœur de la nouvelle relation client**

Après l'installation du premier automate en libre-service en décembre 2016 à l'agence de Nouméa Sud, deux agences ont été équipées en 2017 : l'Agence Principale et l'agence de Magenta. Sans passer par les guichets, les clients peuvent payer leurs factures, peser et affranchir du courrier et acheter des recharges « Liberté ». L'installation s'accompagne de la mise en place d'une nouvelle signalétique, qui aide les clients à mieux s'orienter dans leur nouvel espace Libre-Service regroupant le GAB, et l'automate.

→ **Les rendez-vous en ligne : un nouveau service**

Afin de répondre aux attentes de nos clients et de leur offrir un nouveau canal digital, l'OPT-NC a proposé en avril un service en ligne leur permettant de prendre un rendez-vous auprès d'un conseiller commercial via son site Internet. Un dispositif qui a rencontré un vif succès avec 2 500 connexions par mois.

→ **Diminuer l'attente des clients dans les agences**

La dynamique qui consiste à diminuer le temps d'attente s'est poursuivie par l'équipement des clients en cartes bancaires et l'installation de nouveaux GAB OPT-NC. D'autres mesures ont été prises en 2017 : l'arrêt des retraits d'argent aux guichets le samedi matin, et les retraits de moins de 20 000 F CFP qui

s'effectuent uniquement aux GAB. Grâce à toutes ces actions, ce sont désormais près de 9 retraits sur 10 qui sont opérés sur les GAB.

→ **Formation à la relation clients**

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de service, la totalité du personnel en contact clientèle de la direction des réseaux de vente (DRV) a été formée à la relation client pour une meilleure compréhension des besoins des clients et des réponses à apporter. Le personnel peut également s'approprier le concept via le showroom.

PERSPECTIVES

■ 2018 permettra de réaliser une évaluation de l'agence de Ducos au regard de la satisfaction de nos clients et du personnel dans l'objectif de fiabiliser le concept NRC, de l'ajuster et de le formaliser pour ensuite le déployer dans d'autres agences.

■ L'OPT-NC va poursuivre la mise en place des automates. Huit seront déployés, notamment à Koné et à Koutio.

UNE FORCE DE VENTE PERFORMANTE

L'OPT-NC adapte sa démarche commerciale et ses nouvelles offres et produits au regard de l'évolution des usages et des besoins de ses clients et en fonction des orientations prises et des projets lancés dans les domaines des télécommunications, bancaires et postaux.

RÉALISATIONS

→ Les Forfaits M : l'objectif de vente dépassé

Lancés en décembre 2016, les Forfaits M, soit des offres packagées de téléphonie mobile, ont connu un véritable succès auprès des Calédoniens puisque l'objectif des ventes de 15 000 abonnements a été dépassé. En effet, 21 000 forfaits ont été commercialisés par les équipes de la direction des réseaux de vente et de l'agence entreprise en 2017.

→ Quelques chiffres qui témoignent du dynamisme de la force de vente

PRÈS D'1,8 MILLION

de clients ont été reçus dans les agences.

2 900 000

retraits ont été effectués aux GAB en 2017 contre 2 600 000 en 2016, soit + 16%.

7 000

cartes Visa ont été placées, 6 500 pour la carte de retrait Corail de retrait.

→ Un état des lieux du Service Clientèle (1000 et 1012)

Un travail a été engagé avec le personnel du Service Clientèle, la plate-forme téléphonique qui propose un large éventail de services à nos clients : assistance sur nos produits et services, conseil et vente à distance... Les pistes de réflexions pour améliorer la qualité du service client et les conditions de travail ont été définies en 2017 et l'année 2018 sera l'année de leur concrétisation.

PRÈS DE 350 000

appels ont été traités par le 1000.

42 000

demandes par courrier/mail sont parvenues au 1000.

477 000

appels ont été reçus au 1012.



L'AGENCE ENTREPRISES

- **L'agence entreprises a entièrement repensé sa plaquette commerciale** dédiée aux solutions de communication destinées aux professionnels et au développement de leur entreprise. Elle propose une vision globale des solutions de communication (Télécoms et Courrier-Colis) proposées par l'OPT-NC aux professionnels du territoire.
- **Initiées en 2016 et mises en pratique début 2017, les opinions qualité menées par l'agence entreprises auprès de ses clients** dans un but d'améliorer la qualité de service ont livré leurs premiers résultats qui s'avèrent positifs, avec une moyenne globale de 9,68 sur 10. Ces opinions qualité ont permis de délivrer aux services techniques et marketing les besoins des clients.
- **Dans la continuité des forums clients OPT-NC de 2014 et 2015, l'agence entreprises a organisé en octobre pour la 1^{ère} fois une journée portes ouvertes** afin d'être au plus près des besoins de ses clients professionnels et de les accompagner dans le développement de leur société.



LA DIRECTION MARKETING AU SERVICE DE LA STRATÉGIE ÉCONOMIQUE DE L'OPT-NC

Créée en mai 2017, la toute nouvelle direction marketing (DMK) regroupe l'ensemble des entités marketing afin d'optimiser leur contribution à la stratégie de l'OPT-NC.

La direction du marketing articule son action autour de quatre axes majeurs :

- imaginer les activités et les segments de marché non existants à ce jour,
- investiguer et tester les relais de croissance actuels et futurs pour l'OPT-NC,
- tester de nouveaux canaux de communication contribuant ainsi à améliorer l'expérience client,
- faire des attentes et des usages de nos clients le moteur de la réflexion marketing.

Les trois entités de la direction marketing conçoivent et proposent les offres de produits et services en lien avec les besoins actuels et futurs des clients de façon à garantir la pérennité économique de l'entreprise.

→ Le marketing stratégique

Ce service regroupe l'ensemble des chefs de produits qui déclinent la stratégie de l'OPT-NC au travers des offres, qui les créent et les font vivre dans les trois métiers (télécoms, colis et courrier, services financiers). Ils ont également en charge de veiller à l'ensemble de la politique tarifaire afin qu'elle soit en cohérence tant au sein des différentes gammes et des différentes offres qu'avec les objectifs stratégiques de l'office.

→ Le marketing opérationnel

Le service a en charge la déclinaison opérationnelle de la stratégie marketing, c'est-à-dire tout ce qui permet la commercialisation des offres dans les meilleures conditions. La partie la plus visible de son activité est la communication commerciale mais sa mission concerne tous les supports : outils d'aide à la vente pour les commerciaux, supports clients, contenus digitaux...

→ Le pôle études

Ce pôle gère l'ensemble des études marketing qu'elles soient réalisées en externe (instituts de sondage et études de marchés classiques) ou en interne puisque l'OPT-NC travaille également sur ses propres chiffres et ses données. Il travaille en synergie avec les chefs de

produits afin de fournir toute la matière nécessaire à une meilleure compréhension et une analyse pertinente du marché, des consommateurs et des clients.

PERSPECTIVES

- Un des objectifs est la poursuite de la démarche de structuration autour de la mise en place de process tant au sein de la direction du marketing qu'en lien avec ses partenaires internes. Une des particularités du marketing est son fonctionnement en mode « projet » permanent et transverse avec l'ensemble des directions : métiers, ventes, financière, systèmes d'informations.
- En décembre 2017, la roadmap 2018 (plan annuel des évolutions d'offres) de la DMK a été présentée et validée. Elle met en exergue trois axes principaux pour 2018 : contribuer à l'amélioration de l'expérience client, assurer la pérennité du modèle économique et participer à la démarche RSE, en lien avec la stratégie marketing globale et le plan OPT2017.
- La direction du marketing sera partie prenante dans le cadre de l'élaboration du prochain plan stratégique au travers notamment des inputs clients remontés des études réalisées qui apporteront un éclairage tant quantitatif qu'une analyse qualitative.

EVOLUTIONS DES OFFRES BANCAIRES

RÉALISATIONS

→ Réduire les retraits aux guichets

Plusieurs actions et campagnes commerciales ont été menées afin d'équiper nos clients de cartes pour soutenir la stratégie de réduction des retraits aux guichets.

→ Diminuer l'écart des tarifs bancaires entre la Nouvelle-Calédonie et la métropole

Depuis plusieurs années, l'OPT-NC s'est engagé à baisser ses tarifs. Depuis le 1^{er} avril, une baisse de 25% est appliquée sur les frais de tenue de compte (412 francs TTC/trimestre contre 549 francs TTC auparavant) ainsi que l'abonnement aux Services Financiers en ligne *ccp.nc Classique* (261 francs TTC/mois au lieu de 349 francs TTC) pour les clients particuliers. L'OPT-NC pratique les tarifs bancaires les plus bas du territoire, les services financiers de l'Office maintiennent ainsi leur position attractive.

→ L'offre Bacheliers toujours un succès auprès des jeunes

Destinée à tous les élèves reçus en 2016 au bac général ou technologique, l'offre permet de récompenser les bacheliers en leur donnant une prime allant de 3 500 XPF

à 35 000 XPF - selon leurs résultats et leur mention - à l'ouverture d'un livret A et d'un compte CCP. Jusqu'à leur 25^e anniversaire, ces jeunes vont alors bénéficier de la gratuité des frais de tenue de compte, de cotisation de la carte Visa Electron et d'accès au site *ccp.nc Start*. Cette année encore, elle a rencontré un grand succès, puisque 394 jeunes bacheliers en ont bénéficié.

PERSPECTIVES

- Des évolutions et innovations dans le domaine des cartes de paiement et de retraits sont prévues en 2018.
- Afin d'accompagner les usages clients, une application permettant la gestion de comptes à distance sera lancée au troisième trimestre 2018, qui comprendra des fonctionnalités plus avancées que sur le site *ccp.nc*.

RÉSULTATS SERVICES FINANCIERS

+7% sur la moyenne des encours CCP particuliers 2017 (contre +10% en 2016)

-3% sur la moyenne des encours particuliers épargne (contre -4% en 2016)

+9% 686 millions de francs de recette sur 2017 (contre 624 millions de francs en 2016)

44 966

comptes CCP
(soit +7,5% par rapport à 2016)

20 052

cartes VISA
(+14,6%)

101 781

livrets A
(+1%)

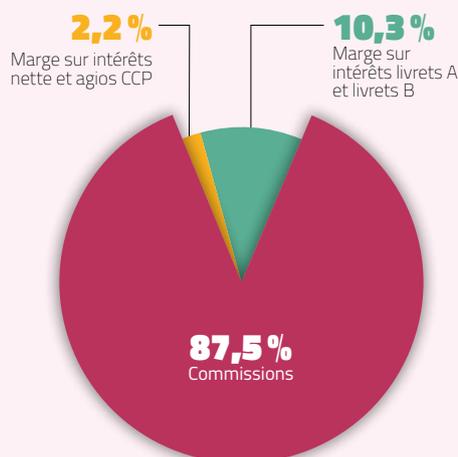
13 826

cartes Corail
(+51,6% Lancement oct. 2015)



RECETTES 2017
en millions de F CFP

■ Commissions
■ Marge sur intérêts livrets A et livrets B
■ Marge sur intérêts nette et agios CCP



REPARTITION DES RECETTES 2017

DÉVELOPPEMENT ET ÉVOLUTION DES OFFRES TÉLÉCOMS

1 168

liaisons Céléris Ethernet (décembre 2017 : LCE, MCE, MCEs, Videosurveillance)

56 952

abonnés Optimo dont 5 842 raccordés au Très Haut Débit Fixe (fibre)

RÉALISATIONS

→ Les Forfaits M : un succès répondant aux attentes des clients

Lancés le 15 décembre 2016, les Forfaits M proposent cinq forfaits tout-en-un élaborés à partir de trois services essentiels (voix, data et SMS) à des tarifs attractifs avec comme nouveauté : un volume data Internet Mobile avec accès à la VoIP.

Fin décembre 2017 : près de 21 000 clients avaient souscrit un abonnement Forfait M, un chiffre qui a dépassé les objectifs fixés. Cette offre a modifié la clé d'entrée des clients pour le choix d'un abonnement mobile. Ce ne sont plus uniquement les tarifs qui sont critères de choix mais les usages. L'OPT-NC y répond en faisant basculer un modèle économique orienté vers la voix sur un modèle économique orienté vers la data. Les Forfaits M permettent de réduire la fracture numérique de nos clients et sont créateurs de valeur pour l'office. En effet, 60 % de nos clients qui ont souscrit à ces forfaits n'étaient pas abonnés à l'Internet mobile auparavant.

→ Le TOP UP ou la possibilité de recharger son Internet mobile

Cette offre a également été plébiscitée par nos clients avec 80 000 connexions en 2017. Grâce au service TOP UP Internet Mobile, les abonnés à un forfait Internet Mobile ou à un Forfait M bénéficient de la possibilité de recharger leur connexion à Internet Mobile sur simple envoi d'un SMS surtaxé.

→ Création du Forfait Bloqué 1000

En juillet, un nouveau Forfait Monétaire mobile a été créé : le Forfait Monétaire Bloqué 1000. Il se positionne aux côtés de ses aînés, les forfaits Monétaires Bloqués 2000, 3000 et 5000. Adaptée aux petits revenus, cette nouvelle offre propose le même crédit que la recharge Liberté 1000 mais avec un coût de communications locales bien moins élevé (27 F HT contre 42 F HT en carte Liberté). Le principe reste identique à celui des autres forfaits Monétaires Bloqués qui autorisent une utilisation multi-usages de son crédit de communication.

→ Amélioration de la qualité de l'Internet en Nouvelle-Calédonie

Dans la continuité des actions déployées les années précédentes sur les offres de raccordement des fournisseurs d'accès à Internet (FAI), l'OPT-NC a baissé ses tarifs sur l'international de 10% et localement de 20% afin de suivre l'évolution des usages suite à la mise en place de la politique de contenus cachés (Google, Facebook, Netflix) localement. Parallèlement, l'office a accompagné le développement du THD fixe en modifiant les débits des accès fibre (30Mb/5Mb, 100Mb/20Mb) en mars 2018.

PERSPECTIVES

■ En 2018, des évolutions d'offres principalement sur le mobile et sur la gamme des Forfaits M seront proposées. En février, un nouveau Forfait M a été lancé destiné aux 18-25 ans.

■ Dans le cadre de l'arrivée de Convergence avec la livraison de la phase fibre, une première offre illimitée sera proposée à nos clients raccordés en fibre avec appels illimités vers les fixe et mobile pour un coût de 5 000 XPF TTC.

■ Une application 1012, d'annuaire en ligne pour

smartphone va être lancée. L'application comportera des fonctionnalités améliorées, une nouvelle ergonomie. Une refonte du site 1012 est également à l'étude.

■ Des évolutions d'offres de raccordement et de création de services à valeur ajoutée, tels que des services en ligne, des portails de supervision, concerneront spécialement les professionnels. Une nouvelle opportunité leur sera proposée fin 2018 : une offre SIP Trunk qui s'appuie sur la fibre optique.

RÉSULTATS TELECOMS

78 423

canaux de communication fixe

272 952

clients Mobilis

668 000

minutes de communications mobiles
par jour en moyenne

108 300 000

SMS transmis par an

Avec 20,8 milliards de francs, le chiffre d'affaires (CA) des télécommunications (comptes créditeurs internationaux compris) recule cette année encore de 0,8% (contre -4,5% en 2016).

Cette diminution de 161 millions est consécutive aux différentes évolutions d'offres réalisées tant sur le Mobile (-86,5 millions), que sur le Fixe (-87,7 millions). La part de la téléphonie fixe dans le chiffre d'affaires des télécommunications continue de décroître (20%). La première source de revenus télécoms reste la téléphonie mobile qui constitue à elle seule 50,5% du chiffre d'affaires global de l'OPT-NC (contre 50,9% en 2016).

TÉLÉPHONIE MOBILE

Avec la création des Forfaits M (abonnements tout compris combinant appels, Internet Mobile et SMS à moindre coût), les abonnements ont progressé de 0,4% sur l'année 2017 (contre 0,05% en 2016).

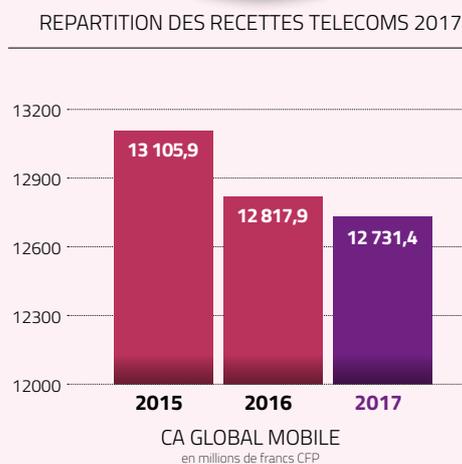
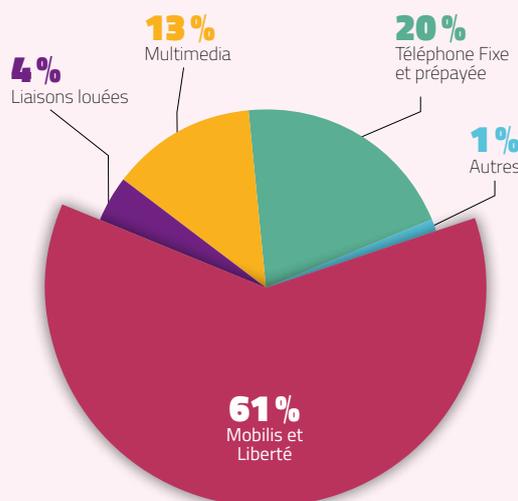
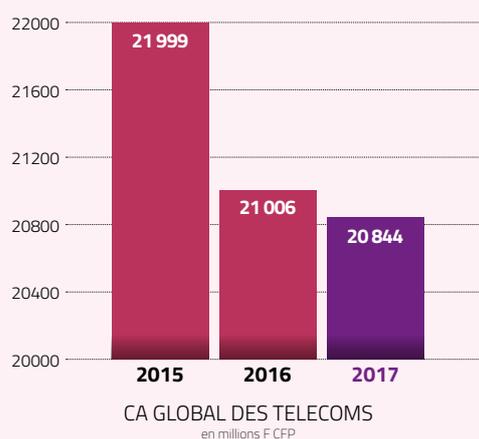
Si cette progression peut sembler faible, elle est à mettre en regard de la réduction faciale moyenne offerte par les Forfaits M aux clients (-40% en moyenne).

Les recettes Liberté reculent de 2,35% en 2017 (contre -5,53% en 2016). La stratégie de migration des clients Liberté vers Mobilis a fortement bénéficié de la création des Forfaits M (plus de 20 000 clients sur ces offres en 1 an). L'objectif de transfert de la valeur de la voix vers la data (Internet Mobile), également porté par ces nouvelles offres, permettra d'accompagner la démocratisation des usages numériques tout en assurant à l'office l'évolution de son modèle économique.

- **Parc Mobilis :** 99 712 abonnés
(+8,6% contre +4,5% en 2016)
- **Parc Liberté :** 173 240 comptes
(-2,3% contre -1,6% en 2016)
- **Parc total :** **272 952 clients (+1,4%)**

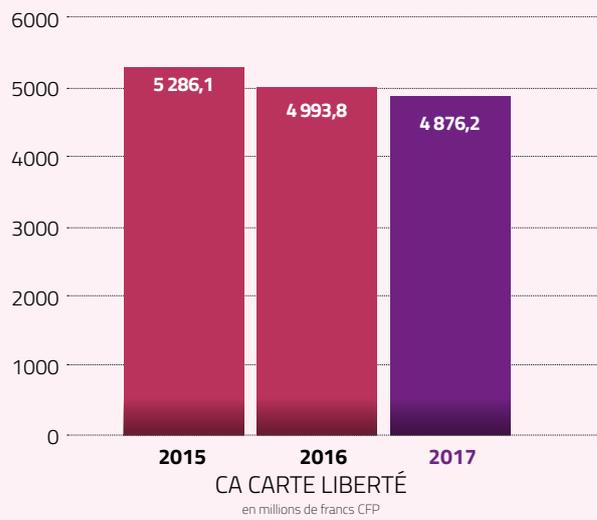
Les abonnements représentent 36,5% du total contre 33,3% en 2016.

Le taux de pénétration de la téléphonie mobile par rapport à la population totale (270 500 – estimation ISEE fin



+0,4% recettes Mobilis (abonnements)
-86 millions de chiffre d'affaires
-1,3% en-dessous des prévisions budgétaires



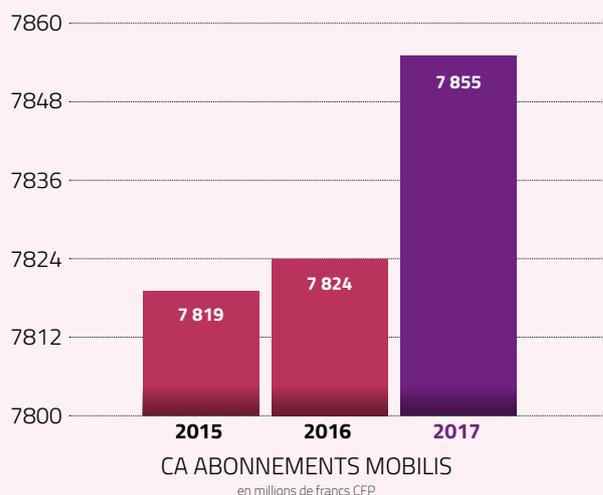


→ 2015) s'établit à 100,9%, principalement porté par les Forfaits M. La croissance de l'Internet Mobile est positive avec un total de 36 542 abonnés et voit sa progression continuer (+ 24,8% en 2016 contre 19,1% en 2015).

L'Internet Mobile à la Demande connaît toujours un franc succès avec 59 762 clients distincts sur le mois de décembre 2017 (contre 56 377 en 2016) et un nombre moyen de SMS par jour en constante progression, avec 26 965 SMS envoyés contre 24 110 en 2016.

L'évolution du chiffre d'affaires mobile est conforme aux objectifs prévisionnels (-1% par rapport à 2016). Ce sont les abonnements Forfaits M qui portent la plus forte augmentation de valeur (+789 millions). A noter que les recettes des trafics local et extérieur sont en forte régression, respectivement -14,5% (contre -2,1% en 2016) et -23,9% (contre -5,6% en 2016).

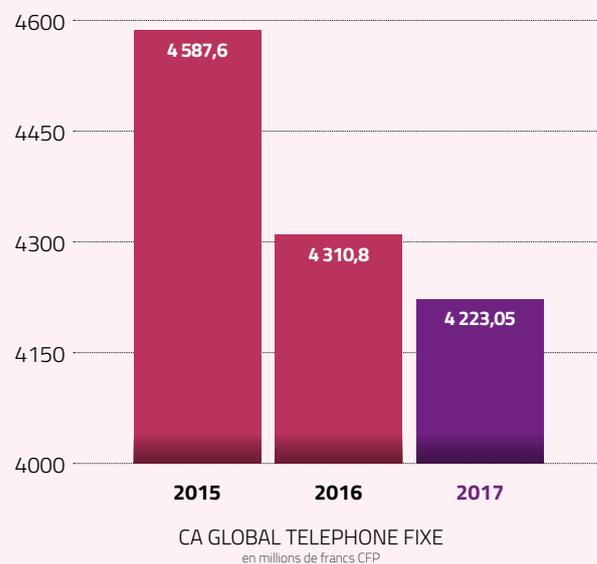
Au-delà de l'évolution des usages clients, ce changement est en lien direct avec le transfert de la valeur de la voix vers la data portée par l'ouverture de la téléphonie sur Internet (VoIP) dans les Forfaits M.



TÉLÉPHONIE FIXE

Sur l'année 2017, le chiffre d'affaires de la téléphonie fixe poursuit sa baisse (-2%). Ce sont principalement la téléphonie fixe internationale et la téléphonie publique et prépayée qui subissent les plus forts reculs. Les baisses des trafics extérieurs (-19,7% contre -10,2% en 2016) et de la téléphonie publique et prépayée (-34,2% contre 30,6% en 2016) se sont de nouveau accélérées.

Pour la première fois depuis plus de 5 ans, le CA des abonnements régresse (-2,2% contre +0,1% en 2015) en lien avec l'accroissement permanent du taux d'équipements en téléphone mobile de la population calédonienne.



■ Parc global téléphonie fixe = 78 426 lignes (+0,05% contre +0,86% en 2016)

SOLUTIONS DANS LE DOMAINE DU COURRIER ET DU COLIS

RÉALISATIONS

→ Refonte de la gamme de Prêt-à-Poster

Afin de proposer les meilleures offres à notre clientèle et de s'adapter à ses usages, la gamme de Prêt-à-Poster a été revue, avec notamment la création de packs et la suppression de certains produits obsolètes.

→ Un service de collecte et remise

L'année 2017 a été consacrée notamment à l'étude de nouveaux concepts d'offres, en particulier une offre pilote sur le service de collecte et de remise du courrier destinée aux professionnels. Ce dispositif leur permettra de bénéficier d'une prestation de remise et de collecte directement dans leurs locaux.

PERSPECTIVES

- Une évolution d'offre concernant l'affranchissement destinée aux professionnels est en cours de déploiement. Elle concernera en premier lieu nos clients dits routeurs qui affranchissent les courriers et les colis pour le compte d'un tiers. C'est un enjeu majeur pour le domaine du courrier et du colis de l'OPT-NC, puisque l'affranchissement par machine à affranchir représente la moitié du chiffre d'affaires postal.
- Le service courrier et colis entre dans le monde digital avec en 2018 la possibilité d'avoir une notification de l'arrivée d'un colis selon le mode d'information que le client aura choisi, lui permettant ainsi un gain de temps. Ce projet s'inscrit dans la dynamique de l'amélioration de notre expérience client.

RÉSULTATS COURRIER & COLIS

13

émissions de Timbres Poste, 1 carnet de 10 timbres autocollants et 1 bloc feuillets émis en 2017.

102

contrats publipostages (offres Post Impact, Post Contact, Colis en nombre...).

Avec 2,32 milliards, le chiffre d'affaires du courrier/colis est en baisse (-2,6%).

Le courrier déposé par les titulaires de machines à affranchir génère 43% du chiffre d'affaires courrier/colis (comme en 2016), suivi par les trafic import à 25% (contre 23% en 2016).

COURRIER

Globalement, la branche courrier a rapporté 1,48 milliard de francs soit 64% du CA total (comptes créditeurs internationaux inclus).

Ce trafic enregistre une baisse (-0,7% contre +2% en 2016), à l'instar de ce qui peut être observé à l'international.

COLIS

La branche Colis voit elle aussi son CA décroître de 8,3% (contre 17,9% en 2014), atteignant 459 millions de francs en 2017, soit 20% du CA total (comptes créditeurs internationaux inclus).

La baisse constatée sur les colis import est probablement en lien avec le phénomène dit des « *petits paquets chinois* » (tout petit colis dont le format ne correspond pas aux normes internationales du colis). Cette problématique est partagée par l'ensemble des acteurs postaux au niveau mondial et l'Union Postale Universelle travaille sur l'intégration de ce nouveau type d'envois dans ses normes, ce qui aura un impact positif sur les rémunérations des opérateurs.

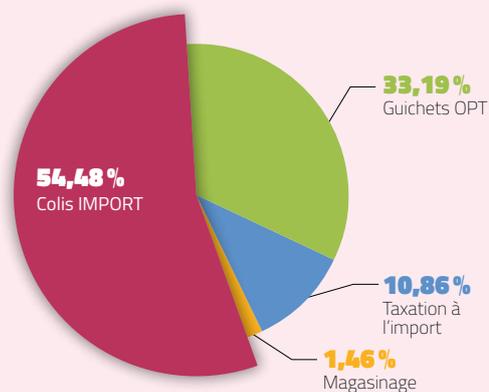
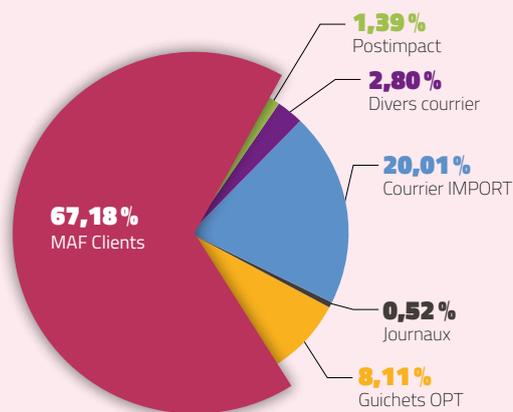
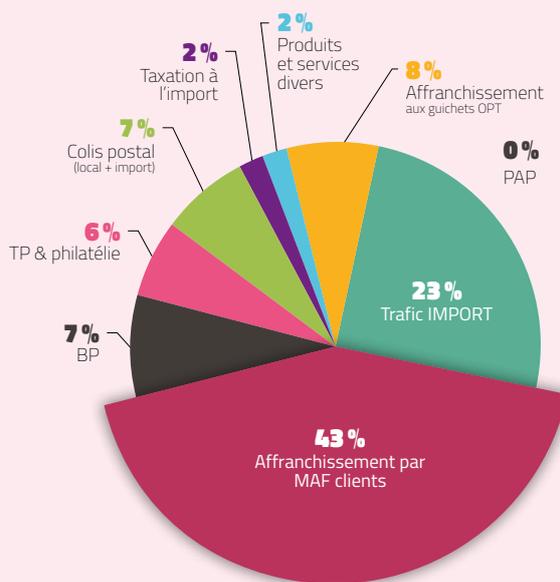
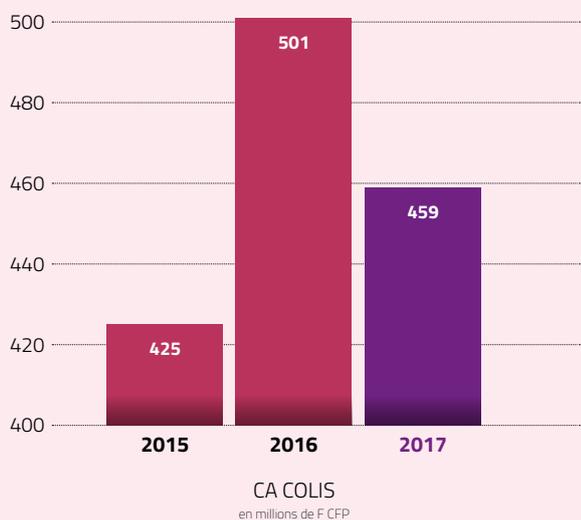
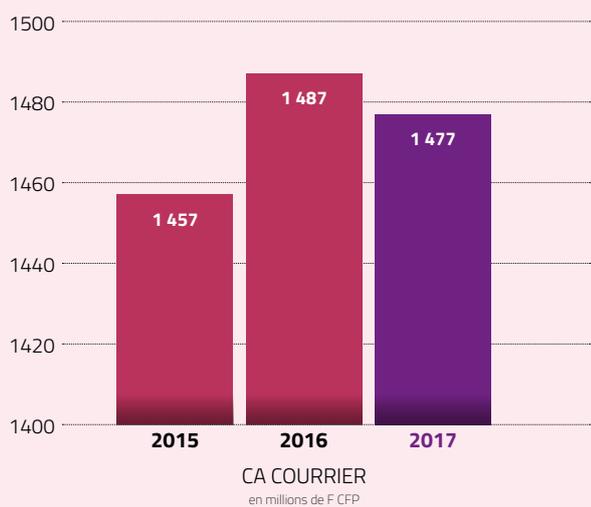
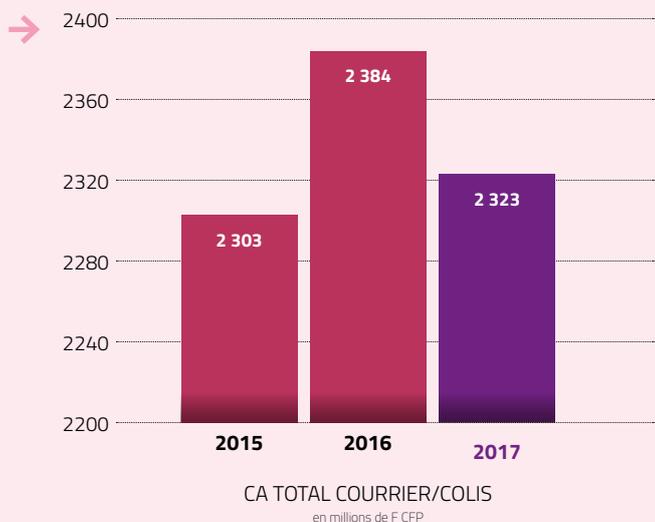
PHILATELIE

Côté philatélie, les ventes de timbres-poste et produits philatéliques (y compris souvenirs, livres...) ont enregistré un chiffre d'affaires de 145,56 millions (+0,5% par rapport à 2016). Ce sont les ventes réalisées dans le cadre de notre partenariat avec La Poste qui porte la plus grande part de cette augmentation (+ 10 millions par rapport à 2016).

BOITES POSTALES

Avec 150 millions de CA, la location des boîtes postales a augmenté de 2,7%. Cette hausse est en lien direct avec l'extension du parc des BP portée par le programme de déploiement des IBP.





STRATÉGIE INTERNE





Dans le cadre de ses travaux de réflexions sur l'élaboration du futur plan stratégique, la direction générale a retenu le cabinet Strategy& pour l'accompagner.

STABILISATION DES ORGANISATIONS

Dans le cadre du changement de culture engagé au Plan OPT2017 (passage d'une culture de moyens à une culture de pilotage), les objectifs de l'établissement sont tournés vers la recherche d'optimisation et de performance organisationnelle. A ce titre, la gouvernance des différentes instances s'est adaptée, de nouvelles directions sont nées et le système de pilotage s'est largement consolidé.

GOVERNANCE

RÉALISATIONS

- **La mise en place des organisations s'est poursuivie** en corrélation avec les priorités du plan stratégique. En termes de gouvernance, les instances, prévues au plan stratégique, ont été finalisées. Elles comprennent quatre strates. Une strate politique, en lien avec les institutions (gouvernement, congrès, haut-commissariat...). Elle permet de présenter l'OPT-NC et ses missions, fixe les orientations stratégiques et la politique de l'établissement. En interne, une strate stratégique englobe le CoDir et le ComEx, instances de décision, qui proposent les orientations stratégiques, les déclinent et les priorisent selon le cadre défini par la sphère politique. Une strate tactique qui est axée sur déploiement du plan stratégique et la transversalité des projets (COMET, CoDir élargi, CoDir projets, comités de suivi...). Enfin, une strate opérationnelle qui réunit des instances en charge du pilotage de la mise en œuvre des objectifs opérationnels, tels les comités de direction, mais aussi les instances de représentation du personnel (CE, CHSCT), informées et consultées dans ce cadre.
- **La dynamique des instances** a permis en termes de volume la réunion de 9 conseils d'administration, de 16 ComEx, 19 CoDir, de valider 66 délibérations en CA, de réunir 11 commissions d'appels d'offre et d'adopter 130 marchés.
- **L'évolution de l'organisation interne** trouve également sa cohérence dans la création de deux directions : la direction marketing (DMK) avec la volonté de dynamiser les offres, le parcours et la relation client et la direction

des moyens et de l'immobilier (DMI) chargée de structurer les interventions et d'optimiser la gestion des patrimoines immobilier et mobilier de l'OPT-NC.

- **Des projets transverses ont été initiés ou se poursuivent**, à l'instar du programme ECODOC qui fixe et déploie la politique de dématérialisation. Sur 2017, les projets de gestion électronique de documents (GED) se formalisent dans la plupart des directions. Deux nouveaux chantiers ont été engagés : la dématérialisation des circuits administratifs du courrier avec la création d'un workflow documentaire, ainsi que l'harmonisation du processus de gestion des lettres de commande.

PERSPECTIVES

- En 2018, l'attention sera portée principalement sur les instances sur la strate opérationnelle ainsi que la définition des principes d'animation des différentes communautés managériales précédemment créées. Pour le programme ECODOC la priorité sera donnée au projet référentiels cibles en support du programme Convergence, la formalisation de la GED dans le cadre du projet SIDO porté par la DCC et la poursuite de la dématérialisation des circuits documentaires.

PROCESSUS ET OUTILS DE PILOTAGE

RÉALISATIONS

→ Des formations sur-mesure

Dans le cadre du Plan OPT2017, l'office a initié un ensemble de formations pour accompagner et faire progresser ses équipes. Les managers de l'établissement ont par exemple bénéficié de formations spécifiques sur les outils et les méthodes de pilotage d'entreprise. Un parcours sur mesure créé par OBA-HEC a été mis sur pied. Il vise à consolider les compétences dans le cadre des travaux d'élaboration du prochain plan stratégique et sa mise en œuvre à venir.

→ L'instauration du dialogue de gestion a été conforté

Le but étant d'organiser des échanges autour des objectifs stratégiques et opérationnels de l'OPT-NC au niveau managérial, des sessions de revue des principaux indicateurs de pilotage ont été planifiées tout au long de l'année. Elles ont permis de vérifier l'alignement des décisions prises aux moyens mis en œuvre ; à défaut, de décider d'actions correctives pour améliorer la performance de l'établissement. Ce dialogue de gestion est structuré à partir d'outils de pilotage (états ou évaluations financières, tableaux de bord, plans d'action d'optimisation, etc.) qui évoluent constamment en fonction des besoins exprimés par le management de l'office.

Les projets en cours font par ailleurs l'objet d'un suivi spécifique au travers d'un CoDir dédié, qui se réunit tous les deux mois. Cette instance permet la revue du portefeuille dans son ensemble, de faire des focus précis sur certaines situations lorsque nécessaire et de prendre des décisions éclairées quant aux ressources - techniques, humaines, financières - affectées.

→ La démarche qualité s'est structurée

Inscrite au sein du plan OPT2017, cette mise en œuvre est le fruit du développement d'un dispositif de pilotage global, initié par la DGD PS. La démarche qualité permet d'homogénéiser et de formaliser les processus, les outils et les méthodes afin de satisfaire les clients. La cartographie des macro-processus de l'OPT-NC a ainsi été décrite en cours d'année. Finalisée, elle permettra de faciliter l'appropriation collective des enjeux opérationnels et transverses de l'établissement. Elle permettra également de mettre les relations clients-fournisseurs (internes et externes) au centre de l'attention et d'identifier plus facilement les sources d'optimisation possibles (amélioration de qualité de service, réduction de coûts, etc.). En 2018, la déclinaison de ces macro-processus se fera progressivement dans l'ensemble des directions et la mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue permettra de gagner en efficience par le pilotage effectif des processus clefs de l'organisation.

→ Le décisionnel

Pour assurer sa gestion à court et long terme, les entreprises se doivent de gérer l'immense quantité de données qu'elle produisent et les rendre utilisables pour un pilotage efficace. Le traitement de ces nombreuses informations, d'origines diverses, nécessite d'être automatisé afin que chaque manager dispose à temps, et de façon simple, des informations dont il a besoin pour ses prises de décisions. Il est donc nécessaire que ces données puissent être facilement et directement exploitables. C'est l'objet du programme décisionnel qu'a lancé l'OPT-NC ces dernières années.

En 2017, les standards et référentiels de gestion des projets décisionnels ont été finalisés. Un kit méthodologique complet a été produit et mis à disposition des managers. Il permet de standardiser la gestion des besoins en indicateurs décisionnels de leur établissement et de leur structuration en mode projet. L'avancement des principaux projets du SID :

- la réalisation du SID Matilde et Monitor (gestion des demandes et incidents) a débuté mi 2017. La mise en production est prévue pour mi 2018.
- L'étude de faisabilité du SID RH a été finalisée ; le projet devrait effectivement démarré en 2018 par la rédaction d'un appel d'offres structuré.
- Les besoins en SID Télécoms ont été identifiés et la rédaction du cahier des charges de la solution arrive à son terme après plusieurs mois de travail, liés à la solution Convergence.
- Le SID Postal (suivi des objets et des colis) a été structuré et lancé. L'administration technique et fonctionnelle des systèmes décisionnels existants s'est par ailleurs considérablement renforcée au cours de l'année.

PERSPECTIVES

- Engagée dans une démarche participative, la direction générale souhaite associer à ces travaux les membres du conseil d'administration, les membres du comité d'entreprise, les managers de l'établissement et les agents.



DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES

L'année 2017 a été une année de changements majeurs au sein de la direction des ressources humaines. Malgré des mouvements importants au sein de ses équipes, la direction a su s'adapter, menant de front de multiples chantiers au service du développement des compétences et du bien-être des salariés.

Au fil des mois, la DRH a eu à faire face à plusieurs départs : le directeur lui-même, les chefs des services formation et GARP, le chef de bureau PSCT ainsi que la chargée des relations écoles. Dans ce contexte particulier, la direction des ressources humaines s'est restructurée pour assurer ses missions organisées autour des 4 axes du Plan OPT2017.

LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

LA FORMATION

→ Chiffres clés :

- 3 024 stagiaires
- 5 330 jours hommes de formation
- 2,1 % du temps de travail
- 134 MXP de budget engagé

→ Faits marquants

Le plan de formation a connu un léger ralentissement après une année 2015 exceptionnelle et une année 2016 conséquente.

- 122 projets inscrits au plan de formation 2017 dont 96 réalisés soit un taux de près de 79%.
- Avec 93% d'exécution budgétaire, 2017 se positionne comme l'année de l'optimisation budgétaire.

→ Une formation pour les guichetiers totalement renouvelée

Le service formation et la Direction des réseaux de vente ont collaboré dans la conception d'une formation en alternance à destination des nouveaux guichetiers. Particularité de cette formation : le lien étroit avec les situations professionnelles du métier, les modalités

d'alternance entre salle, showroom et agences écoles et l'implication des experts métiers dans la construction et la dispense de la formation.

→ L'accompagnement du projet Convergence

Dans le cadre du projet Convergence, le service formation a eu pour mission l'organisation et la logistique des formations à mettre en place en fonction des trois phases déterminées par le projet. C'est donc en étroite collaboration avec les autres services et directions que le service formation suit les évolutions du programme et de son calendrier. Ce dernier s'est révélé glissant durant l'année, et mis à part les ambassadeurs testeurs et formateurs, les utilisateurs n'ont pu être formés.

→ Une formation HEC

En 2016 a été mis en place un cursus « *construire un plan stratégique* » à destination des managers stratégiques dans la perspective du nouveau plan à venir. En 2017, afin que les outils, les méthodes et le vocabulaire soient partagés au sein de l'OPT-NC, ce cursus a été décliné pour les cadres intermédiaires. Il sera prolongé en 2018 et 2019.

LA GESTION ET L'OPTIMISATION DES RESSOURCES HUMAINES

RECRUTEMENT

→ Chiffres clés :

- 194 AVP lancés
- 317 entretiens (dont 30 CDD)
- 180 dossiers présentés au comité des carrières

- 4 dossiers passés en CPEL

- Pour les temporaires : 138 offres d'emploi diffusées au SEP dont 117 offres au recrutement fructueux, 76 jobs d'été (64 MIJ, 6 Cap Emploi, 6 EPEFIP), 8 apprentis

→ **Fait marquants :**

- **La participation à la nouvelle campagne d'intégration des contractuels** (rencontres des agents, information, explication) tout en faisant partie du jury de concours d'intégration (corrections de dossiers et oraux) avec 3 dossiers catégorie B (2 admis) et 33 dossiers catégorie C (22 admis).
- **L'accompagnement des directions dans leur réorganisation** (DSI, DMI, DCC (CDC de Nouméa et CTC), DRH).
- **Le travail sur le suivi budgétaire** avec la remise à plat du tableau des effectifs et le pilotage des heures supplémentaires.
- **Les dossiers développement de la performance :** analyse des pratiques EAE, avancement différencié et promotion au choix via des rencontres de plusieurs directions opérationnelles de l'office, mise à plat des problématiques communes identifiées dans les pratiques et proposition d'évolutions possibles dans le respect du cadre réglementaire visant à développer ces outils comme des leviers de performance pour l'OPT-NC, les managers et les agents.



PERSPECTIVES

- Un plan de performance RH sera défini en 2018 en lien avec les objectifs du prochain plan stratégique.
- Les équipes GARP et REMo seront réorganisées dans un service unique pour plus de polyvalence.
- La finalisation des procédures RH.
- La réorganisation du système d'information (documents sur le portail OPTic) et la déclinaison de son volet décisionnel.

UNE MEILLEURE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT)**BEST (BIEN ÊTRE ET SANTÉ AU TRAVAIL)**→ **Chiffres clés :**

- 500 agents ont participé à la caravane
- 52 agents se sont portés volontaires pour devenir référents BEST
- 240 questionnaires analysés pour les actions dans les services

→ **Faits marquants**

- **La journée du cœur à Lifou :** l'équipe BEST a proposé un atelier cuisine avec le chef Gabriel Levionnois et une marche santé avec l'association des marcheurs de Lifou. L'objectif était d'attirer l'attention sur l'importance du partage, de la cohésion, de l'alimentation santé et du sport pour le bien-être et la santé.
- **L'Amicale et l'équipe BEST ont organisé la journée du cœur** le 30 septembre à Nouméa. Un moment de cohésion et de partage pour les employés et leur famille. Les fonds récoltés (500F/personne) ont été reversés à l'association *Les petits pansements du cœur* qui apporte une aide matérielle et financière pour les enfants partant en Evasan ou lors d'une hospitalisation en pédiatrie.



PERSPECTIVES

Les mots clés pour 2018 sont : **Pérenniser, marketer, animer :**

- Aller à la rencontre des agents en installant la caravane BEST sur les sites (3^e saison).
- Proposer une continuité aux initiatives de 2017 en lien avec les demandes des groupes du bilan social.
- Pérenniser les actions et les partenariats.
- Animer la communauté des référents, l'une des clés de la réussite de ce programme.

LA PRÉVENTION, LA SÉCURITÉ ET LES CONDITIONS DE TRAVAIL (PSCT)

→ Chiffres clés :

- Accidents avec arrêts de travail (AT) : - 8,52% (43 contre 47 en 2016)
- Taux de fréquence : - 8,51% (18,83 contre 20,58)
- Indice de fréquence : - 12,46% (33,05 contre 37,72)
- Nombre de jours d'arrêts dus aux accidents avec AT : + 15,8% (1032 contre 869)
- Taux de gravité : + 11,63% (0,43 contre 0,38)
- Risque routier : 29% des accidents (dont 11 chutes de cyclomoteurs – 50%)
- Activités physiques : 14% des accidents (dont 7 impliquant les gestes et postures – 41,6%)
- Risque animalier : 12% des accidents dont 7 morsures de chiens

→ Faits marquants

On constate une diminution significative, et cela malgré une augmentation de la population (+ 4.23%), d'une partie des indicateurs que sont les accidents avec arrêts, le taux de fréquence et l'indice de fréquence. On rencontre une augmentation du nombre de jours d'arrêts et du taux de gravité. Ces chiffres confortent tout de même les actions du PSCT et celles communes au CHSCT (sensibilisation, communication, participation des agents sur les différentes problématiques identifiées, visites et rencontres sur le terrain, enquêtes et compte-rendu d'accidents, sensibilisation des managers...).

L'année 2017 a également été marquée par la mise à jour de l'EvRP (évaluation des risques professionnels) et notamment la création de 18 familles de risques.

Les efforts soutenus doivent être maintenus en 2018 afin de se rapprocher au maximum de l'objectif « Zéro accident ».

PERSPECTIVES

- Le « *risque routier* » sera un point sur lequel des actions continueront d'être menées afin d'améliorer davantage la sécurité du personnel qui œuvrent sur les routes.
- Les points d'actions de l'EvRP permettront une meilleure prise en compte des risques.
- La politique de formation concernant la sensibilisation sur les gestes et postures se poursuivra.
- La mise à jour des trousseaux EPI sera menée par le PSCT commun avec les différentes directions de l'OPT-NC.

UNE ACTIVITÉ RH SÉCURISÉE

JURISTE RH

→ Faits marquants

- Un recadrage des cumuls d'activité a été effectué afin de rappeler les règles et la façon de procéder.
- Don de jours de congés pour enfant malade : la réglementation a évolué puisqu'il est désormais possible, aussi bien dans le secteur privé que dans le secteur public de donner ses jours de congés à un autre agent dont l'enfant est gravement malade.



- Les agents victimes d'agression ou de préjudices dans le cadre de leurs fonctions se sont vus proposer une protection organisée par l'office au regard de la réglementation (statut général).
- La première campagne d'intégration des contractuels a été effectuée en 2017 afin de résorber l'emploi précaire pour les agents exerçant depuis au moins 3 ans au cours des 5 dernières années.
- Un accompagnement des managers face à des situations problématiques a été réalisé.

RESPONSABLE ADMINISTRATIF ET FINANCIER (RAF)

Jusqu'à la création du poste de RAF, le service formation avait la charge d'établir ses conventions et ses lettres de commandes. Le service ressources humaines faisait de même concernant le budget de fonctionnement.

La prise de fonction du RAF, en mai 2017, a permis une gestion centralisée des opérations à caractère financier et d'uniformiser les pratiques. La rédaction de la procédure d'achat et l'harmonisation des fiches liaison est en cours d'élaboration.

GESTION ADMINISTRATIVE DE LA PAIE ET SIRH

→ Chiffres clés :

- Masse salariale : 9 050 093 057 XPF soit un taux de réalisation de 99,99% de la prévision (9 051 190 000 XPF)
- 17 postes vacants comblés durant l'année

→ Faits marquants

- **Mise en place d'une interface entre le système d'information RH (TIARHE) et l'annuaire Outlook** qui a permis d'homogénéiser et de fiabiliser les informations visibles sur le carnet d'adresses. Cela a permis de mettre à jour l'organigramme dynamique d'OPTic.
- **Lancement du projet DNA** (Dossier numérique de l'agent) qui permettra à terme de numériser l'ensemble des documents administratifs des agents. Cela aboutira, début 2018, à la mise à disposition des bulletins de salaire et des EAE en version numérique consultable pour chaque agent.
- **Simplification et automatisation de la prévision budgétaire** de la masse salariale

PERSPECTIVES

- La DRH participera au programme décisionnel piloté par la DGDPS afin de mettre en place le système d'information décisionnel RH.
- Le projet de dématérialisation des états indemnitaires sera mis en oeuvre.
- Un des objectifs sera de piloter les enveloppes de CDD, les heures supplémentaires et complémentaires pour maîtriser les budgets alloués.
- Une attention particulière sera portée sur la gestion des dossiers soumis au conseil de santé.

RELATIONS SOCIALES ET AVANTAGES SOCIAUX : VERS UN DIALOGUE SOCIAL APAISÉ

→ Chiffres clés :

- 20 réunions du comité d'entreprise
- 10 réunions avec les délégués du personnel
- 5 réunions du CHSCT
- Rencontres bimestrielles avec les organisations syndicales représentatives

→ Faits marquants

En avril 2017 se sont terminées **les élections professionnelles** des délégués du personnel et comité d'entreprise et le renouvellement des membres du CHSCT.

2017 se distingue par une **forte augmentation du nombre de réunions du CE** qui passe de 13 réunions en 2013 à 17 en 2016 pour atteindre 20 réunions en 2017.

Suite aux résultats du baromètre social lancé en 2016, **le service RH est allé à la rencontre des directions** pour présenter les résultats du questionnaire. Les directions ont ensuite présenté un plan d'actions. De la synthèse de toutes les propositions ont été retenues quelques actions à mettre en œuvre en 2018.

Avantages sociaux :

- Mise en place du plan d'épargne d'entreprise
- Titre repas : forte augmentation du nombre d'adhérents au dispositif titres repas (711 adhérents fin 2017 soit 56% contre 493 en 2016). Le marché des titres repas a été renouvelé pour 3 ans avec le même prestataire après un avis d'appel d'offres.



PERSPECTIVES

L'accord d'intéressement conclu en 2017 sera renégocié en 2018.

PERSPECTIVES DRH

La DRH sera stabilisée et son fonctionnement optimisé.

OPTIMISATION DE L'ORGANISATION EN INTERNE

En 2017, l'organisation, les méthodes et les technologies de la DSI (direction des systèmes d'information) ont évolué pour plus d'efficacité et pour permettre la mise en œuvre de services modernes accessibles aux clients s'inscrivant dans une stratégie digitale. Malgré ces changements, de nombreux projets sont passés de la phase d'étude à la réalisation et se poursuivent. Beaucoup sont en lien avec le programme Convergence.

RÉALISATIONS

- **L'évolution de l'organisation de la DSI** : plusieurs changements sont intervenus. L'objectif recherché : une meilleure efficacité et une meilleure relation avec les clients internes afin de répondre au mieux aux enjeux futurs. Le service des moyens, qui remplace le service des études, apporte un soutien à la gouvernance du SI et une transversalité nécessaire dans la gestion du SI. Le service développements et maintenance a également été restructuré de façon à optimiser l'alignement avec les « métiers » de l'OPT-NC. Autre changement, le service décisionnel a été renommé en service des plateformes de données avec pour ambition de mettre à disposition des plateformes d'information décisionnelle, d'information géospatiale, d'information documentaire.
- **Le transfert de l'activité d'assistance de niveau 1 de la DSI vers la DMI** au 1^{er} octobre 2017. Il vise à grouper des activités similaires de différents domaines. Toutefois, la hotline et l'assistance technique aux utilisateurs resteront encadrées par un contrat de service avec la DSI.
- **La mise en œuvre d'une démarche BRM** (Business Relationship Management) pour clarifier et améliorer les relations entre les directions opérationnelles et la DSI. Cette démarche s'appuie sur de bonnes pratiques de communication avec les métiers. Pour être efficace, la méthode suppose l'implication de deux personnes : un référent métier et un interlocuteur à la DSI qui sera le manager de la relation BRM. Ensemble, ils doivent

rechercher et réaliser les adaptations du SI ou des processus apportant un gain optimal.

PROJETS ABOUTIS

- **Le déploiement des automates** en lien avec le réseau de vente. Le premier automate pilote mis en place à l'agence de Nouméa Sud en décembre 2016 a demandé une véritable expertise de la part de la DSI et de ses partenaires pour résoudre les problèmes techniques. La solution fiabilisée a été déployée en 2017.
- **Les référentiels stratégiques et prioritaires** identifiés par la Direction générale sont techniquement opérationnels. Il reste encore à organiser la fiabilisation des données clients, adresses, agences, agents, bâtis.

RÉALISATIONS EN COURS

- **Le programme Convergence se poursuit.** La DSI est fortement impliquée. Tous les aspects d'intégration du SI Convergence avec le SI existant de l'OPT-NC sont gérés. Néanmoins, compte-tenu de la complexité du projet, le planning a été reporté.
- **Le projet Sido, conduit en méthode agile et sur le nouveau socle technologique de la DSI, est dans sa phase de réalisation.** Le suivi informatisé des dépêches et des objets permettra, dès sa mise en application mi-2018, d'optimiser au niveau local la traçabilité des lettres recommandées, des colis et des envois en express.



La maîtrise des choix technologiques

Dans le cadre du plan OPT2017, la DSI a décrit et défini ses choix dans un référentiel technique et de sécurité afin de mo-

derniser et de rationaliser les systèmes d'information. Elle a priorisé des outils modernes pour ses développements qui

lui permettent de créer des applications à l'état de l'art.



- **L'application de la TGC** a nécessité et nécessite encore beaucoup d'ajustements et d'évolutions sur les systèmes d'information existants.
- **Le déploiement de PRISME**, le système d'information géographique permettant une gestion fine et précise du réseau de fibre optique et son déploiement se poursuit. Des formations ont été réalisées pour les 250 utilisateurs de cette solution. La V3 développée en 2017 a été mise en production début mars 2018.



- **Le projet de gestion des centres de contact**, qui concerne notamment le 1000 et le CFN, est en cours. L'ancien système SIBILO étant devenu obsolète, une nouvelle solution permettra aux équipes concernées de gagner en efficacité.
- Au sein du projet EcoDoc porté par la direction de cabinet, **le projet de dématérialisation de la gestion des courriers** sera réalisé en 2018.

PERSPECTIVES

2018 sera une année de transition entre le précédent schéma directeur des systèmes d'information, qui était aligné sur le plan OPT2017, et le futur SDSI qui découlera du prochain plan. 2018 sera encore très impactée par Convergence puisque le programme va commencer à entrer dans sa phase de fonctionnement.

- Organisation interne : la DSI va poursuivre la démarche BRM en mettant en place certaines pratiques méthodologiques.
- Des applications mobiles vont être développées à l'image de l'application mobile 1012. La DSI est prête à publier sur les « *markets place* » selon des standards modernes.
- 2018 permettra de poursuivre la démarche Qualité de la DSI par un pilotage plus fin des processus internes et la contractualisation des services avec les directions de l'OPT-NC.
- Un logiciel de gestion des réquisitions sera mis en place fin 2018 sur la base de la solution Convergence et permettra de répondre de manière plus efficace aux demandes d'information émanant des autorités.
- Outre ces évolutions et projets marquants, la DSI continuera d'assurer le bon fonctionnement et l'optimisation du SI en croissance permanente (953 serveurs virtuels et 114 To de stockage alloué hors CVG).

35

OPT

COLLABORATION INTERNE

SIMPLIFICATION DES PROCÉDURES

STABILISER LES ORGANISATIONS

Les dispositions relatives aux établissements publics de la Nouvelle-Calédonie, poursuivent leurs évolutions. La dernière date du 19 avril 2017, émane de l'OPT-NC et concerne ses statuts à travers la 51/CP. Elle a pour but de stabiliser son organisation.

Ainsi l'office a proposé de rétablir la voix prépondérante du président du conseil d'administration afin d'éviter un blocage décisionnel dudit conseil (article 7).

Elle a également souhaité ajouter la possibilité pour le directeur général de signer des conventions de parrainage et de mécénat dans le cadre de la délégation de pouvoirs qui lui est confié par le conseil d'administration, afin de participer plus activement à la vie calédonienne à travers ces parrainages et mécénat.

ASSURER LA TRANSPARENCE DES PROCÉDURES

- Par ailleurs, **le Congrès a modifié la délibération 136/CP portant réglementation des marchés publics**, afin d'assouplir pour les entreprises les conditions d'exécution des marchés publics. L'article 53 précise que les avances ne sont plus conditionnées. L'acheteur public peut, désormais, octroyer des avances selon le type de marché. L'article 71 porte par ailleurs le délai de mandatement de 45 jours à 36 jours et depuis le 1^{er} janvier 2018 à 30 jours.
- **Le service juridique (SJ) participe, également, au groupe de travail du gouvernement relatif à la refonte de la délibération 136/CP** afin de poursuivre la simplification de la commande publique et prendre les spécificités de l'OPT-NC. Les échanges en sont au stade confidentiel tant que le gouvernement n'a pas fait d'arbitrage. A ce stade, il est à noter que l'OPT-NC a sollicité du gouvernement l'exonération de la réglementation des marchés publics pour tous ses contrats internationaux de télécommunications afin d'être toujours « *dans la course* » que se livrent les opérations internationales de télécommunications.
- Enfin, du fait de l'activité de la Nouvelle-Calédonie, résultant, notamment, du transfert des compétences de l'Etat à la Nouvelle-Calédonie, **l'OPT-NC assure des missions de VHF marine, la gestion des autorisations de création de réseaux indépendants, ou est appelé par le gouvernement à assurer des missions sur le projet Curta**, visant à unifier toutes les communications en matière de sécurité terrestre

à travers un nouveau réseau de transmission et de communications. Il propose également des offres pilotes pour le tirage, à titre gracieux, de la fibre dans les principaux établissements scolaires.

Il s'agit de dérogations de nouveaux domaines d'intervention pour l'OPT-NC qui nécessitent une modification du code des postes et télécommunications à laquelle est associé le Service juridique.

- **Les directions opérationnelles analysent les offres, mais c'est le service juridique qui organise et assure le secrétariat des CAO.** En 2017, 138 marchés ont été passés représentant un montant de 7 287 429 456 XPF.
- **Le SJ a également pour mission de préparer les Conseils d'administration.** Neuf CA ont eu lieu en 2017 représentant au total 66 délibérations.
- **Enfin, le SJ organise et assure le secrétariat de la commission consultative des télécoms** soit 2 réunions annuelles au titre de l'année 2017. Cette commission a pour but de faire des préconisations au gouvernement en matière de réseaux indépendants.
- **Le SJ a assuré 335 consultations juridiques et 15 contentieux durant l'année 2017** afin de répondre aux besoins tant internes qu'externes (filiales, nom de domaine, protection des données personnelles, audit de 3^e niveau, propriété intellectuelle, majeurs incapables, rescrit fiscal pour la TGC).

PERSPECTIVES

- Le SJ poursuit sa participation au groupe de travail sur la refonte de la réglementation des marchés publics et s'associe à la réflexion plus large relative à la stratégie que l'OPT-NC se doit d'adopter afin d'être au plus près des attentes de ses clients dans un monde plus que jamais numérique.
- Le RGPD (règlement général sur la protection des données) sera un sujet important sur 2018.

UNE COMMUNICATION À 360°

L'image de l'OPT-NC se construit pas à pas. Depuis trois ans, son amélioration est constante et reste la priorité du service communication. Aujourd'hui, particuliers, professionnels et employés relaient une image plus positive de l'OPT-NC et de sa contribution au développement de la Nouvelle-Calédonie. En témoigne l'étude d'image et de satisfaction 2017.

Le Plan OPT2017 l'affirmait : l'office doit faire connaître et reconnaître son rôle en tant qu'acteur majeur du développement de la Nouvelle-Calédonie. La stratégie de communication s'est donc appuyée sur deux axes : la valorisation des concrétisations de l'office et la valorisation de ses contributions.

La mise en place systématique d'une communication globale, avec une palette toujours plus large de canaux de diffusion, a permis de déployer cette stratégie (affichage, presse, radio, télévision, cinéma, digital).

L'étude d'image de 2016 donnait plusieurs enseignements. Elle pointait la nécessité de communiquer davantage sur l'installation des technologies récentes et sur l'étendue des réseaux de télécommunications. L'étude soulignait aussi,

f OPT-NC

10 500
+ 24 % de fans

12 000
likes sur l'ensemble des publications

1,5
million d'impressions sur le fil d'actualité de l'internaute

f MOBILIS

11 900
+ 22 % de fans

7 500
likes

1,8
million d'impressions
2 200
commentaires

t TWITTER

488
+ 68 % d'abonnés

161
tweets/ 200 retweets

YouTube

195
abonnés fin 2017
contre 134 en janvier (+ 45%)
Vidéos réalisées :
■ Forum de l'emploi et de la formation à la CMA
■ Présentation de l'outil de rendez-vous en ligne OPT-NC
■ Présentation de l'outil SIDO



Différentes campagnes avec un message commun : « construire le lien entre vous et le monde »

l'intérêt d'informer plus sur le fonctionnement et les investissements de l'OPT-NC, ou encore, sur le rôle des FAI.

L'ensemble des actions menées ces dernières années porte aujourd'hui leurs fruits (cf. étude d'image, nov. 2017). L'appréciation globale des clients poursuit la progression amorcée en 2014. D'une note générale de 14,9 en 2014 et de 16,3 en 2016, l'office est désormais à 16,6. Nouveaux produits et efforts d'innovation sont les arguments les plus fréquents pour expliquer cette opinion positive.

VALORISER NOS CONCRÉTISATIONS

L'objectif du service communication est de montrer le lien entre les bénéficiaires clients et le travail réalisé par le personnel. À cet effet, le service a construit **différentes campagnes** avec un message commun : « *construire le lien entre vous et le monde* » (déploiement de la 4G et réseau mobile performant, îlots de boîtes postales en zones isolées, raccordement à la fibre optique).

La réalisation de l'immeuble **Lapita** à Koné, inauguré en novembre 2017, a également fait l'objet d'une communication dédiée. Ce bâtiment est un signe supplémentaire de la contribution de l'OPT-NC à l'aménagement du territoire et du rééquilibrage.

VALORISER NOS CONTRIBUTIONS

Les **relations presse**, comme les parrainages, ont pour objectif d'éclairer les Calédoniens sur le modèle économique de l'OPT-NC et les bénéfices qu'ils peuvent en retirer. En 2017, on comptabilise plus de 200 couvertures médiatiques qui ont mis en exergue les actions menées par les employés (95 articles de presse, 52 interviews, 42 podcasts radio, 14 reportages télé, 32 dossiers et communiqués de presse).

Pour diffuser les valeurs de l'entreprise, l'OPT-NC a poursuivi sa politique d'accompagnement des Calédoniens dans leur quotidien avec **37 parrainages** en 2017. L'office a ainsi





15 emailings ont été envoyés en 2017



Le Kiosque



Suivre l'évolution de l'OPT-NC et de ses marques sur le web

soutenu différents organismes, actions et événements (sportifs, culturels, sociaux, numériques, éducatifs...).

En interne, la valorisation de nos concrétisations est passée par une **optimisation du portail OPTic**. 226 articles ont été mis en ligne en 2017. Le Kiosque reste également un outil de communication apprécié des employés. Le CoMex a, par ailleurs, suivi une formation en média training afin de mieux communiquer avec les médias.

OPTIMISER L'UTILISATION DE NOS SUPPORTS DE COMMUNICATION

Utiliser une palette toujours plus large de supports de communication 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. Il a ainsi misé sur le **développement de la communication digitale** et, notamment, l'optimisation continue du site www.opt.nc et une ergonomie améliorée. Le répertoire des emplois de l'OPT-NC avec un moteur de recherche dédié a été mis en ligne ; tout comme la prise de rendez-vous avec un conseiller financier ou télécom. Un simulateur de forfait mobile a été créé.

59 articles ont été publiés et plus de 7 000 messages envoyés par les internautes via le formulaire de contact.

Par ailleurs, les emailings ont été développés afin d'amé-

Le pôle des noms de domaines

Le pôle des noms de domaines effectue la gestion technique et administrative des noms de domaine de la zone « .nc » pour le compte du gouvernement. En 2017, on compte 5 283 domaines actifs ; 652 ont été créés, représentant un chiffre d'affaires cumulé de 5 954 340 XPF.

liorer la communication entre les clients et l'office : 15 emailings ont été envoyés en 2017 pour l'OPT-NC et ses marques.

Les **réseaux sociaux** font également l'objet d'une réflexion à part entière.

UNE ÉTUDE E-RÉPUTATION OPT-NC POUR S'AMÉLIORER

Suivre l'évolution de l'OPT-NC et de ses marques sur le web est l'un des objectifs du service communication qui a réalisé une étude e-réputation par semestre depuis 2016. Elles permettent de dresser un état des lieux, d'analyser les performances et d'améliorer la présence de l'office sur le web.

PERSPECTIVES

- Le service communication va continuer la mise en avant des concrétisations et contributions de l'OPT-NC, notamment à travers des conférences de presse et une campagne institutionnelle événementielle à l'occasion de ses 60 ans.
- Les réseaux sociaux poursuivent leur essor et, notamment, celui spécialement créé pour l'entreprise. Le site Internet www.opt.nc va être refondu, avec une attention particulière à la lisibilité des services commerciaux d'une part, et la communication institutionnelle d'autre part.
- Enfin, le nouveau plan stratégique fera l'objet d'une communication dédiée.

2017, ANNÉE DE TRANSFORMATION ET D'AMÉLIORATION INTERNE

2017 a été l'année de la transformation avec la création de la DMI (direction des moyens et de l'immobilier). Cette nouvelle organisation comprend la création du centre des parcs, services et maintenance (CPSM), les évolutions du service immobilier (SEI) et du centre des approvisionnements et de la logistique (CENTAL) et le renforcement du bureau administratif et financier (BAF). Une organisation qui a permis d'améliorer les flux logistiques et la qualité des services rendus.

LE CENTRE DES APPROVISIONNEMENTS ET DE LA LOGISTIQUE (CENTAL)

Son rôle est d'approvisionner en fournitures et matériel l'ensemble des services de l'OPT-NC

→ Organisation

La réorganisation de la DMI a conduit au changement de nom du centre (CATA) qui est devenu le CENTAL.

En tant que centre logistique, la satisfaction de ses clients internes est sa préoccupation en recherchant l'amélioration de la qualité des produits, la réduction des délais de livraison et la maîtrise des coûts. Engagé dans la démarche de protection de l'environnement, le CENTAL pilote le traitement et de la valorisation des déchets produits par l'OPT-NC.

- 219 commandes traitées dont 86% passées auprès de fournisseurs locaux,
- 4 740 demandes internes traitées,
- 99 tonnes de batteries réformées,
- plus de 35 tonnes de câbles cuivre réformées et vendues pour 3 336 400 F

→ Faits marquants

En 2017, le CENTAL a dû faire face à des arrivées massives de matériel destiné au déploiement de la fibre optique. Un nouveau magasin, géré par emplacement, a été donc créé pour un suivi informatisé des stocks dans notre entreprise.

Inscrit dans la démarche d'amélioration des organisations, l'évolution du CENTAL résulte des études réalisées en 2017 qui consistait à analyser les pratiques (audit) permettant de définir un plan d'action à court terme avec la définition de nouveaux indicateurs pour piloter ses activités, mais également la mise en place d'un mode opératoire en lien avec l'ERP utilisé par l'OPT-NC sur les pratiques applicables

aux magasins identifiés de l'OPT-NC. Pour le long terme, ce plan d'action définit un préprogramme des besoins logistiques de l'OPT-NC en vue de servir de document de référence à l'écriture du cahier des charges logistique du futur ERP et de proposer une évolution de l'organisation des docks; notamment par un regroupement des entrepôts.

Cette mission a dans un second temps, permis d'accompagner à la conduite du changement les équipes du centre.

PERSPECTIVES

- Mettre en œuvre le plan d'action défini lors des études de 2017 pour améliorer les flux logistiques.
- Poursuivre l'action sur la maîtrise des coûts et agir sur la politique d'achat au sein du CENTAL et de la DMI.
- Poursuivre l'amélioration du pilotage des activités du centre.

LE SERVICE IMMOBILIER (SEI)

De grands projets issus du plan stratégique OPT2017 ont été réalisés.

→ Évolution des agences et NRC (rénovation, construction, aménagements)

Réalisées en étroite collaboration avec la DRV, l'agence de Koné et les façades extérieures de l'agence de La Foa ont été livrées en 2017. Les agences de Ducos et Tontouta en études en 2017, seront livrées en 2018, Wé et Chépénéhé en 2019 et celle du Médipôle en 2020.



Avril 2017: le chantier Immeuble Lapita à Koné.



Avril 2017: Immeuble Eiffel à Ducos.

→ Immeuble Eiffel à Ducos

La construction a pris fin en juillet 2017. Soit 15 000 m² et 300 places de parking pour le centre de traitement postal (CTP) et six plateaux sont destinés à accueillir en novembre 2018 la DRH et la DMI.

→ Projet Colitax à l'agence principale

En lien avec la création du CTP Eiffel, le projet Colitax, livré en novembre 2017 a permis le transfert de l'activité « *Colis taxés* » du CTC vers l'agence principale.

→ Immeuble « Lapita » à Koné

Débuté en 2016 et clôturé fin 2017, ce projet d'une superficie totale de 2 300 m², inclut pour la DRV, une agence au rez-de-chaussée; deux plateaux tertiaires, hébergeant les bureaux du centre des télécommunications de l'intérieur (CETI); des salles de formations et des bureaux de proximité. Le dernier étage accueille des logements.

→ Immeuble Médipôle

Les études de conception ont débuté en 2017. Le dossier de consultation des entreprises (DCE) est finalisé en décembre 2017. La superficie totale est de 475 m² d'agence en rez-de-chaussée et 2 125 m² de plateaux tertiaires dans les étages supérieurs. Les appels d'offres travaux seront lancés au 1^{er} trimestre 2018.

→ Programme de construction des unités de service (US) du centre d'exploitation des télécommunications de l'intérieur (CETI)

Après Pouembout, Lifou, La Foa et Poindimié les années précédentes, les travaux pour les centres de Koumac, Bourail et Ouvéa ont débuté en 2017.

En parallèle, les études de conception des centres de Houailou, Maré et Canala ont été initiées.

→ Programme des îlots de boîtes postales (IBP)

En collaboration avec la DCC qui pilote le projet, 2017 a permis d'équiper 31 tribus d'IBP, soit un total de 100 depuis le lancement de ce projet.

→ Programme des guichets automatiques de banque (GAB)

En collaboration avec la DSB, qui pilote le projet, 10 nouvelles machines ont été installées sur l'ensemble du territoire.

→ Politique de maîtrise de l'énergie

Pour assurer une maîtrise des coûts performante et accompagner le schéma de transition énergétique de la Nouvelle-Calédonie (STENC), en collaboration interne avec le service analyse de la performance (SAP), le bureau énergie sûreté a identifié une liste d'actions significatives et leurs indicateurs. Validées par le Comex, leur mise en œuvre a débuté en 2017, en interne, au niveau du SEI, des autres pôles de la DMI (réduire la consommation des RBS, équiper 88 BT de panneaux photovoltaïques, suivre, piloter les systèmes d'impression, réaliser un challenge Eco mobilité...).

Une action particulière est aussi menée sur la réduction de la consommation de carburant avec l'acquisition des véhicules hybrides ou électriques et l'étude au sein du CPSM, d'une gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) sur le parc automobile

→ Politique sûreté

Une étude exhaustive des installations est en cours pour contenir au mieux les risques envers les personnes, les biens et les valeurs. Elle permettra de proposer un système de management de la sûreté (SMS) permettant de gérer le sujet dans sa globalité et de mener des actions appropriées.

→ Supervision industrielle avec MONITOR

Pour poursuivre le déploiement de la supervision, le superviseur Topkapi a été mis à niveau. La liaison Sofrel/Centréon est active depuis novembre 2017. Elle alimente en variables de pilotage ou de suivi le système de supervision Centréon de l'équipe « *MONITOR* » de la DT. Les actions se poursuivront en 2018 avec l'installation de 10 automates de télégestion dont l'étude a été réalisée en 2017.



→ LE CENTRE DES PARCS SERVICES ET MAINTENANCE (CPSM)

Le CPSM regroupe depuis 2017 l'ensemble des activités de maintenance, d'intervention et de réparation sur le parc bâti et non bâti.

→ L'activité immobilière

Elle s'est partagée en 2017 entre la réparation pour remise en service (38% de l'activité soit en moyenne 11 interventions par jour), l'entretien (38% de l'activité) et la sécurité et l'énergie (24% de l'activité). La section services et maintenance immobilier a traité 461 demandes dont 29 concernaient le nettoyage de tags. 212 demandes ont été formulées pour la maintenance du domaine incendie. La cellule intervention immobilière a, de son côté, traité 988 demandes.

Le programme d'entretien du patrimoine (maintien d'actifs) en partenariat avec la SECAL, suite à l'audit mené en 2016, a permis de débiter les premiers travaux en novembre 2017 avec les premières réalisations sur la commune de Kaala-Gomen.

■ **Travaux sur patrimoine : 1 344 535 F TTC**

■ **Réfection de clôture : 841 050 F TTC**

■ **Désamiantage bâtiment : 1 252 612 F TTC**

Pour des engagements en travaux initiés et en cours, pour un montant global de 36 592 023 F en 2017. Ces opérations devraient se poursuivre en 2018 pour couvrir l'ensemble du patrimoine immobilier de l'OPT-NC.

→ Traitement de l'amiante

L'ensemble du parc immobilier de l'OPT-NC a été audité en 2017. Tous seront informés sur les risques et les mesures qui seront prises pour traiter les bâtiments. En parallèle, et suite à l'audit amiante environnemental, huit pistes d'accès à des sites télécom ont été rénovées en 2017.

→ Gérer le parc automobile

Véhicules (367), scooters (64), engins techniques (21) composent le parc automobile de l'OPT-NC. Le CPSM en

assure son exploitation sur l'ensemble du territoire. 990 incidents ont été enregistrés en 2017 (66 ont fait l'objet d'une déclaration de sinistre) et 1 906 demandes de services.

→ Gérer le parc informatique

Le parc est composé de 1 557 PC (300 nouveaux PC déployés sur 2017). Le CPSM a traité 1 034 incidents et 1 088 demandes de service en 2017.

→ L'activité assistance téléphonique

L'assistance a traité 30 428 tickets dont 15 948 appels téléphoniques. 90% des appels ont été décrochés.

CHIFFRES CLÉS

Pôle activité	Factures	Montant TTC XPF
SEI	2 476	3 021 751 735
CENTAL	1 482	403 369 262
CPSM	5 278	455 157 065
DMI	225	56 980 571
Total	9 461	3 937 258 633

FACTURES TRAITÉES PAYÉES À LA DMI EN 2017

Classes	Totaux
Fonctionnement (hors amortissement)	1 614 839 184
Investissement annuel	1 614 839 184
Investissement en programme (pluriannuel)	1 847 881 672
TOTAL	3 902 694 241

EXÉCUTION BUDGÉTAIRE 2017

Pôle activité	Conventions et contrats	Marchés notifiés	Lettres de commandes
CENTAL	33	2	206
SEI	1	0	482
CPSM	2	41	616

LES ACHATS 2017

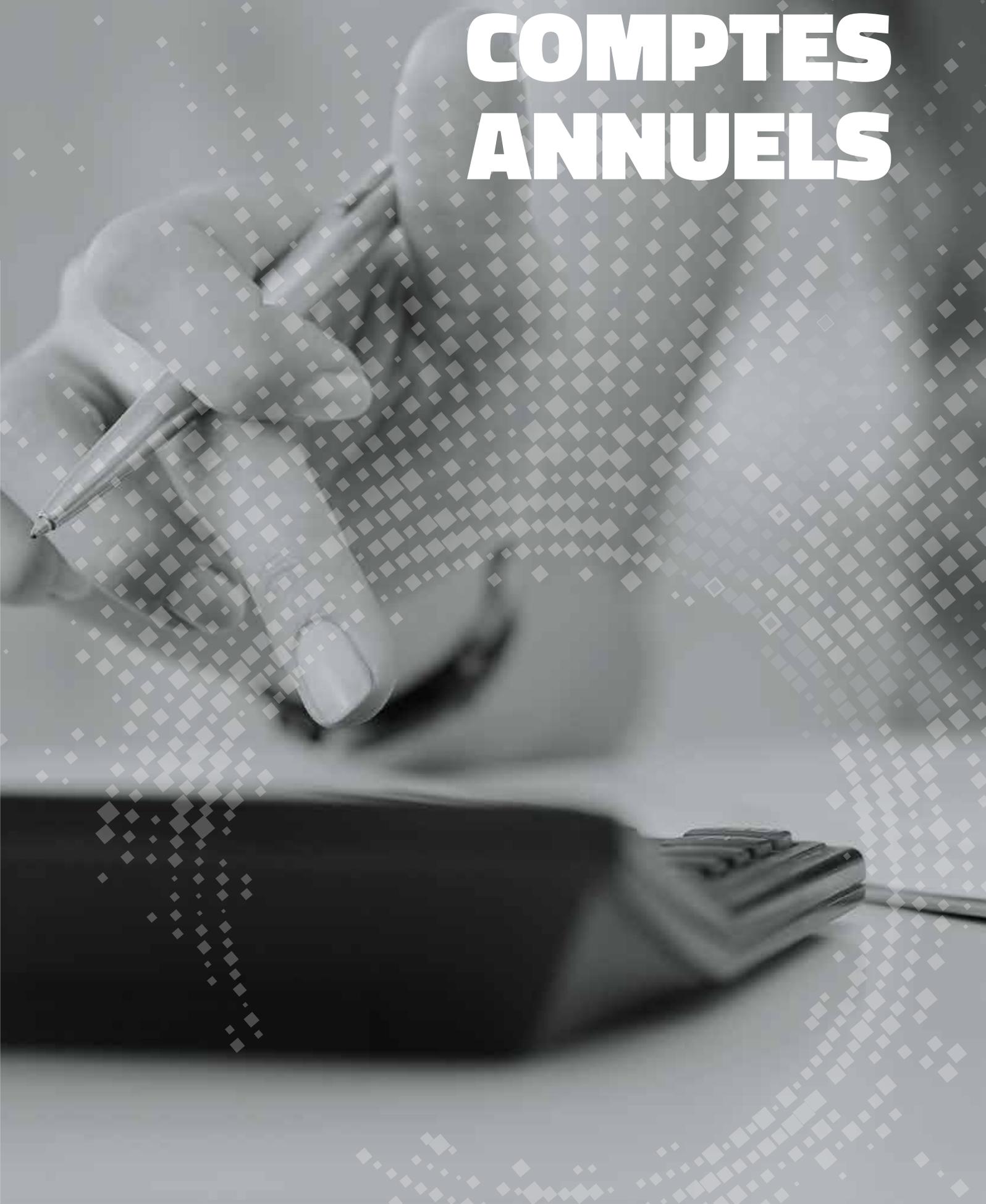
PERSPECTIVES

■ En 2018, le CPSM s'attachera à uniformiser ses procédures d'assistance et à informatiser sa flotte de véhicule (GMAO) et son parc immobilier afin de rendre les procédures d'intervention plus efficaces.

PERSPECTIVES

■ 2018 permettra de rationaliser les processus et les bonnes pratiques, de poursuivre la professionnalisation dans le cadre de la démarche de transformation et d'amélioration continue pour mieux ouvrir, réaliser les nouveaux chantiers, et atteindre les nouveaux objectifs identifiés dans le futur plan stratégique de l'OPT-NC.

COMPTES ANNUELS



UN BÉNÉFICE POSITIF

Malgré une baisse des recettes et une augmentation des charges en 2017, l'OPT-NC réalise un bénéfice de 206 MF XPF et près de 8,3 Mds XPF d'investissements, positionnant l'office comme un acteur majeur du développement économique et de l'aménagement du territoire. Avec un suivi budgétaire fiable, actualisé, récurrent et partagé par tous les acteurs, l'organisation a atteint de bons taux de réalisation.

En Nouvelle-Calédonie, la baisse des recettes fiscales consécutive à un climat économique difficile a dégradé la situation des finances publiques en 2017.

Côté OPT-NC, le chiffre d'affaires (CA) a diminué (- 0,7%).

Les charges sont en augmentation (+ 4,7%) portées essentiellement par l'évolution de la masse salariale, la progression des dotations aux amortissements et la comptabilisation exceptionnelle en 2017 de la dépréciation des titres des filiales. A noter un très bon taux de réalisation, stable (98,1% vs 98% en 2016) et une capacité d'autofinancement en légère baisse (- 3,8%) mais toujours supérieure à 6 Mds XPF.

L'investissement s'est poursuivi en 2017 à un rythme soutenu (8,3 Mds XPF) malgré un net recul par rapport à 2016 (- 24%). En effet, l'année 2016 avait été marquée par une

dépense exceptionnelle liée au rachat des équipements de la 3G en sortie du contrat de défiscalisation (1,33 Md XPF). Pour 2017, les investissements de maintenance, de sécurisation de la boucle optique, d'extension et de déploiement des réseaux télécoms, ainsi que ceux relatifs à l'aménagement, à la construction et à la mise en œuvre de solutions informatiques.

Quant à la direction financière (DFI), au-delà de ses missions récurrentes, ses équipes ont participé à de nombreuses actions et projets (TGC, Convergence, référentiel client, ...).

Début 2017 le bureau « *Gestion des immobilisations* » a été créé au sein de la DFI afin de répondre aux recommandations de la Chambre Territoriale des Comptes en matière de gestion des immobilisations.

BUDGET

Les budgets et décisions modificatives ont été au nombre de trois en 2017 :

	Charges de fonctionnement	Dépenses d'investissement	Recettes
Budget primitif 2017	24 600 031 620	13 557 182 872	25 103 015 000
1 ^{ère} décision modificative	24 600 031 620	14 891 939 256	25 103 015 000
2 ^{nde} décision modificative	25 465 050 702	11 774 104 522	25 405 638 333

INDICATEURS DE PERFORMANCE ET DE SUIVI BUDGETAIRE

Depuis 2014, le processus budgétaire et les outils de pilotage financier (charges, recettes et investissements) à destination des directions ont été totalement revus. Les moyens engagés ont permis d'atteindre en trois ans un pilotage financier désormais solide amenant ainsi l'OPT-NC à constater des taux de réalisation importants et fiables :

→ **Des recettes 2017 qui s'élèvent à 25,2 Mds XPF.** C'est moins que l'an dernier comme prévu en DM2 (-0,9% expliqués par les baisses de tarifs et le contexte économique morose de la Nouvelle-Calédonie), et c'est un taux de réalisation de 99% (98,8% sur le CA) qui reste, comme en 2016, excellent en termes de prévisions et de réalisation commerciale.

→ **Des charges qui s'élèvent à 25 Mds XPF.** C'est plus que

l'an dernier (+4,7%), mais l'analyse démontre que les augmentations concernent la masse salariale, les dépenses obligatoires (amortissements) et exceptionnelles (dépréciation des filiales). Comme en 2016, c'est un taux de réalisation record pour l'OPT-NC de 98,1%.

→ **Des investissements annuels (hors immobilisations financières) de 1,15 Mds XPF,** sur un objectif de 1,3 Mds XPF, soit un taux de réalisation estimé à 85,8%.

→ **Des investissements pluriannuels de 7,15 Mds XPF,** sur un objectif de 8,6 Mds XPF, soit un taux de réalisation de 82,3%.

→ **Au total sur les investissements (annuels et pluriannuels), l'OPT-NC aura réalisé 8,3 Mds XPF en 2017,** sur un objectif annoncé en DM2 de 10 Mds XPF, soit un taux de réalisation proche de 83%.

EVOLUTION DU RESULTAT NET

L'exercice 2017 se solde par un résultat bénéficiaire de 206 M XPF, soit une baisse de 1,338 M XPF (-86,7%) par rapport à l'exercice 2016.

Produits
-0,9% dont une baisse de -0,8%
du chiffre d'affaires ;

Charges
-4,7% (IS inclus).

EVOLUTION DES CHARGES

CHARGES (en MFCFP)	Réalisé 2013	Réalisé 2014	Réalisé 2015	Réalisé 2016	Budget DM2 2017	Réalisé 2017	2017 vs 2016	2017 vs 2016
Achats	799	904	857	866	792	840	-27	-3%
Services extérieurs	2 996	2 902	2 762	2 785	2 981	2 814	+29	+1%
Autres services extérieurs	1 267	1 125	1 117	1 087	1 263	1 207	+120	+11%
Impôts et taxes	1 994	1 918	1 853	1 915	1 876	1 859	-56	-3%
Frais de personnel	7 448	7 806	8 235	8 477	9 051	9 058	+580	+7%
Autres charges de gestion courante	2 234	1 878	1 744	1 848	1 783	1 729	-119	-6%
Frais financiers	235	206	173	152	160	170	+18	+12%
Charges exceptionnelles	36	145	32	51	76	95	+43	+84%
Dotations aux amortissements et aux provisions	5 315	5 649	5 343	5 282	6 407	6 347	+1 066	+20%
Prime intéressement	172	157	178	252	220	199	-53	-21%
Impôt sur les sociétés	1 654	1 454	1 605	1 161	856	674	-487	-42%
TOTAL DES CHARGES	24 150	24 142	23 897	23 876	25 465	24 991	+1 115	+4,7%

→ Les achats : -3%

Tous les postes d'achat sont globalement en baisse, hormis les variations de stock qui augmentent très fortement. Cette augmentation signifie que le stock constaté en fin d'exercice 2017 est inférieur à celui de fin d'exercice 2016.

→ Les services extérieurs : +1%

Si les services extérieurs sont en légère hausse, certains postes de ce chapitre connaissent d'importantes variations. Les postes à la hausse : les charges de copropriété (+38%) dues au rattrapage de facturation de 2016, les travaux d'entretien (+12%). Les postes à la baisse : les redevances de crédit-bail (-100%) dues à l'arrêt de la défiscalisation, les primes d'assurance (-15%).

→ Les autres services extérieurs : +11%

La forte hausse est due au personnel de CITIUS en convention au sein de l'OPT-NC (+135%). La formation quant à elle est en baisse de -22%.

→ Les impôts : -3%

La taxe provinciale sur les communications téléphoniques présente une baisse de 1,3%. Par ailleurs, nous n'avons pas versé de taxe communale d'aménagement en 2017.

→ Les charges de personnel : +7%

La rémunération du personnel est en augmentation de 6,8%, les charges sociales de 5%. La forte hausse des autres charges sociales (+26%) tient à la distribution des tickets repas sur une année pleine.

→ Les autres charges de gestion courante : -6%

Tous les postes sont à la baisse, mais on notera

particulièrement les charges internationales (-7,8%).

→ Les frais financiers : +12%

Ce sont les pertes de change qui impriment cette forte hausse avec +53%.

→ Les charges exceptionnelles : +84%

Augmentation des subventions ainsi que des pénalités de tout ordre.

→ Les amortissements et provisions : +20%

La dotation aux amortissements augmente de 13%. Par ailleurs, l'exercice 2017 a vu de nombreuses nouvelles provisions inscrites pour constater la dépréciation de nos filiales, ce qui justifie la forte hausse de ce poste.

→ La prime d'intéressement : -21%

Cette diminution globale touche les 3 axes sur lesquels est basé l'intéressement. L'axe économique, avec un excédent brut d'exploitation moins élevé qu'en 2016 (8,605 MFCFP vs 9,397 MFCFP) ainsi qu'un taux de réalisation vs DM2 moins bon que 2016 (99% au lieu de 104%). L'axe aménagement avec un volume d'investissements moindre qu'en 2016 (8,282 MFCFP vs 10,849 MFCFP) et un taux de réalisation vs DM2 de 83% (86% en 2016). L'axe interne passe de 4,9 MFCFP en 2016 à 4,6 MFCFP en 2017.

→ L'impôt sur les sociétés : -42%

Les charges (hors IS) augmentant de 7%, les produits baissant de près de 1%, l'impôt sur les sociétés baisse par voie de conséquence.

EVOLUTION DES RECETTES

PRODUITS (en MFCEP)	Réalisé 2013	Réalisé 2014	Réalisé 2015	Réalisé 2016	Budget DM2 2017	Réalisé 2017	2017 vs 2016	2017 vs 2016
Chiffre d'affaires	23 919	24 701	24 810	24 088	24 189	23 902	186	-1%
Production immobilisée	216	382	377	441	440	481	+40	+9%
Produits de gestion courante	256	294	294	300	252	327	+26	+9%
Produits financiers	1 285	337	426	267	279	172	-95	-36%
Produits exceptionnels	34	39	34	62	16	72	+10	+15%
Reprise sur amortissements	101	258	118	262	230	244	-18	-7%
TOTAL DES PRODUITS	25 811	26 010	26 059	25 420	25 406	25 197	-223	-0,9%

LE CHIFFRE D'AFFAIRES : -0,8%

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR MÉTIER ¹ (en MFCEP)	Réalisé 2013	Réalisé 2014	Réalisé 2015	Réalisé 2016	Budget DM2 2017	Réalisé 2017	2017 vs 2016	2017 vs 2016
Télécom	21 015	21 834	21 986	21 167	21 249	20 954	-213	-1%
Courrier	2 438	2 391	2 304	2 345	2 346	2 323	-22	-0,9%
Financier (banque) ²	451	460	497	545	575	597	+52	+9,5%
Autres	15	16	23	31	20	28	-3	-9,6%
TOTAL DU CHIFFRE D'AFFAIRE	23 919	24 701	24 810	24 088	24 190	23 902	-186	-0,8%

¹ Compte 70 - Ventes de produits, prestations de services

² Partie «CA» de la banque, hors les «produits financiers» (rémunérations des comptes CCP et des livrets CNE, comptes 76).

Le CA de l'OPT-NC a diminué de -0,8% en passant de 24,088 M XPF à 23,902 M XPF. La répartition du CA reste sensiblement la même qu'en 2016 : 88% pour les télécommunications, 10% pour le courrier et 2% pour les services financiers.

→ Les télécommunications : - 1%

Le CA des Télécommunications a baissé de -1%. Il représente un montant de 20,954 M XPF soit 88% du CA global.

Cette diminution de -213 M XPF est principalement due à la baisse de la rémunération des comptes internationaux Mobilis de -14% (soit -161 M XPF), ainsi que la baisse des comptes internationaux Transpac de -48% (-37 M XPF) et des ventes de terminaux GSM de -32% (-13 M XPF). Malgré une baisse du CA de la téléphonie mobile en 2017, il représente toujours 60% du CA des Télécoms.

→ Le courrier : - 0,9%

Les recettes du courrier ont baissé de -0,9% (soit -22 M XPF). Le montant du CA atteint 2,323 M XPF, soit 10% du CA global. Cette diminution résulte principalement des machines à affranchir clients (-24 M XPF) et des colis postaux (-18 M XPF).

→ Les services financiers : + 9,5%

Le CA des services financiers représente 597 M XPF, soit 2% du CA global. Cette année, sa progression est de +9,5% (soit +52 M XPF), principalement due à la monétique, avec +44% (soit +48 M XPF).

LES RECETTES DIVERSES (HORS CHIFFRE D'AFFAIRES) : - 2,8%

Elles passent de 1,332 M XPF à 1,295 M XPF, cette diminution est principalement due à la baisse du montant des reprises sur amortissements et provisions (-41 M XPF) et des immobilisations financières (-43 M XPF).

→ Evolution des investissements

Les investissements corporels et incorporels réalisés par l'OPT-NC en 2017 se sont élevés à 8,282 M XPF (soit 82,8% du budget prévu sur l'année). C'est -24% vs les 10,885 M XPF de 2016.

PERSPECTIVES

En 2018, et avec le déménagement prévu du bureau Facturation, la direction financière de l'OPT-NC sera regroupée au 3^e du Waruna II. Outre le pilotage budgétaire qu'il faudra bien sûr conforter en accompagnant les équipes (business partner), la direction travaillera sur d'autres chantiers – organisationnel, informatique, processus –, d'autres projets – nouvel ERP, la gestion des immobilisations, la mise en place de la TGC cible – et enfin, apportera sa contribution à l'élaboration du nouveau plan stratégique.

UNE COMPTABILITE PUBLIQUE

L'AGENCE COMPTABLE

L'organisation comptable et financière de l'OPT-NC, 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 caracté-

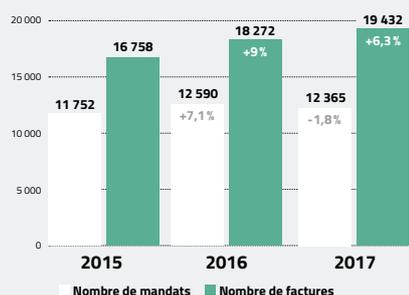
risée par une séparation stricte de ces fonctions.

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 du comptable engagent sa responsabilité personnelle et pécuniaire sur ses propres deniers.

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.

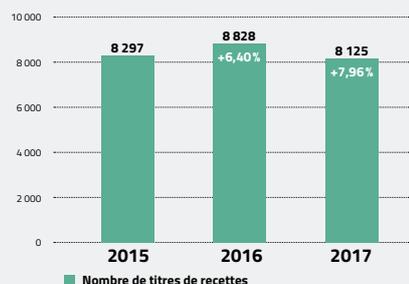
Les opérations financières et comptables résultant de l'exécution du budget sont, une fois traitées, intégrées définitivement dans la comptabilité générale. Ces informations sont mises ensuite à disposition des directions opérationnelles à l'appui de leur décision ou orientation.

→ Les dépenses budgétaires exécutées



Après les contrôles réglementaires 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.

→ Les recettes budgétaires exécutées



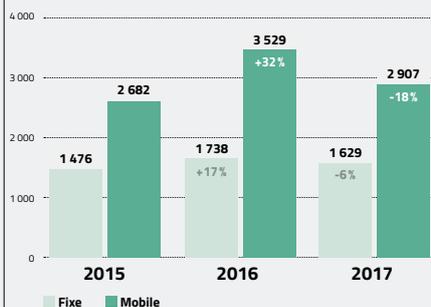
Les recettes de l'établissement sont constatées soit par l'émission par l'ordonnateur de titres de recette portant ordre de recouvrer au comptable, soit pour les recettes au comptant dans le réseau de l'OPT-NC.

→ Le recouvrement amiable

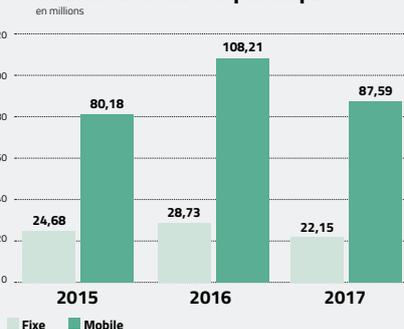
Année	Téléphonie fixe	Téléphonie mobile
2015	99,77%	98,89%
2016	99,53%	98,48%
2017	99,77%	98,84%

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.

→ Évolution du nombre de nouveaux dossiers au contentieux téléphonique

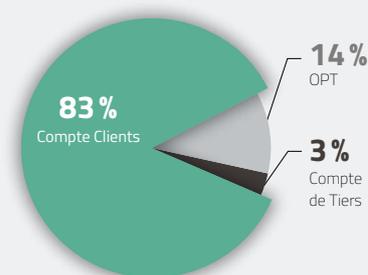


→ Évolution du montant des dossiers au contentieux téléphonique



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

→ 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 146 guichets et 75 DAB, soit 69,6 milliards de mouvements de fonds en 2017.

Par ailleurs, 9044 mouvements ont été enregistrés par le caveau (réserve territoriale des valeurs OPT-NC et centre d'expédition des valeurs non OPT-NC).

Compte financier annuel

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

Approuvé par le CA en sa séance du 16 mai 2017 le compte financier de l'année 2016 a été transmis à la Chambre Territoriale des Comptes le 29 novembre 2017, seul juge des comptes de l'agent comptable.

PERSPECTIVES





PHILIPPE GERVOLINO, DIRECTEUR GÉNÉRAL

**ÉCOUTE, INNOVATION, ADAPTABILITÉ ET
AUDACE DOIVENT ÊTRE NOS LEITMOTIFS.**

Dans une Nouvelle-Calédonie en mutation, l'OPT-NC poursuit sa stratégie d'évolution et fête ses 60 ans. Nouvelle relation client, développement numérique et digital, développement économique, maîtrise des charges, responsabilité sociétale et environnementale... les enjeux sont importants, mais l'entreprise, ses femmes et ses hommes sont de taille pour y répondre.

COMMENT POURRIEZ-VOUS QUALIFIER CETTE ANNÉE 2018 ?

Philippe Gervolino : Je souhaite en premier lieu revenir sur 2017 qui s'inscrit dans la continuité de 2016 et féliciter à nouveau les équipes OPT-NC pour le travail accompli dans un contexte toujours plus complexe.

Concernant 2018, ce doit être une année de concrétisation du Plan OPT2017. Parmi les projets, Convergence est un enjeu majeur pour nous. Il doit déboucher cette année avec la mise en service attendue de sa première phase qui permettra d'optimiser la gestion commerciale et technique des clients très haut débit fibre.

Nous avons en outre inauguré le CTP (nouveau centre de traitement postal) en mai. 2018 est aussi une année de



→ forte mise en visibilité de notre nouvelle relation client (NRC). Nous avons ainsi inauguré en mars l'agence de Ducos, la version la plus aboutie du concept NRC, tandis que le déploiement de nos automates se poursuivra, tout comme celui de nos premiers services digitaux.

C'est également l'année d'attribution du marché de sécurisation de la Nouvelle-Calédonie par un second câble sous-marin international et le bouclage du câble domestique. Répondant à des enjeux qui dépassent l'OPT-NC, la réalisation de ce projet va redessiner en partie le paysage numérique calédonien et placera le territoire comme un acteur du numérique régional. La Nouvelle-Calédonie et l'OPT-NC accueilleront d'ailleurs en septembre la conférence Internet Asie/Pacifique annuelle (APNIC 46) et ses 300 participants !

2018 doit aussi permettre de décider sur le projet de banque, le président et le vice-président du conseil d'administration l'ont redit. Peut-on trouver un partenaire bancaire acceptant de mener à bien le projet avec nous ? Si tel n'est pas le cas, quelle orientation souhaite-t-on donner aux services financiers de l'OPT-NC ? Ce sont des questions auxquelles nous devons apporter des réponses d'ici la fin de l'année.

2018 EST AUSSI UNE ANNÉE IMPORTANTE POUR LA NOUVELLE-CALÉDONIE.

Ph. G. : Effectivement, en matière de perspectives, la Nouvelle-Calédonie doit répondre à des enjeux qui dépassent là encore l'OPT-NC mais dont nous ne pouvons faire abstraction. Le gouvernement mène d'ailleurs actuellement une étude sur sa stratégie télécoms dans laquelle nous devons nous intégrer. 2018 est une année importante pour la Nouvelle-Calédonie, un territoire qui bouge dans un monde qui bouge.

C'est également une année importante avec la validation des grands axes des travaux engagés sur notre nouveau plan stratégique qui dessinera l'OPT-NC à horizon 2023. Ces travaux, sur lesquels nous sommes accompagnés par un cabinet international, impliquent nos administrateurs, nos managers et nos instances représentatives du personnel. Ils tiennent compte des grandes tendances mondiales qui s'imposent à nous, des orientations de la Nouvelle-Calédonie et de nos enjeux, avec des questions fondamentales autour de notre modèle économique fondé sur une péréquation entre activités, sur notre place dans le paysage économique calédonien ou encore l'avenir de nos différents métiers. 2018 verra certainement une recomposition du paysage de nos filiales numériques.

COMMENT ENVISAGEZ-VOUS CE NOUVEAU PLAN ?

Ph. G. : Nos nouveaux horizons placent le client encore plus au cœur de nos actions, de nos enjeux. C'est un plan

centré sur nos clients et notre capacité à répondre à leurs attentes. En cela, le programme NRC et le digital en seront des éléments phare. Aujourd'hui, le monde est de plus en plus digital et notre relation clients doit s'y inscrire. Nous ne pouvons plus en effet envisager cette relation autrement que digitale, tout en devant conserver une relation physique optimisée et dont les coûts devront être mieux maîtrisés. Notre priorité, c'est de répondre aux attentes de nos clients, en misant sur le digital, en nous assurons impérativement de la maîtrise de nos charges et en veillant à la productivité de tous nos investissements : les années fastes que nous avons connues sont aujourd'hui derrière nous.

Notre prochain plan aura aussi une composante que l'on appelle RSE, responsabilité sociétale et environnementale, ou RSO, responsabilité sociétale des organisations. L'OPT-NC devra mettre en œuvre ses actions en ayant à cœur la préservation et le développement du bien commun, tant dans ses démarches internes que dans ses démarches vis à vis de ses clients. Le lancement de chaque produit et de chaque action devra tenir compte de cette responsabilité de l'OPT-NC en tant qu'entreprise citoyenne dans un monde calédonien en évolution.

L'OPT-NC DESSINE SON AVENIR...

Ph. G. : Absolument. Le président du conseil d'administration l'a dit. L'OPT-NC de 2023 n'aura probablement pas la même physionomie que l'OPT-NC d'aujourd'hui. Cela suppose pour nous de l'écoute, de l'innovation, de l'adaptabilité et de l'audace, mais aussi de la persévérance. Ce sont des valeurs et des capacités à faire que nous avons en nous. Tout comme nous avons en nous la volonté de faire vivre un service public économiquement responsable et de qualité. Nous fêtons cette année les 60 ans de l'OPT-NC. À chaque phase de son évolution et de celle de la Nouvelle-Calédonie, l'OPT-NC a toujours su s'adapter. J'ai confiance dans la capacité de l'entreprise et de son personnel à imaginer et mettre en œuvre son avenir avec lucidité et sérénité dans une Nouvelle-Calédonie elle-même en évolution.



FILIALES

OFFRATTEL – LAGOON

Auparavant société en nom collectif (SNC), Offratel est devenue depuis le 15 décembre 2017 une société par action simplifiée (SAS) détenue à 100% par l'OPT-NC. Le gérant, jusqu'ici le directeur général de l'OPT-NC, a cédé sa place à un Comité d'Administration avec, à sa tête, un président.

La filiale OFFRATTEL, sous son nom commercial Lagoon, compte à ce jour près de 22 500 abonnés répartis sur l'ensemble du territoire. La mission principale de Lagoon 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 l'entreprise.

RÉALISATIONS 2017

- **Le chiffre d'affaires réalisé en 2017 s'élève à 1,33 milliard XPF.** L'année écoulée a été marquée par une croissance nette du parc abonnés Lagoon de 0,30%. Cette progression confirme le statut de leader du fournisseur d'accès à internet (FAI) en Calédonie et a été rendue possible grâce au travail de la quarantaine de salariés. Lagoon détient près de 40% des parts de marché.
- **Au-delà d'avoir implémenté la TGC avec succès au mois de mars,** tout au long de 2017, Lagoon a souhaité accompagner l'abonné dans ses démarches Internet, mobile et TV.
- **De fait, le FAI participe activement au raccordement de ses abonnés à la fibre déployée par l'OPT-NC.** En ce sens, Lagoon s'assure que l'abonné puisse profiter du très haut débit sans avoir à se déplacer (changement du matériel à domicile et activation à distance).
- **Par ailleurs, dès le mois de mars, Lagoon a enrichi son offre mobile en proposant l'achat de la recharge Liberté en ligne pour tous.** Ainsi, via ce service, l'abonné peut recharger son crédit Mobilis Liberté sans se déplacer. Les abonnés Lagoon, quant



à eux, peuvent passer directement par leur « espace client » dédié. Ils cumulent ainsi leurs points Conso+ et sont prélevés en même temps que pour leur abonnement Internet mensuel.

- **Enfin, l'année 2017 a été rythmée par les 20 ans de Lagoon.** Le FAI a organisé pour l'occasion, différentes actions mettant l'internaute au cœur de ses communications. Concours photos, surprises tous

les 20 du mois ou jeux récurrents sur Facebook, les Calédoniens ont ainsi été gâtés et ont, eux aussi, soufflé les 20 bougies du FAI. Cet anniversaire a également permis de mettre en lumière un certain nombre de salariés œuvrant pour l'entreprise depuis de nombreuses années. Afin de les remercier de leur fidélité, Lagoon leur a décerné le « Trophée du travail », l'équivalent des Médailles du travail.

PERSPECTIVES



L'année 2018 sera marquée par des investissements techniques importants afin de sécuriser davantage les datas et connexions internet des particuliers et des professionnels. La qualité restera le maître-mot de la stratégie Lagoon. Différents projets devraient voir le jour comme l'enrichissement de notre offre TV avec l'arrivée de GOTV au catalogue, la vente à distance, le développement de nouvelles fonctionnalités pratiques ayant pour objectif la satisfaction client et la croissance du pôle entreprise.

CITIUS

Gestion du trafic téléphonique international et hébergement de structures informatiques et de données dans son data center : la SAS Citius, filiale à 100% de l'OPT-NC est un acteur télécom calédonien historique. Elle a un double champ d'action.



RÉALISATIONS

→ **En tant qu'acteur télécom**, CITIUS assure sa création les prestations de téléphonie internationale pour le compte de l'OPT-NC au travers d'un contrat de quasi-régie (sans mise en concurrence).

■ **Le trafic.** Sur l'année 2017, CITIUS a enregistré quelques 13,9 millions de minutes en sortie de la Nouvelle-Calédonie et 11,5 millions de minutes à l'entrée. Les destinations principales des appels demeurent inchangées, en accord avec les habitudes des Calédoniens : la Métropole,

le Vanuatu, Wallis-et-Futuna, l'Australie et la Nouvelle-Zélande.

■ **Les fraudes.** En charge des flux entrant et sortant de l'archipel, la filiale veille à identifier et contenir les fraudes téléphoniques. Une mission effectuée avec succès en 2017 grâce à la mise en place de nouvelles règles en matière de surveillance.

■ **Les comptes.** 2017 fut la première année complète en matière de facturation à la minute pleine pour le trafic entrant – à l'exception de Wallis-et-Futuna – conséquence des évolutions de tarifs avec certains opérateurs métropolitains

et vanuatais. Un choix de facturation qui a permis à CITIUS d'améliorer son résultat.

■ **Appel d'offre.** L'OPT-NC a lancé en décembre 2017 un appel d'offre ouvert pour choisir le futur prestataire en charge de la gestion du trafic à l'international pour les années à venir. CITIUS a répondu à cet appel d'offre mais ne l'a pas remporté.

→ **En tant que data center** CITIUS propose deux types de services.

■ **Hébergement.** Le data center de CITIUS, parfaitement sécurisé et présentant toutes les garanties nécessaires pour cette activité sensible, était, fin 2017, occupé à 40% de ses capacités.

■ **Service opérationnel de sauvegarde (S.O.S).** Mis en place fin 2015, le service sécurisé de sauvegarde de données proposé aux TPE et PME se développe progressivement en démontrant aux chefs d'entreprise l'intérêt de sauvegarder leurs données en ligne grâce à un serveur hébergé au data center. La stratégie du SOS est de mettre en lieu sûr toutes les informations vitales à la survie d'une entreprise pour éviter qu'elle s'expose à la perte des données en cas de sinistre ou de dégradation. CITIUS propose des offres allant de 100 Go à 8 To, sans durée de contrat.

■ **Déménagement.** En août 2017, l'ensemble des équipes de CITIUS s'est regroupé sur le centre technique avec un double objectif : réduire ses charges en libérant les locaux administratifs et souder les équipes.

PERSPECTIVES



2018 sera une année charnière pour CITIUS puisque la société n'a pas remporté le marché de la téléphonie internationale lancé par l'OPT-NC. Son activité sera recentrée sur ses compétences en matière de data center et devra tenir compte des orientations qui seront notamment prises par la Nouvelle-Calédonie dans ce domaine stratégique pour les télécommunications et le numérique local.

FIPOSTE

Filiale à 100% de l'OPT-NC, FIPOSTE, structure dédiée au portage du projet banque a été créée en 2015. Son objet est de mener les études nécessaires à la création d'un nouvel établissement bancaire, en phase avec les ambitions de la Nouvelle-Calédonie et celles de l'OPT-NC en matière d'évolution des services financiers.



RÉALISATIONS

Depuis sa création en 2015, l'objectif de FIPOSTE demeure constant : créer les conditions favorables à la mise en place d'un nouvel établissement bancaire sur le territoire, une banque postale calédonienne (BPC), favorisant l'accès du plus grand nombre aux services bancaires. Le projet s'appuierait sur le réseau de clients des services financiers et sur des professionnels du secteur bancaire dont certains venus de l'office.

Le discours de politique générale du président Philippe Germain a confirmé, le 22 décembre 2017, la création d'une banque postale calédonienne comme un projet prioritaire.

La première et incontournable étape est de trouver un partenaire bancaire solide et fiable sur lequel s'adosser. Le projet de partenariat avec la Banque postale a finalement été abandonné en début d'année et FIPOSTE a relancé ses démarches de

prospection et de partage d'expérience en 2017.

→ **Etudes.** Plusieurs études ont été réalisées début 2017 sous l'impulsion de Philippe Dunoyer alors président du conseil de FIPOSTE. Elles ont permis d'envisager l'activité de vente pour

compte de tiers (ou distribution) et la possibilité de créer une banque digitale, piste également explorée par l'OPT-NC pour les services financiers. Si cette option permet de se démarquer de la concurrence, il n'en demeure pas moins que l'adossement à un établissement de référence sera nécessaire et qu'elle pose encore plus directement l'obligation d'optimiser les coûts du réseau physique d'agences. Ces études traitent aussi des options possibles en cas d'abandon du projet BPC : soit l'OPT-NC maintient en l'état ses services financiers, soit il cède son portefeuille clients à un autre établissement local, soit il arrête ses services financiers.

→ **Rencontres.** Mi-juin, une rencontre avec l'IEDOM (Institut d'Emission des Départements d'outre-mer) à Paris a permis d'identifier de nouveaux partenaires potentiels, notamment des acteurs mutualistes dont ceux déjà positionnés outre-mer.

→ **Conseil d'administration.** En même temps que l'OPT-NC, FIPOSTE a changé de président du conseil d'administration en août 2017. Gaël Yanno a ainsi pris la présidence de la filiale de l'office.

→ **Relance du projet.** Le président Philippe Germain a confirmé, dans son discours de politique générale du 22 décembre 2017, l'importance pour la Nouvelle-Calédonie de voir apparaître un 5ème acteur bancaire local et que la création d'une banque postale calédonienne était un projet prioritaire. Il a missionné en ce sens Jean-Louis D'Anglebermes, vice-président du gouvernement et vice-président du conseil d'administration de l'OPT-NC, ainsi que Thierry Cornaille, au côté de Gaël Yanno.

PERSPECTIVES

En 2018 sera une année déterminante pour FIPOSTE et le projet de création d'un établissement bancaire de plein exercice sur les bases des services financiers de l'OPT-NC. Comme l'a confirmé Gaël Yanno, président du conseil d'administration de l'OPT-NC et de FIPOSTE, toutes les études et contacts seront lancés pour qu'un partenaire bancaire soit identifié et réponde favorablement d'ici fin 2018. A défaut, il conviendra d'envisager le devenir des services financiers aujourd'hui structurellement et fortement déficitaires.



**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