

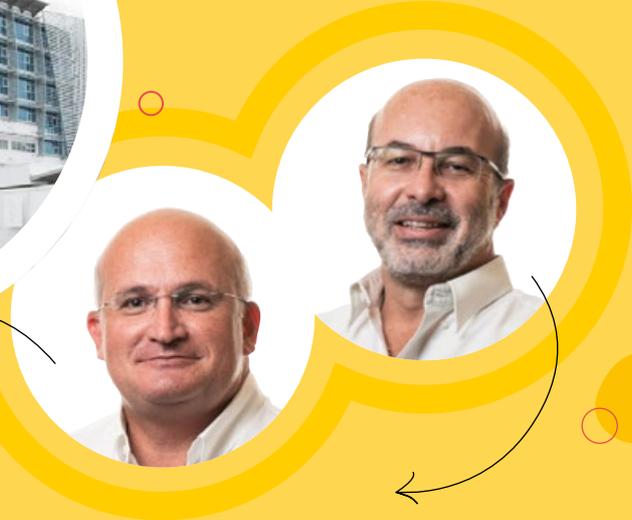


LE MONDE À PORTÉE DE MAIN

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020



ÉDIT



Yoann LÉCOURIEUX

Président du conseil d'administration

Philippe GERVOLINO

Directeur général

2020 a été une année dense, riche en instances de décision et en dossiers structurants. Rappelons que la Nouvelle-Calédonie a connu en 2020 son premier confinement lié à la crise de la Covid-19. Dans ces temps chahutés, l'OPT-NC a assuré avec professionnalisme ses missions de service public, a démontré sa capacité à pouvoir mener de front la maîtrise de ses grands équilibres financiers et ses projets, que ce soient les projets d'infrastructures, de services ou de transformation numérique, tout en apportant un soutien indéfectible au pays. L'ensemble des collaborateurs a su faire preuve de responsabilité et de solidarité, mais aussi de réactivité et de pragmatisme. Ainsi,

Confirmation de la capacité de l'OPT-NC à se mobiliser et à s'adapter

nous tenons, en tant que président et au nom du conseil d'administration et en tant que directeur général, à les remercier et rendre hommage à leur engagement admirable.

Cette crise a été à la fois une confirmation et un accélérateur. Confirmation de la capacité de l'OPT-NC à se mobiliser et à s'adapter. Confirmation de la nécessité de disposer de services publics forts en temps de crise. Confirmation pour l'office de son engagement en matière de Responsabilité Sociale des Organisations (RSO). Et un accélérateur de nos projets de transformation, tels que le télétravail.

Si les résultats 2020 sont satisfaisants et nous permettent d'être solidaire auprès de la Nouvelle-Calédonie en reversant une partie de notre résultat net afin de soutenir le pays dans cette période difficile, le modèle économique de l'OPT-NC reste toutefois fragile. Ces résultats ont été obtenus grâce au travail engagé depuis 2018 autour de nos incontournables stratégiques, notamment la maîtrise de nos charges. Mais la vigilance reste de mise du fait de notre modèle économique, de la crise sanitaire de 2020 qui se poursuit en 2021 et parce que l'office a encore beaucoup d'investissements à réaliser sur ses 3 métiers.

Pour répondre aux enjeux qui sont devant nous, l'OPT-NC doit rester fidèle à ses missions de service public, gagner chaque jour la confiance des Calédoniens en leur garantissant une continuité de service. Notre capacité à nous transformer, à innover et déployer de nouvelles offres qui rencontrent les attentes de nos clients, nous permettra d'être performant, tout en affirmant nos engagements citoyens en matière de RSO.

Outre la poursuite de nos grands chantiers, 2021 sera l'année de l'élaboration de notre nouveau plan stratégique. Véritable projet de transformation organisationnelle, culturelle et technique, il intégrera les attentes des collaborateurs de l'office, forces vives en capacité de définir ou redéfinir l'OPT-NC de demain, ainsi que celle des pouvoirs publics y compris dans un contexte sensible.

2021 sera l'année de l'élaboration de notre nouveau plan stratégique

Ce nouveau plan stratégique permettra de nous positionner dans le paysage calédonien, l'OPT-NC étant un acteur essentiel des services publics de la Nouvelle-Calédonie, un acteur essentiel du numérique, un acteur responsable, engagé, solidaire qui œuvre partout et pour tous en Nouvelle-Calédonie.



Édito

+
Journal
2020

Incontournables Stratégiques //

Les 3 AXES

- + **AXE 1** Améliorer le performance financière..... 10
- + **AXE 2** Simplifier la vie du client 13
- + **AXE 3** Aligner l'organisation aux enjeux 16

COVID-19, La pandémie

Mobilisation de l'OPT-NC

- + Actions engagées 22
- + Organisation adaptée 25

SOMMAIRE

R50

Responsabilité Sociale des Organisations

- + Vision stratégique 27
- + 3 axes engagement 28
- + Axe social & sociétal 29
- + Axe économique 30
- + Axe environnemental 31

Résultats 2020

- + Services financiers 33
- + Télécommunications 34
- + Courrier & colis 36
- + Résultats financiers 38
- + Comptabilité publique 42

Rendez-vous sur espace
web et bénéficiez de plus
de contenus

Païement sans contact : c'est parti !

Le paiement par carte bancaire sans contact, officiellement lancé mi-janvier est progressivement déployé. Ce projet initié par la CSB a été mené conjointement avec l'ensemble des banques de Nouvelle-Calédonie.

L'OPT-NC et EEC s'engagent pour l'optimisation et la maîtrise des coûts de l'énergie



Janvier

Lancement officiel de la construction de la nouvelle agence à Lifou



Février

Les facteurs connectés

Les facteurs, dorénavant connectés, peuvent consulter depuis leur smartphone les procurations postales, collecter la signature pour un recommandé et enregistrer leur distribution en direct.



Juin



Août

L'OPT-NC, partenaire de la plateforme Open Data du gouvernement

La Nouméenne OPT

4 000 Calédoniens ont participé à la 15e édition de cette course. Une mobilisation sans précédent ! Plus de 3 MF CFP ont pu être récoltés et reversés à la Ligue contre le cancer, pour financer ses actions dans le cadre de la lutte contre le cancer du sein.

CHIFFRES CLÉS

Résultat net & Investissements soutenus

- ✕ Résultat net : **1 084** millions FCFP
- ✕ Investissements : **5,4** milliards FCFP
- ✕ CAF : **6,4** milliards FCFP
- ✕ EBE : **7,8** milliards FCFP

Chiffre d'affaires

- ✕ CA total : **22 471** millions FCFP (- 5 %)
- ✕ **19 719** millions FCFP de CA Télécommunications (88 % CA total)
- ✕ **2 147** millions FCFP de CA courrier-colis (9,5 % CA total)
- ✕ **599** millions FCFP de CA services financiers (2,5 % CA total)

Ressources humaines

- ✕ **1 134** agents (effectif permanent au 31/12/20)
- ✕ **981** fonctionnaires
- ✕ **153** contractuels
- ✕ Recrutement : **78** CDD et **23** CDI
- ✕ **17** réunions du comité d'entreprise
- ✕ **8** réunions du CHSCT

Covid-19

Dans le cadre de la crise sanitaire liée au COVID-19 et aux dispositions prises par le gouvernement et l'État, l'OPT-NC a pris un certain nombre de mesures, détaillées dans ce rapport, afin d'accompagner les décisions en matière de protection des populations et de soutien à l'activité économique du pays.



Mars

Sécurisation de l'Internet calédonien :

Lancement du 2^e câble sous-marin

Mai

GONDWANA2
2^e câble international

Paiement des droits de douane en ligne

Un pas de plus vers la dématérialisation des services.

Novembre

2020

Septembre



Lancement officiel du télétravail à l'OPT-NC auprès de 260 agents



Inauguration de la nouvelle agence de Canala

FIBRE OPTIQUE

Célébration du 20 000^e client raccordé à la fibre optique

Octobre

Un chiffre symbolique, dans un programme de déploiement d'envergure, soit 1/3 des lignes téléphoniques migré. 10 communes bénéficient désormais de cette technologie : Nouméa, Bourail, Le Mont-Dore, Dumbéa, Koné, Païta, La Foa, Lifou, Poindimié et Koumac.

Télécoms

- × 77 075 clients abonnés aux Forfaits M (+52 %)
- × 70 544 lignes fixes
- × 1 361 liaisons Céléris Ethernet (réseau Entreprises)
- × 60 791 abonnés OPTIMO
- × 20 000 raccordés à la fibre optique
- × 425 relais mobiles en service, dont 288 en 4G
- × 82 % de la population couverte en 4G
- × 63 sites équipés en 4G+

Courrier-colis

- × 70 000 lettres et 1 000 colis distribués chaque jour
- × 227 IBP installées en tribus et lieux-dits (soit 68 % des sites recensés) soit 72 % en province Nord, 23 % en province Sud et 5 % en province des Îles
- × 20 communes entièrement équipées en IBP

Services financiers

- × 54 142 comptes CCP (+ 1,82 %)
- × 82 GAB répartis sur le territoire, dont 62 GAB accessibles 24 h/24 installés dans 29 communes
- × 3 468 237 retraits effectués aux GAB en 2019 (+ 0,32 %)

INCONTOURNABLES STRATÉGIQUES

Nadine Augros-Atenda

*Directrice générale adjointe
Responsable du pilotage stratégique*



Être un établissement public performant, économiquement et socialement responsable, au service des Calédoniens et moteur du numérique en Nouvelle-Calédonie.

INCONTOURNABLES STRATÉGIQUES

DES INCONTOURNABLES
DÉCLINÉS EN 3 AXES

9

AXE 1 : AMÉLIORER
LA PERFORMANCE FINANCIÈRE

10

AXE 2 : SIMPLIFIER
LA VIE DU CLIENT

13

AXE 3 : ALIGNER
L'ORGANISATION AUX ENJEUX

16



Mis en œuvre dès 2019, les incontournables stratégiques sont le reflet d'une vision : « Être un établissement public performant, économiquement et socialement responsable, au service des Calédoniens et moteur du numérique en Nouvelle-Calédonie ». Ils ont continué de guider l'action de l'OPT-NC tout au long de l'année 2020, dans l'attente qu'un plan stratégique global soit construit, puis validé.

2020 aura été l'année de présentations aux institutions calédoniennes des enjeux, de la stratégie de l'office et des grands dossiers en cours. Nous avons exposé aux élus du Congrès, mais également à d'autres institutions, toute la valeur et les subtilités de l'établissement public que nous représentons. Les grands dossiers tels que la sécurisation de la Nouvelle-Calédonie au niveau de la connectivité internationale et l'avenir des services financiers ont été débattus.

Nadine Augras-Atenda

Directrice générale adjointe
Responsable du pilotage stratégique

Le secteur des télécommunications



« Les investissements à réaliser coûtent cher pour des marges d'exploitation qui se contractent. Il y a donc un fort enjeu d'optimisation pour pouvoir continuer à répondre aux besoins des Calédoniens tout en préservant une situation financière saine. Par ailleurs, la stratégie mobile de l'office a été entièrement actualisée et nous avons donné à toutes nos parties prenantes des perspectives concrètes quant au déploiement de nos grands projets d'infrastructures dans le pays, en y intégrant des projections sur de nouvelles technologies à moyen terme ».

La digitalisation des parcours client reste également un enjeu stratégique très fort de l'office, car il faut à la fois développer pour les clients qui en ont besoin des services de proximité, mais également répondre avec qualité aux clients qui veulent interagir à distance, grâce au numérique, avec l'office.

« Quelles que soient les décisions qui seront prises par la Nouvelle-Calédonie dans les mois à venir, l'OPT-NC doit se préparer à répondre à de nouvelles attentes et à de nouveaux défis. Le lancement de l'élaboration de notre prochain stratégique a donc été validé par notre conseil d'administration en décembre 2020. Nous sommes un outil pays qui doit performance, satisfaction et fierté aux Calédoniens ».

Le secteur postal



« Il faut trouver les moyens de nous réinventer ». Pourquoi ? « Parce que le volume du courrier diminue et que la forte appétence des clients pour l'envoi et la réception des colis reste limitée en Nouvelle-Calédonie. Le développement de nouveaux services est recherché, l'optimisation de nos coûts d'exploitation aussi. Et nous avons dû revaloriser les tarifs de l'affranchissement à une valeur plus réaliste afin de réduire notre déficit dans ce domaine. »

Le secteur bancaire



Les enjeux sont complexes, car « nous sommes dans des injonctions réglementaires paradoxales et très fortes. Le cadre réglementaire qui s'applique en Nouvelle-Calédonie est métropolitain et le cadre réglementaire qui s'applique à l'OPT-NC est celui d'une banque alors que nous n'en sommes pas une et nous n'avons pas les mêmes moyens. Les tarifs sont limités sur un panier d'offres par la loi d'égalité outre-mer. Paradoxalement, nous sommes à des tarifs inférieurs aux banques locales et nous avons un déficit chronique dans ce domaine puisque nous ne pouvons pas commercialiser d'assurances ou de prêts auprès de notre clientèle. Notre option est de travailler sur l'optimisation des services pour agir sur les coûts et porter ce dossier complexe devant les institutions. »

Des enjeux stratégiques et économiques par métier ont ainsi été détaillés.

*Les incontournables stratégiques seuls ne permettent pas d'appréhender l'office et ses spécificités métiers. Il faut un nouveau plan stratégique qui sera élaboré en 2021. Ces sujets d'envergure y seront traités dans le dialogue le plus large possible avec nos élus.
C'est notre vœu le plus cher.*

Les incontournables stratégiques (IS), en vigueur jusqu'à l'adoption du nouveau plan stratégique, se déclinent en 3 axes :

1 Axe financier



L'axe financier porte l'objectif d'une amélioration de la performance financière de l'établissement. Ainsi, chaque année, des efforts de maîtrise des marges de l'office doivent être réalisés. Ses investissements sont souhaités plus productifs par ailleurs, pour permettre d'envisager l'avenir sous un angle serein, en soutien encore plus important aux initiatives de la Nouvelle-Calédonie. « *Un outil pays tel que l'office ne doit pas devenir un centre de coût pour nos institutions. Il doit délivrer des missions de service public dans les meilleures conditions possibles et générer des marges suffisantes pour s'autofinancer. C'est en tout cas, la philosophie derrière le modèle économique décrit dans les IS.* »

2 Axe client

L'axe client se concentre sur la digitalisation des parcours clients et l'optimisation des offres commerciales. Mieux prendre en compte les nouveaux usages des clients est central : déployer de grandes infrastructures, telles que le réseau mobile et la fibre, autonomiser le client, simplifier et rendre plus lisible les offres, gérer les réclamations. « *Sur l'Internet fixe, nous avons réduit nos tarifs et refondu notre offre sur le réseau fédérateur. Les fournisseurs d'accès Internet ont derrière ces actions le choix d'impacter ces baisses tarifaires*



sur le consommateur final ou d'améliorer la qualité de service à domicile. À chaque fois qu'il est possible de réaliser des baisses de tarifs, nous le faisons. Nous sommes là pour servir les Calédoniens. Mais il peut arriver que des hausses soient absolument nécessaires et ces situations sont largement débattues lors des conseils d'administration de l'OPT-NC notamment». Dans ce cadre, il est utilement rappelé que les tarifs postaux et télécoms de l'office sont soumis à l'approbation du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie. « *Nous avons un degré d'autonomie par rapport à nos statuts, mais nos tarifs doivent être présentés au gouvernement.* »

3 Axe organisationnel



La satisfaction au travail au cœur de l'axe organisationnel

Aligner l'organisation aux enjeux financiers et clients est le fondement des IS. Cela passe notamment par le bien-être au travail. À ce propos, l'office a lancé en 2020 une étude étendue sur la qualité de vie au travail à laquelle 700 collaborateurs environ ont répondu : le baromètre Great Place to Work.

L'axe organisationnel passe aussi par le développement des concepts de digitalisation des fonctions supports.

« *Nos fonctions supports sont de plus en plus digitalisées comme le cursus managérial, les workflows d'échange ou de validation de documents administratifs, etc. Et c'est normal. Nous nous appliquons en interne les mêmes objectifs que ce que nos clients nous demandent : des relations digitales de meilleure qualité.* »

L'agilité, déjà expérimentée à différents niveaux au sein de l'office et notamment dans la gestion de nos projets ces dernières années, a été largement mise en place lors de la crise COVID. « *Les usages collaboratifs et le télétravail ont été boostés durant la période et je ne pense que nous soyons prêts à revenir en arrière* », note Nadine Augros-Alenda.

Des actions de communication fortes ont été mises en œuvre et sont notables sur cet axe contribuant à améliorer la satisfaction au travail des collaborateurs. « *Nous avons mis nos agents au cœur de nombreuses campagnes de communication. Nous souhaitons ainsi que cela soit impactant pour nos agents, comme pour nos clients. Derrière l'office, il y a 1 200 agents formés, outillés, en soutien aux missions de service public de la Nouvelle-Calédonie, et il y a 300 000 clients calédoniens, sans qui l'OPT-NC ne serait rien* », conclut Nadine Augros-Alenda.

3 AXES

1 AXE FINANCIER

Améliorer

la performance financière de l'établissement

- ▶ Réduire les charges
- ▶ Mutualiser les achats avec d'autres acteurs
- ▶ Limiter les investissements non productifs

RÉDUIRE
les dépenses
(charges et investissements)

STABILISER
les revenus
(chiffre d'affaires notamment)

- ▶ Stabiliser les revenus moyens par client
- ▶ Revaloriser certains tarifs
- ▶ Développer de nouvelles sources de revenus

OPTIMISER
les sources
de financement

- ▶ Avoir recours à l'emprunt ciblé
- ▶ Obtenir des subventions
- ▶ Avoir recours à la défiscalisation

2

AXE CLIENT

Simplifier

la vie du client

- ▶ Centraliser et analyser les réclamations
- ▶ Apporter une réponse appropriée
- ▶ Corriger les causes des anomalies détectées

LIMITER
les sources
de réclamations
clients

SIMPLIFIER
l'offre

- ▶ Réduire le nombre d'offres
- ▶ Simplifier les plans tarifaires

PROPOSER
un parcours
client digital

- ▶ Cartographier le parcours client digital
- ▶ Développer des applications mobiles et des agents conversationnels
- ▶ Commercialiser et payer en ligne



3

AXE ORGANISATION

Aligner

l'organisation aux enjeux (financiers et clients)

- ▶ Développer l'agilité

SIMPLIFIER
l'organisation

AMÉLIORER
la satisfaction
au travail

- ▶ Mettre en œuvre un plan d'évolution des compétences
- ▶ Optimiser les conditions de travail
- ▶ Favoriser les échanges interéquipes

SIMPLIFIER
les processus

- ▶ Développer une démarche d'amélioration continue

VALORISER
le capital
informationnel

- ▶ Produire des données fiables/exploitable
- ▶ Limiter les développements spécifiques
- ▶ Digitaliser les fonctions supports
- ▶ Développer l'usage de la connaissance

AXE 1

AMÉLIORER



LA PERFORMANCE FINANCIÈRE

La crise COVID-19 a largement impacté l'OPT-NC en 2020 et sa situation financière est sous vigilance orange.

« Les principaux indicateurs qu'ils soient analysés au regard des soldes intermédiaires de gestion, des ratios de rentabilité ou des ratios de croissance se sont dégradés. L'année a été rude, même si nous arrivons malgré tout à dégager un résultat net positif de 1 milliard. C'est le constat fait par la directrice générale adjointe en charge de la stratégie, Nadine Augros-Alenda qui précise : « Notre chiffre d'affaires est en perte de 5 % et cela se répartit sur tous nos métiers. Notre résultat d'exploitation baisse lui aussi de 60 %. Fort heureusement notre résultat exceptionnel nous a permis d'excéder l'équilibre financier cette année. Mais par définition, un résultat exceptionnel, reste exceptionnel ».

L'office compte sur de grands chantiers pour les mois à venir pour impacter positivement sa situation financière. « Stratégie de distribution postale, décommissionnement de certaines infrastructures devenues obsolètes, groupement de commandes, etc. »

Résoudre une équation économique délicate tout en maintenant un bon niveau de qualité de service public reste la priorité de l'OPT-NC : « Les différentes présentations aux élus, mais également aux organisations patronales, au CESE, etc., pour expliquer le modèle économique de l'OPT-NC et ses subtilités, nous amèneront je l'espère, à trouver les meilleures solutions possibles collectivement pour la Nouvelle-Calédonie et les Calédoniens ».

LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Réduire les dépenses

« Nous avons réduit nos charges entre 2019 et 2020 bien que notre masse salariale ait augmenté de 0,9 %. C'est une diminution de 3 % au total dans le compte de résultat qui est opéré sur les charges. Par contre, si l'on s'attache à analyser nos postes de dépenses liés à nos investissements, ces derniers augmentent de 12 %. C'est particulièrement du fait des premiers décaissements effectifs sur le second câble sous-marin, un investissement d'avenir pour la Nouvelle-Calédonie ».

D'autres leviers sont activés en 2020 par l'office pour tenir son objectif de maîtrise des dépenses, mais devraient porter leurs fruits plus tardivement : la stratégie de distribution postale, qui porte autant sur l'axe financier, que sur l'axe client et sur l'axe organisationnel, l'optimisation des services rendus aux guichets et dans les services financiers, etc.

Optimiser ses sources de financement

La recherche d'emprunt ciblé auprès de banques commerciales ou de banques de développement, de subventions et de solutions de défiscalisation est une action engagée concrètement en 2020, pour le financement du second câble sous-marin.

« C'est une action phare des Incontournables Stratégiques, au-delà de la sécurisation de la Nouvelle-Calédonie, le fait de pouvoir financer différemment ce projet, autrement que sur fonds propres, est l'un des objectifs assignés à l'office. »

Le second câble sous-marin devrait être mis en service en 2022.

Stabiliser les revenus

« L'évolution des tarifs postaux, à la hausse, avec la mise en œuvre du plan de revalorisation de l'affranchissement devait nous permettre de respirer financièrement en 2020. Le hic, c'est que la crise COVID-19 est intervenue. Nous avons donc décidé pour nos clients de décaler cette augmentation, à leur profit. Pour l'office, cela se traduit par un manque à gagner de dizaine et dizaine de millions par rapport à nos projections. », complète Nadine Augros-Alenda.

Entre 2019 et 2020, les revenus totaux sont en baisse (3 %), principalement portés par la perte de chiffre d'affaires (5 %). Bien qu'en nette progression sur la période, les produits financiers et exceptionnels générés par l'office ne permettent pas de stabiliser le niveau des revenus au global.



RÉDUIRE LES DÉPENSES

Bien que l'OPT-NC dispose d'un niveau de trésorerie important, l'analyse de sa performance au cours des derniers exercices montre que son modèle économique se fragilise. Pour stopper l'effet ciseau et préserver l'autofinancement du modèle, sans renoncer pour autant à la vocation de service public, l'office doit garantir un certain niveau de rentabilité en optimisant l'utilisation de ses ressources.



Limiter l'augmentation de la masse salariale

La masse salariale augmentant automatiquement du fait des avancements a néanmoins été contenue à + 0,8 %.

Réduire les charges

« L'année 2020 a essentiellement été marquée par un important travail sur la sécurité réglementaire, explique Marie-Joséphine Obry, Directrice des services bancaires, nécessitant des investissements qui limitent la réduction des charges. » A ainsi été mise en œuvre la loi Eckert sur les comptes inactifs, la relève du niveau de sécurité du site ccp.nc et des travaux sur la lutte antiblanchiment.

Cependant, plusieurs chantiers permettant une réduction des charges ont été lancés : examen des procédures, travaux sur la rentabilité des agences ou encore le travail sur le Produit Net Bancaire.

Limiter les investissements non productifs

La contractualisation des activités se poursuit avec pour objectifs la maîtrise et la réduction des dépenses.

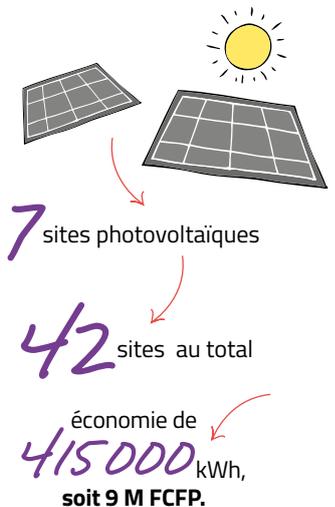
Concernant le parc de véhicules, 6 marchés ont été passés, portant sur la révision et la réparation couvrant 80 % du parc de véhicules, avec remise et prix préférentiels. Ces marchés ont été mis en place conjointement avec la direction des achats du patrimoine et des moyens de la Nouvelle-Calédonie.

Le déploiement du projet OPTiparc avec la généralisation de l'autopartage des véhicules de service se poursuit avec la création de 4 sites d'autopartage. Aujourd'hui 19 véhicules sont auto partagés, 22 ont été rendus et 14 ont pu être réformés et mis en vente aux enchères.

Concernant le parc immobilier, 5 contrats de maintenance des centrales de climatisation ont été passés, générant une baisse de 20 % du budget alloué.

Autres charges

La transition énergétique reste une des priorités de l'OPT-NC. En matière d'énergie renouvelable, 17 sites photovoltaïques ont été déployés, ce qui porte à 42 le nombre de sites au total. L'économie de consommation ainsi générée est estimée à 415 000 kWh, soit 9 M FCFP. En matière de maîtrise de l'énergie, des audits énergétiques ont été effectués et des chantiers de suivi et de pilotage ont été initiés.



STABILISER LES REVENUS

La politique de baisse des tarifs des dernières années a eu un impact important sur le chiffre d'affaires de l'OPT-NC. Il est donc essentiel de stabiliser et maîtriser les marges. Pour stabiliser les revenus, des leviers d'action sont possibles : proposer des baisses sur les produits à forte élasticité, transférer la valeur sur les produits d'avenir, trouver de nouvelles sources de revenus, etc.

Stabiliser l'ARPU Télécoms

Il s'agit ici de stabiliser le revenu moyen par utilisateur, et plus particulièrement celui du mobile, en transférant la valeur de la voix, les appels téléphoniques, vers la data, c'est-à-dire l'Internet mobile. Clé de réussite de ce changement : les forfaits M.

Augmenter certaines tarifications

2020 aura été l'année de la mise en œuvre du plan de revalorisation de l'affranchissement ; un plan en 3 phases pour permettre un ajustement tarifaire progressif. Cette évolution permet d'assurer la pérennité du service universel postal dans un contexte d'accélération de la baisse des volumes cour-



rier, et de continuer à moderniser les offres et services. Ce plan, à l'image des pratiques des postes du monde entier, a permis de rattraper un tarif figé depuis plus de 15 ans.

Autre action : la validation de la revalorisation des tarifs du service de dédouanement et du service d'envoi des imprimés électoraux.

Développer de nouvelles sources de revenus

La recherche de génération de nouvelles sources de revenus, au travers notamment d'offres inédites permet de suivre l'évolution des usages, des services et des technologies : préparation des offres IoT (les objets connectés), lancement de l'offre commerciale LCE 10G ou encore l'ouverture de l'offre flotte data partagée à l'ensemble des clients professionnels.

Grâce aux efforts de notre force de vente, plus de 68 000 forfaits M ont été placés, record pour une nouvelle offre

Guillaume Pozuet
Directeur du marketing

OPTIMISER LES SOURCES DE FINANCEMENT



En 2020, les ressources générées par l'activité de l'OPT-NC ont permis de financer entièrement sur fonds propres tous les investissements réalisés, d'assurer un versement en soutien à la Nouvelle-Calédonie, de prendre en charge de nombreuses mesures d'accompagnement lors de la crise sanitaire, de distribuer une prime d'intéressement aux agents, d'afficher un résultat net positif et d'augmenter son niveau de trésorerie. Toutefois, l'OPT-NC doit se montrer prudent face à l'érosion continue des ratios issus de son activité et attentif aux signes d'une possible évolution du marché des télécoms.

Ces perspectives doivent encourager l'office à préserver autant que possible ses réserves afin de mener à bien ses projets tout en disposant des capacités financières nécessaires pour pouvoir faire face aux changements.



Pour conjuguer ces objectifs, l'office doit notamment chercher à optimiser le financement de ses projets en identifiant ceux éligibles aux dispositifs ci-dessous et d'étudier le schéma de financement optimum.

Obtenir des subventions

Cette source de financement, attribuée par une entité publique, reste exceptionnelle, le projet devant répondre à plusieurs critères d'éligibilité. Si en 2019, l'OPT-NC avait obtenu près de 10 M FCFP de subvention de l'Agence Calédonienne de l'Énergie (ACE), aucune subvention n'a été accordée en 2020.

Avoir recours à l'emprunt ciblé

Dans un contexte budgétaire et financier rigoureux et contraint et avec des taux d'intérêt historiquement bas, le recours à ce type d'outil peut s'avérer opportun et doit être analysé.

investissement est évalué à 4,6 Mds FCFP. La consultation des établissements bancaires de la place sera faite en 2021.

À ce titre, un cabinet-conseil accompagne actuellement l'office afin d'étudier l'optimisation du schéma de financement du programme de sécurisation des communications internationales. Le montant prévisionnel de cet

Si l'investissement dans le second câble sous-marin porté par l'OPT-NC est stratégique et structurant, et aspire à solliciter et à conjuguer tous ces moyens de financement, il n'en demeure pas moins que d'autres projets peuvent être éligibles à certains dispositifs.

Avoir recours à la défiscalisation

La loi Girardin a pour objectif de favoriser l'investissement dans des secteurs considérés comme prioritaires par l'État français pour le développement économique, énergétique et social des collectivités d'Outre-mer.

Ainsi, dans le cadre du programme de sécurisation de l'Internet calédonien par câbles sous-marins et pour compléter le tour de table financier du projet, l'OPT-NC a sollicité le bénéfice de l'aide fiscale aux investissements outre-mer. Un appel d'offres sera publié afin de sélectionner l'arrangeur fiscal responsable du montage et dépôt du dossier de demande d'agrément auprès du bureau des agréments et rescrits de la direction générale des finances publiques (DGFIP).

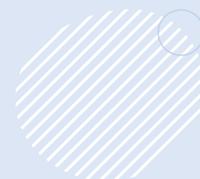


Initier des cessions d'immobilisations

L'OPT-NC poursuit sa politique de vente ou de location de ses biens :

- 3 biens ont ainsi été mis à la vente : l'immeuble ALMA 2020 à Nouméa, sans suite faute d'acquéreur, et 2 terrains à Ducos et Koutio, pour une cession totale de 43 MF CFP.
- 1 bien a été mis à la location, à Canala (OPC DGRAC gouvernement NC), ce qui monte le nombre de biens loués à 9 au total, pour un total de 78 MF CFP.

Les recettes générées sont de 121 M FCFP.



AXE 2

SIMPLIFIER

LA VIE DU CLIENT



Des parcours clients spécifiques, adaptés et digitalisés afin de mieux répondre aux besoins des Calédoniens.

« La consommation d'Internet est devenue incontournable aujourd'hui et son évolution est exponentielle. Des masses de données immenses sont recherchées, analysées, utilisées tous les jours dans le milieu professionnel comme pour les besoins personnels, explique Nadine Augros-Alenda. Nos infrastructures techniques doivent y répondre et nos réponses commerciales doivent s'adapter aux nouveaux modes de consommation de cette donnée. »

L'OPT-NC poursuit donc le déploiement de grandes infrastructures en télécommunication, étend son réseau mobile et la fibre dans tout le pays.

Le 20 000^e client
a été raccordé
en 2020!

Un nouvel outil pour une meilleure gestion du centre de la relation client grand public a également été mis en place en 2020. Il permettra de répondre plus efficacement aux demandes d'information sur nos produits et sur les réclamations des clients, quel que soit le canal de communication utilisé (téléphone, mail, courrier).

LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Proposer un parcours digital

La digitalisation du parcours client est considérée comme la solution fondamentale d'optimisation de la relation client. Elle permet, en proposant des services accessibles via Internet, la plus grande adéquation au développement des usages perçus ces dernières années en Nouvelle-Calédonie :

- Souscription en ligne des abonnements Forfaits M : dans l'attente de l'autogestion télécoms, l'office a proposé un parcours de souscription digitale temporaire dans le cadre du lancement des nouveaux forfaits M. Cette solution a permis d'atteindre un nombre de placements record en une année de commercialisation
- Solutions de paiement en ligne : factures télécoms (fixe + mobile), taxes douanières (+50 000 paiements effectués en 2020)
- Digitalisation des paiements des machines à affranchir, des paiements Grands Comptes
- Paiement en ligne des taxes à l'importation, opérationnel en pleine période COVID

Simplifier l'offre

Simplifier, c'est avant tout rationaliser, optimiser et rendre plus lisible.

La simplification passe ainsi essentiellement, dans le domaine des télécommunication, par la rationalisation des offres qui ne sont plus en adéquation avec les besoins des clients.

Les tarifs postaux ont également été optimisés et rationalisés afin notamment de les rendre plus lisibles.

Limiter les sources de réclamations clients

« Nous avons eu peu de leviers d'actions sur cette partie en 2020 », explique Guillaume Poquet. L'étude de satisfaction client démontre qu'au delà de la réclamation en elle-même, c'est la façon de la traiter qui importe, notamment la rapidité de réponse et la possibilité de transformer une situation négative en situation positive, par des compensations par exemple. Il faut donc poursuivre la politique qui vise la proactivité client notamment sur la détection d'anomalies afin d'offrir la meilleure expérience client possible.

SIMPLIFIER L'OFFRE

L'objectif est surtout d'améliorer la lisibilité de l'offre globale en :

Simplifiant les plans tarifaires.

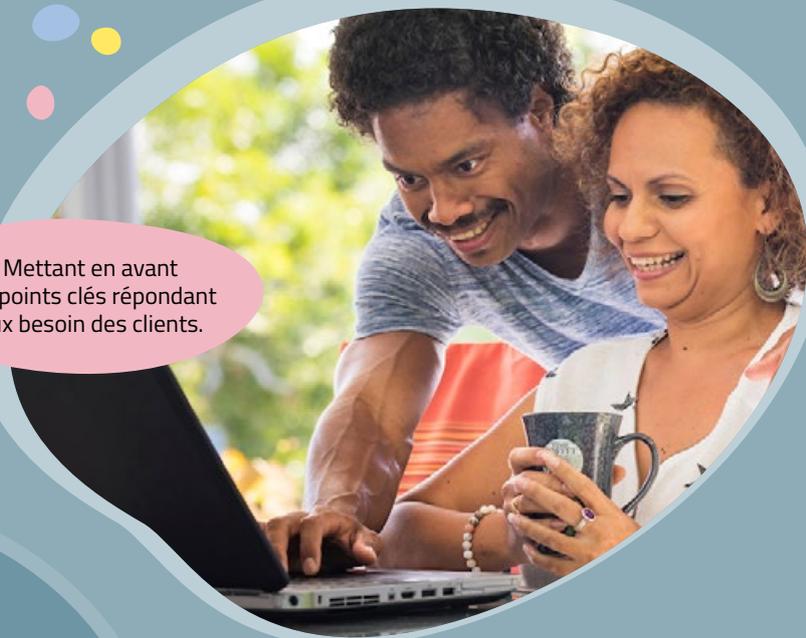
Supprimant les offres obsolètes.

Mettant en avant les points clés répondant aux besoins des clients.

C'est ainsi que notre Delta Sat sur la lisibilité des offres s'est amélioré de 7 points en 1 an.

Source étude de satisfaction client 2020

Guillaume Poquet
Directeur marketing.



Réduire et simplifier nos d'offres

Un important travail a été réalisé en 2020 afin de réorienter les clients vers des services plus adaptés, l'objectif étant de permettre ensuite la suppression des offres obsolètes comme le forfait M 18/25 ans ou les cartes jumelles. Un travail de simplification d'autres offres comme l'offre secours réseau fédérateur, IZI, les offres de publipostage, etc. a également été effectué.



Simplifier les plans tarifaires

Le travail de rationalisation sur les offres de l'affranchissement a permis de simplifier et d'harmoniser les grilles tarifaires. Sur la base d'analyses de flux (volumes, destinations) et d'études comparatives relatives aux pratiques tarifaires des autres opérateurs postaux, certaines tranches de poids et destinations ont fait l'objet d'un regroupement.

Dans une recherche de cohérence, les grilles de l'affranchissement local et international ont été harmonisées tant sur le courrier que le colis. Ainsi les 200 tarifs que comptait la grille d'affranchissement courrier et colis (113 pour le courrier et 93 pour le colis) ont été réduits à une cinquantaine de tarifs.



À titre d'illustration, l'envoi de courrier international comptait 66 tarifs différents (22 tranches de poids et 3 destinations : Océanie, Asie/Europe, Amérique/Afrique) qui n'étaient plus pertinents au regard des usages. Ce service est composé aujourd'hui de 5 tarifs (5 tranches de poids et 1 seule destination à l'international).





PROPOSER UN PARCOURS DIGITAL

L'OPT-NC poursuit la mise en œuvre du parcours digital avec le même objectif final : que le client ait le choix et puisse effectuer ses opérations en choisissant son canal, c'est-à-dire en physique dans une agence, ou à distance, par téléphone, par mail et sur le site web.

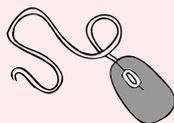
Développer des applications mobiles

Faisant suite à l'application mobile développée en 2019, le 1012, l'OPT-NC a travaillé sur une nouvelle application : My Mobilis. Cette application d'autogestion, qui va notamment permettre de suivre sa consommation, sera disponible fin 2021.

Commercialiser en ligne

La refonte du site Internet, tout comme la commercialisation en ligne des forfaits M, sont toujours d'actualité.

« Développer un portail dans lequel le client s'authentifie et peut effectuer toutes ses opérations est toujours en ligne de mire. »



Développer des agents conversationnels



Premier chatbot, ou agent conversationnel, du territoire, Cagou a été mis en œuvre mi 2018. Depuis, il a subi des évolutions lui permettant de mieux comprendre les intentions des clients. « Nous mettons en place un système de traitement automatique du langage qui permet au chatbot de faire le lien entre les mots clés et les intentions afin d'obtenir une réponse avec moins d'arborescence dans les choix proposés au client. » Le chatbot est en cours d'apprentissage et sera opérationnel, dans cette nouvelle version, en 2021. « Nous avons environ 800 connexions par mois en 2020, contre 500 en 2019. Il a donc trouvé son public. »

Nous mettons en œuvre les briques au fur et à mesure pour construire un parcours digital abouti

Églantine Lupant

Directrice des réseaux de vente

Payer en ligne

« Le paiement en ligne a lui aussi trouvé son public, explique Églantine Lupant. Nous comptabilisons 4 200 paiements en ligne par mois, doublant ainsi le chiffre de 2019. » Après le paiement en ligne des factures en 2019, c'est le paiement des droits de douane des colis qui a été digitalisé, « un peu plus rapidement que prévu avec la crise liée au COVID ». 300 paiements en ligne, factures et droits de douane, sont ainsi effectués mensuellement. « Ce n'est qu'une première brique du paiement en ligne qui participe à un parcours totalement digitalisé à terme. »

LIMITER LES SOURCES DE RÉCLAMATIONS CLIENT

Améliorer la qualité de service en traitant toujours mieux les réclamations client reste un des objectifs de l'OPT-NC. « Fin 2019 a vu la mise en place d'un outil de centre de contact, GCC, permettant l'enregistrement, la centralisation et le suivi des appels, dont les réclamations, rappelle Églantine Lupant. Il nous permet d'enregistrer toutes les interactions avec nos clients, tant par le téléphone que par le mail ». L'objectif prévu pour 2020 était de déterminer les temps de traitement. « L'outil est toujours en phase de prise en

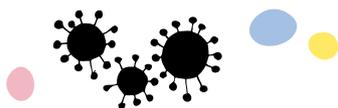
main. Il permet un meilleur suivi des demandes et s'est révélé un excellent outil de travail pendant la période de confinement. Même si nous n'avons pas encore atteint l'objectif de connaissance de temps de traitement de la réclamation. » L'analyse des données, débutées en 2020, s'est prolongée toute l'année, avec une crise sanitaire qui a totalement bouleversé les données en matière de réclamation. Une personne qui s'occupe exclusivement des réclamations télécoms a été intégrée.



AXE 3

ALIGNER

L'ORGANISATION AUX ENJEUX



LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Simplifier l'organisation

Simplifier son organisation pour simplifier les démarches internes autant qu'externes est un travail au long cours. Priorisée dans la cadre des incontournables stratégiques adoptés fin 2018, la simplification de l'organisation de l'OPT-NC s'est donc poursuivie à petits pas en 2020, avec une accélération de certains volets, du fait de la crise sanitaire. L'agilité, la digitalisation, l'innovation restent des leviers clés sur lesquels s'appuie l'office pour progresser.



Améliorer la satisfaction au travail

2020 a été placée sous le signe de la communication avec de nombreuses actions impactantes, aussi bien en interne qu'en externe. « *Les outils de communication ont été adaptés aux besoins des collaborateurs et de nos parties prenantes, explique Nadine Augros-Alenda. Chercher à bien faire son travail c'est bien, mais ce n'est pas suffisant, si nous ne savons pas mettre en avant et valoriser ce que nous faisons et comment nous le faisons. La communication a donc une forte influence sur l'appréciation par nos clients et nos agents, des missions de service public délivrées.* »

L'étude Great Place To Work a été lancée auprès des 1 200 collaborateurs afin de se doter d'un outil d'expression sans filtre, des perceptions sur les conditions et le bien-être au travail au sein de l'office, sur lesquelles des plans d'action adaptés sont en cours de construction.

**Great
Place
To
Work®**

Simplifier les processus

La performance, la simplification et l'agilité restent des objectifs forts de l'établissement. La Direction du courrier et du colis s'est ainsi fortement engagée dans une démarche d'amélioration continue en cours d'année, dans le cadre du « Lean management ». Cette méthode vise notamment à mettre l'expérience « collaborateur » au centre des refontes de processus, pour un impact organisationnel au plus juste des objectifs de satisfaction des clients.

Valoriser le capital informationnel

La première brique du système d'information décisionnel, un outil de pilotage des télécommunications, a été lancée. « *Il va permettre d'avoir des tableaux de bord automatisés pour les managers et de fiabiliser les données utilisées au travers de notre comptabilité analytique qui est un outil de pilotage stratégique de l'établissement* », précise Nadine Augros-Alenda. La digitalisation des fonctions supports se poursuit également pour une organisation plus optimale des workflows internes.

L'axe organisationnel des incontournables stratégiques a été fortement impacté en début d'année par la crise COVID-19. Répondre pour l'office aux enjeux durant cette période inédite a nécessité de mettre en place une organisation adaptée en se centrant sur l'essentiel : activation de la cellule de crise, relation avec les médias, prise en charge des mesures sanitaires et opérationnelles liées aux clients et aux employés, diagnostic quotidien de la situation rencontrée, calage quasi en temps réel du dispositif de réduction ou d'atténuation des risques, adaptation continue de la communication de crise, etc.

SIMPLIFIER L'ORGANISATION

Priorisée dans la cadre des incontournables stratégiques adoptés fin 2018, la simplification de l'organisation de l'OPT-NC se poursuit en 2020, avec une accélération de certains volets du fait de la crise sanitaire.



« Les conditions de travail imposées du fait de la crise sanitaire liée au COVID 19 ont été de formidables leviers d'accélération des chantiers de simplification de notre organisation », souligne Valérie Salmon. Équipements de tous les agents en ordinateurs portables, mise en place du télétravail, généralisation

de l'outil Teams pour la tenue de réunions à distance, dématérialisation de certains processus internes et avec l'extérieur, lancement de projets collectifs pilotes sur la suite Office 365... « En termes d'impacts sur notre façon de travailler, cela a été radical ».

Développer l'agilité

Être agile permet de répondre au mieux aux besoins essentiels du client.

Débuté en 2019 et prévu sur 3 ans, le schéma directeur des systèmes d'information continue d'être déployé avec toujours le même objectif final : simplifier la vie du client. Pour cela les méthodes agiles sont d'un grand soutien.

Laurent Derrien

Directeur des systèmes d'information

La refonte du système d'information postal s'est poursuivie en 2020, avec le développement d'une application mobile, en méthode agile, pour les facteurs connectés, puis la gestion de l'affranchissement en masse avec un service en ligne ouvert aux clients professionnels. Autre projet, durant la période de confinement, le paiement des taxes d'importation en ligne est devenu possible. Également réalisées en pure méthode agile, les évolutions de la solution Prisme qui permet la gestion du réseau fibre optique. Enfin, le Sommier Patrimoine, le référentiel du bâti et foncier de l'OPT-NC, a été modernisé et ouvert en interne par API.

Favoriser l'innovation

L'innovation continue d'être une des priorités de l'OPT-NC. S'exerçant en continu sur les approches LEAN et Design Thinking, les agents imaginent et créent des solutions opérationnelles qui profitent au plus grand nombre, nécessitent un temps d'investissement très faible, permettent aux partenaires pédagogiques (UNC, BTS, Écoles d'Ingénieur) de collaborer avec les services de l'office et de préparer l'insertion professionnelle des étudiants.

« Une innovation a de la valeur dès lors qu'elle est largement adoptée », spécifie ainsi Adrien Sales en expliquant : « Voilà comment nous concevons l'innovation : il s'agit de trouver

les meilleures problématiques qui nous permettront d'améliorer la qualité de ce que nous produisons avec un effort toujours moindre. Pour cela nous disposons à la DSI d'un capital temps de 4 heures maximum par semaine pour apprendre, produire et démontrer la solution développée en conditions réelles. »

Un corpus conséquent d'innovation a pu être produit sur ce mode depuis 2 ans : solution d'autodocumentation de la qualité et la cartographie des bases de données de l'office, utilisation de l'intelligence artificielle pour optimiser les ressources et performances, développement des API Publiques et Open Data, etc.



Démarche du Lean Management

AMÉLIORER LA SATISFACTION AU TRAVAIL

Des travaux ont été initiés dans le cadre de la réforme sociale. Deux points prioritaires : le télétravail et l'aménagement des horaires et cycles de travail.

Aux travaux purement OPT-NC se sont greffés les travaux du gouvernement en lien avec la réforme de la fonction publique. « Nous étions en avance sur le télétravail et le prochain texte de la Nouvelle-Calédonie sur le temps de travail va nous donner une base légale pour

déployer les aménagements d'horaires et les cycles de travail. »

Le télétravail a été mis en place avec une phase test de septembre 2020 à septembre 2021, « hors COVID, 190 personnes ont opté pour le télétravail, et les retours sont globalement satisfaisants ».



Optimiser les conditions de travail

De nombreuses actions sont aujourd'hui engagées. La démarche de dématérialisation, lancée en 2019 se poursuit en 2020. Parmi les nouveautés :

- le changement de plateforme de formation, digital learning, permettant à la fois de diviser le coût par trois et de disposer de services supplémentaires.
- Le projet « *facteur connecté* » a été expérimenté avec succès en 2020. Le client peut désormais directement apposer sa signature, ou sa procuration, sur la tablette du facteur, le tout étant ensuite directement reversé dans le système informatique.
- Les interventions liées aux risques psychosociaux se poursuivent.



Nous engageons une réflexion sur l'évolution des horaires pratiqués.

Isabelle Bessat

Directrice des ressources humaines.



Développer la qualité de vie au travail

La qualité de vie au travail est un levier important de compétitivité pour l'office. Celle-ci se construit au travers de différents leviers : 1/4 heure sécurité, programme BEST, prévention des risques professionnels, étude GPTW, etc.



Favoriser les échanges internes, développer l'implication et la confiance

« L'idée est d'exploiter au maximum les opportunités de la digitalisation pour améliorer le confort et l'expérience utilisateur, indique Valérie Salmon, directrice de cabinet. La crise sanitaire liée au COVID 19 a été un véritable accélérateur. » Mise en place du télétravail, généralisation de l'outil Teams, lancement de projets collectifs pilotes sur

Office 365, développements de workflows dématérialisés...

Les initiatives se sont multipliées pour favoriser les échanges internes. L'important travail fourni pour structurer et développer la RSO contribue également au développement de l'implication et de la confiance.

Adapter la communication

La digitalisation des outils de communication ayant été effectuée, c'est le contenu qu'il a fallu adapter à la cible. La présence de l'office sur les réseaux sociaux s'est fortement accrue.

+29%
d'audience
sur Facebook

19 000
fans Facebook

+90%
de réponses aux
questions posées

Des formats plus courts, plus percutants, plus de vidéos et de photos pour OPTeMAG et OPTeNEWS qui paraissent désormais une fois par mois.

Gaëlle Dos Santos

Chef du service communication

SIMPLIFIER LES PROCESSUS

La simplification des processus se poursuit, avec toujours la tendance au digitales avec comme objectif un meilleur service au client. « 2020 est une année de préparation. De nouveaux services seront mis en œuvre et visibles de l'extérieur en 2021 », explique Laurent Derrien, directeur des systèmes d'information.

Créer des interfaces d'intégration entre systèmes d'information

« Nous sommes dans la poursuite et la finalisation de projets, tels que *Clik* (référentiel des personnes/clients) », indique Laurent Derrien. Autre projet mis en œuvre : le *SID-SIDO*. Ce système d'information d'analyse des données postales permet de faire des analyses poussées des données : l'identification de certains types de colis, le temps de livraison, etc. Afin, entre autres, de mesurer la performance et ainsi aider à l'amélioration continue des processus métiers. »

Développer une démarche d'amélioration continue

La démarche dite « *Lean Management* », démarche d'amélioration continue orientée vers la satisfaction client, a commencé à être déployée en 2020, « Les 2 piliers de cette approche sont le collaborateur et le client. », explique Isabelle Blanc-Mathey, directrice du courrier et du colis.

Automatiser et standardiser les processus

Le SMQ, Système de management de la qualité, a poursuivi les chantiers de formalisation des processus : gestion des immobilisations de l'OPT-NC avec la direction financière, production du modèle CPA (comptabilité par activités) révisé, gestion des conseils d'administration avec le cabinet.

VALORISER LE CAPITAL INFORMATIONNEL

Les démarches de gouvernance de la donnée se poursuivent pour définir une approche en ligne avec les attentes.



Gouverner les données pour mieux répondre aux attentes des clients et fournir aux décideurs des outils de pilotage automatisés.

Laurent Derrien

Directeur des systèmes d'information

Produire des données fiables et exploitables

Des chantiers structurants ont été menés, insufflant une culture de la donnée. « Les agents prennent conscience de l'importance du reporting et nos différents tableaux de bord sont fiabilisés », explique Isabelle Blanc-Mathey, directrice du courrier et colis.

Sans oublier la protection des données. « Suite à la chute du *Privacy Shield*, l'accord entre l'Europe et les États unis pour l'échange de données à caractère personnel, et à la parution du *Nuage Act*, nous avons dû modifier toutes nos clauses contractuelles », explique Ariel Blanc, délégué à la protection des données. « L'OPT-NC est dans une démarche *Privacy by design* consistant à intégrer les obligations réglementaires de protection des données dès la conception des applications ».

Limiter les développements spécifiques

Plusieurs solutions importantes ont migré dans le Cloud. « *Office 365 de Microsoft*, tout ce qui a trait à la bureautique et à la messagerie est désormais sur le nuage ; les outils TRS, pour toutes les demandes internes, et IPS pour les colis et courriers à l'international », explique Laurent Derrien.

Développer l'usage de la connaissance

« Nous avons continué la réalisation des retours d'expérience en fin de projets ainsi que validé le processus de caractérisation et d'intégration des actions d'améliorations », explique Antoine Malettras, chef du bureau Méthode et outils. « Des indicateurs de suivi sont définis et ce processus permet de dynamiser le référentiel et d'adapter les pratiques aux besoins et objectifs des équipes ».

Digitaliser les fonctions supports

Une étape supplémentaire est franchie avec une organisation optimale des workflows :

- Poursuite du projet ECODOC, système de documentation automatisé.
- Relance du projet de dématérialisation du courrier.
- Travail de fond sur la signature électronique.

L'OPT-NC sera, dès 2021, la première collectivité à transmettre l'ensemble de ses actes au contrôle de légalité de manière dématérialisée.

LA PANDÉMIE COVID-19

ANTICIPER ET S'ADAPTER

Solidarité, responsabilité et engagement ont été les maîtres mots durant toute la période.

L'OPT-NC a répondu présent pour la Nouvelle-Calédonie, comme il l'a toujours fait, tout au long de la pandémie.



Philippe Gervolino
Directeur général p.i.



COVID-19

MOBILISATION DE L'OPT-NC

21

ACTIONS ENGAGÉES

22

ORGANISATION ADAPTÉE

25

L'OPT-NC PLUS QUE JAMAIS MOBILISÉ PENDANT LA PÉRIODE DE COVID-19

Face à la pandémie du Coronavirus - COVID-19, la Nouvelle-Calédonie est passée en phase de confinement strict dès le 16 mars, et ce jusqu'à 19 avril 2020.

Comme l'ont souligné le président du gouvernement et le haut-commissaire, « l'activité économique doit se poursuivre, centrée notamment sur le maintien des services essentiels ». L'OPT-NC a donc soutenu ses activités et s'est pleinement mobilisé dès le début de la crise sanitaire. En lien constant avec les autorités locales, grâce à son personnel et ses partenaires, l'office a su s'engager auprès des Calédoniens.

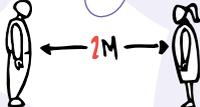
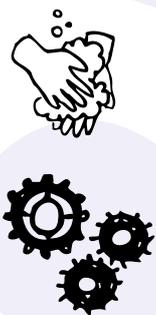
Cellule de crise et Plan de continuité d'activités (PCA) ont été mis en place au sein de l'OPT-NC dès le 24 mars 2020. Cette organisation a permis de garantir la délivrance des services publics essentiels incombant à l'office sur le territoire, y compris dans les zones les plus reculées.

L'OPT-NC a réagi à une situation extraordinaire d'une manière exemplaire, trouvant les solutions les plus adaptées aux enjeux de chacun, fonction des ressources à sa disposition.

L'établissement s'est ajusté à cette situation exceptionnelle en adaptant certaines de ses offres et en proposant de nouveaux services.

Pour affronter cette situation et réussir à maintenir engagés ses collaborateurs tout au long d'un confinement de plusieurs semaines, l'office a communiqué chaque jour à ses collaborateurs des informations clés sur l'état de la situation. Le télétravail et la mise en place de brigades sur site ont permis à l'OPT-NC de conserver les agences ouvertes durant le confinement, en horaires adaptés.

PRÉSERVATION DE LA SANTÉ





RETOUR SUR LES ACTIONS ENGAGÉES

Pendant la crise sanitaire 2020, l'OPT-NC a démontré pleinement l'importance de la délivrance de missions de services essentiels par un établissement public local.

MAINTIEN DES ACTIVITÉS ESSENTIELLES DANS LE RESPECT DES GESTES BARRIÈRES

L'OPT-NC, dans le cadre de ses missions, a maintenu ses activités essentielles auprès de la population et des professionnels, dans le respect des règles édictées pour protéger la santé de tous, agents et clients. Les consignes strictes des autorités compétentes ont ainsi été appliquées.



Les équipes se sont mobilisées, dès les premiers jours de la crise sanitaire, dans une grande solidarité avec les acteurs concernés et sur différents fronts.

Dès le début de la crise en Nouvelle-Calédonie, l'OPT-NC a assuré plus de 60 % de ses services.

L'OPT-NC s'est mobilisé au service des entreprises locales et des Calédoniens, afin d'apporter son soutien à la poursuite des activités.

Philippe Maillet

Directeur général délégué en charge de la performance économique

Les agences ont pu ouvrir au public grâce à la fabrication et la livraison progressive d'hygiaphones ainsi que l'élaboration de protocoles de sécurité sur site. Les services essentiels minimums ont été maintenus aux guichets avec des horaires d'ouverture d'agences spécifiques.

L'office a également maintenu et adapté les modalités de distribution et de livraison du courrier-colis. Pour exemple, la distribution des colis postaux taxés a été suspendue durant le confinement et aucuns frais de magasinage n'ont été appliqués aux clients dans l'attente.

À noter que la hausse des tarifs postaux (affranchissement postal domestique et international, MAF, etc.) initialement prévue au 1^{er} mai a été repoussée de 2 mois par mesure de solidarité.

En outre, la mise en production du paiement en ligne des droits de douane a été activée pour faciliter la distribution des objets taxés à destination des clients professionnels.

Une continuité de service a également été assurée auprès de la clientèle professionnelle de l'OPT-NC. L'agence Entreprises a pu assurer toutes les opérations télécoms de ses clients et répondre aux urgences à distance.

Les agents des services financiers, mobilisés en back-office ou réorganisés en brigade et assurant la continuité d'accueil téléphonique, ont permis le maintien des services essentiels.

SOUTIEN AUX ACTIONS DE LA NOUVELLE-CALÉDONIE

La priorité qui a été donnée par les pouvoirs publics dans cette période de solidarité nationale était de permettre aux Calédoniens de continuer de travailler, d'étudier, de vivre et de communiquer aussi bien que possible. L'OPT-NC a ainsi œuvré pour faciliter la mise en place du télétravail et le confort des personnes en confinement, dans la mesure de ces prérogatives.

Augmentation des capacités Internet

Objectif : faciliter la mise en place du télétravail et l'accueil des personnes en confinement, à domicile ou dans des hôtels. L'OPT-NC a donc pris l'initiative, en lien avec les autorités et ses partenaires, d'augmenter sans surcoût de 25 % les capacités

Internet des fournisseurs d'accès Internet (FAI). L'OPT-NC a également triplé celles des principaux fournisseurs de services (Nouvelle-Calédonie, provinces, acteurs de l'enseignement, etc.) et des hôtels réquisitionnés.



Soutien à la continuité pédagogique

Pour secondar le dispositif de continuité pédagogique, l'OPT-NC a facilité l'accès à Internet aux étudiants n'ayant pas de connexion réseau, mais disposant de matériel informatique.

à distance mis en ligne. Un partenariat a été signé, permettant aux étudiants de bénéficier, sans décompte data de leur forfait, d'un accès aux sites web du vice-rectorat «ac-noumea.nc», «Pronote» et des collèges et lycées des établissements publics d'enseignement de la Nouvelle-Calédonie (EPENC).

Fortement mobilisé, l'office, en collaboration avec le vice-rectorat, a étudié une solution permettant aux étudiants d'accéder gratuitement à Internet, de manière temporaire, afin de pouvoir disposer des contenus d'enseignement

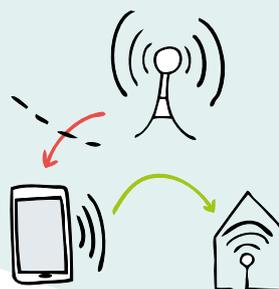
Plus de 400 étudiants, préalablement listés par le vice-rectorat et l'EGC, ont pu bénéficier de ce dispositif.



Offre spéciale à tous les abonnés Mobilis

Pour le confort de tous, la marque Mobilis a offert un bonus de 5 Go à tous ses abonnés Internet mobiles (anciens et nouveaux Forfaits M, Internet mobile illimité et Internet mobile 4G) en plus de leur enveloppe habituelle du 15/04/20 au 14/05/20.

Près de 90 000 clients ont pu bénéficier de ces crédits gratuitement.



Sensibilisation à la responsabilité numérique

Pour soulager les réseaux mobiles 3G/4G, l'OPT-NC a recommandé aux Calédoniens de basculer dès que possible leur smartphone sur le réseau Wi-Fi de leur domicile.

Augmentation de la bande passante

Pour permettre la pérennité des réseaux Internet sur le long terme, l'OPT-NC a pris des mesures de précaution en augmentant la bande passante auprès de ses fournisseurs australiens, dont les coûts n'ont pas été répercutés sur ses tarifs. L'office a également travaillé à la priorisation des flux avec ses partenaires dans une approche « d'un Internet responsable », tout en assurant un suivi en temps réel des capacités du réseau par rapport aux consommations.

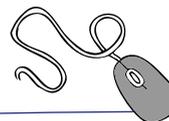
Dans ce contexte de solidarité territoriale, chaque Calédonien doit avoir en tête les priorités qui sont données pour éviter que la consommation de certains pénalise celle des autres. Nous entrons dans une période qui doit s'accompagner de responsabilité numérique.

Auxence Fafin

Directeur général délégué en charge du numérique et de l'aménagement



Déploiement de nouveaux services digitaux



Au cœur de la relation client, le service clientèle, « le 1000 », a vu doubler le nombre d'appels reçus, avec en moyenne 2 000 appels par jour contre 700 à 800 en temps normal.

+2000
APPELS/JOUR



+170%

Pour répondre aux interrogations de la population sur les services essentiels de l'OPT-NC, une file spéciale COVID-19 a été créée en renfort, composée d'agents volontaires, habituellement affectés à d'autres postes.

En parallèle, un chatbot spécial COVID-19 a été déployé, afin de répondre aux questions les plus courantes : retrait de colis, paiement de facture, etc. En une semaine, il a été utilisé par 670 internautes, soit une fréquentation de + 170 % par rapport au chatbot classique Cagou.

Facilités accordées sur les services financiers

Afin d'aider chacun, entreprises et particuliers, à faire face à cette situation inédite, les pénalités en cas de retard de paiement sur les factures de téléphone ont été levées.

En outre, l'OPT-NC a priorisé le paiement de fournisseurs afin qu'ils puissent eux-mêmes payer leurs employés durant la période de confinement.

D'autre part, l'office a autorisé temporairement le découvert aux personnes morales, normalement inapplicable, dans l'attente du versement des aides de la province Sud ; 120 clients ont pu bénéficier de ce dispositif.

COLLABORATION AUPRÈS D'ACTEURS ÉGALEMENT INVESTIS DE MISSIONS DE SERVICES ESSENTIELS

En soutien au maintien de l'activité bancaire et en étroite collaboration avec l'ensemble des banques et des acteurs concourant à ce type d'activité, l'OPT-NC a quotidiennement fait le nécessaire pour alimenter ses guichets automatiques de banque en Nouvelle-Calédonie.

L'office a également travaillé en relation avec les différents opérateurs locaux (eau, électricité, etc.) eux-mêmes responsables d'activités essentielles pour se coordonner au mieux sur leurs différentes actions.

L'OPT-NC s'est également engagé à soutenir la Banque Alimentaire et La Ressourcerie de Nouméa en leur mettant gracieusement à disposition un local d'une surface de près de 1 000 m², situé dans l'ancien bâtiment du centre de tri du courrier-colis.

Enfin, l'OPT-NC a apporté une aide supplémentaire aux associations qui luttent contre les violences intrafamiliales en les équipant de téléphones portables avec abonnement, pour apporter aux victimes une écoute bienveillante et les orienter vers les dispositifs de prise en charge adaptés.



croix-rouge chez vous
écoute & livraison solidaire
23 26 99

Dans un esprit de solidarité, des partenariats se sont multipliés, avec notamment la Croix-Rouge française, la banque alimentaire de Nouvelle-Calédonie et les associations de soutien et de protection de personnes en danger.

Pour aider les personnes isolées, vulnérables et pour qui le confinement était particulièrement difficile à supporter, l'OPT-NC est venu en soutien au dispositif spécial confinement « Croix-Rouge chez vous », en équipant les bénévoles, chargés d'entretenir les liens sociaux, de smartphones.

UNE ORGANISATION ADAPTÉE

Malgré le confinement et les règles de distanciation sociale, l'OPT-NC a adapté son organisation.

Face à cette pandémie, notre établissement a fait preuve non seulement d'une très grande maîtrise, mais aussi de responsabilité et de solidarité.

Aizic Jacques Wamalo
Secrétaire Général de l'OPT-NC

Agilité, télétravail et digitalisation

À la suite de l'annonce du confinement, le fonctionnement des instances de pilotage et des équipes a été adapté pour assurer la continuité des services essentiels.

Une stimulation des relations de travail s'est opérée via les outils de communication digitaux, déjà disponibles au sein de certaines équipes. Ces usages ont été accélérés et déployés largement dans les unités organisationnelles.

La crise a par ailleurs été l'opportunité de réfléchir aux nouvelles modalités d'organisation du travail. Cette évolution d'organisation ponctuelle s'est opérée avec une bonne volonté manifeste de tous les acteurs concernés, permettant une mise en place rapide et une large adoption de ces pratiques au sein des équipes internes. L'engouement pour le télétravail a par ailleurs été confirmé et perdurera au-delà de la crise C-19 puisqu'un test à grande échelle au-delà du confinement a été décidé.

Par ailleurs, la confirmation, si ce n'est la priorisation, des chantiers et réflexions autour de la dématérialisation ou la digitalisation des traitements est également devenue une évidence.

Un dispositif de protection et d'accompagnement pour le personnel

Des moyens de protection ont été mis à disposition du personnel : masques chirurgicaux, gel hydroalcoolique, spray désinfectant, etc. en plus d'outils mis à leur disposition pour répondre aux diverses questions (permanence d'écoute et de soutien ponctuel et anonyme, etc.)

« Dans ce contexte inédit, notre priorité absolue a été, avant tout, d'assurer la protection de nos collaborateurs. »

Les principes de gouvernance

Une cellule de crise a été mise en place dès le 16 mars 2020, principalement composée des membres du ComEx et du CoDir, afin de gérer la crise, en coordination avec la DASS et la DSCGR, et de suivre l'évolution de la situation sur le terrain pour décider des actions prioritaires à mener. Elle s'est accompagnée d'une communication de crise soutenue, en interne comme en externe. Des points hebdomadaires en vi-

sioconférence se sont tenus entre la cellule de crise, le CHSCT et le CE afin d'échanger sur les conditions de travail, sur les mesures de prévention et de protection des agents.

L'usage des outils collaboratifs et dématérialisés a permis le maintien des différentes instances (conseil d'administration, commission d'appel d'offres et instances représentatives du personnel).

Une mobilisation de chacun et une adaptation des conditions de travail

Une adaptation des conditions de travail existantes a été nécessaire pour répondre aux nécessités de continuité des services essentiels de l'office et à une obligation de protection des employés et des clients.

Télétravail, nouveaux horaires, aménagement de postes, développement de brigades sur sites, aménagement des lieux de travail, polyvalence, annulation/suspension de toutes les for-

mations présentielles, suspension du processus de recrutement, ont permis de répondre à une situation de force majeure.

« Grâce à l'engagement exceptionnel de ses collaborateurs, l'OPT-NC a réussi à traverser cette crise dans les meilleures conditions possible et s'est même renforcé. Je tiens à saluer tous nos collaborateurs, qui ont adopté rapidement de nouvelles façons de travailler, et ont ainsi permis la continuité de l'activité. »



D'après les estimations réalisées, la crise C-19 a coûté plus de 240 M FCFP à l'office*.

*Chiffre estimatif partiel établi en date du 29/05/2020

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ORGANISATIONS

*Faire de nos engagements
responsables, une valeur partagée.*



Valérie Salmon
Directrice de cabinet

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ORGANISATIONS

VISION STRATÉGIQUE
ÉLABORATION DU SCHÉMA

27

AXE SOCIAL & SOCIÉTAL

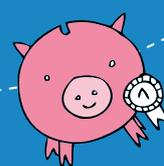
29

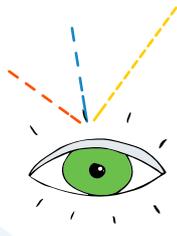
AXE ÉCONOMIQUE ET NUMÉRIQUE

30

AXE ENVIRONNEMENTAL

31





VISION stratégique ÉLABORATION du schéma RSO

Être un acteur actif du développement durable par une démarche RSO (Responsabilité Sociétale des Organisations) forte et engagée.

Nous sommes une entreprise publique. Œuvrer au service de la population est déjà inscrit dans notre ADN. L'OPT-NC fait partie du quotidien des Calédoniens depuis plus de 60 ans. Au-delà des missions de service public qui nous ont été confiées par la Nouvelle-Calédonie (aménagement numérique, services postaux et financiers), nous souhaitons aller plus loin et nous engager pour créer un impact sociétal positif.

Valérie Salmon

Directrice de cabinet

L'OPT-NC a placé la relation client et l'innovation durable au cœur de sa stratégie et de sa vision. Aujourd'hui, l'office est également déterminé à être un acteur du développement durable.

Sa responsabilité sociétale est fondée sur sa capacité à imaginer et à concevoir les services publics de demain tout en restant hautement connectés à ses clients et à leur réalité quotidienne.

Fort du travail engagé l'an passé, les actions se poursuivent avec la volonté de structurer les interventions dans les différents domaines de la RSO. La démarche reste volontaire avec la volonté de contribuer quotidiennement à faire mieux, penser plus durable. Elle donne un sens au fonctionnement de l'OPT-NC, plus ancré pour un développement harmonieux et respectueux du pays. Dans le contexte

de transformation profonde qui est celui de l'office et sur les bases d'une évolution statutaire qui n'est pas de son ressort, il s'agit aussi de donner en interne le pouvoir d'agir dans notre fonctionnement quotidien au profit d'une société plus responsable.

« Parallèlement, nous avons engagé un travail de refonte de notre politique RSO pour une version 2 partagée, poursuit Valérie Salmon. Avec le lancement d'une consultation de nos parties prenantes externes afin de mieux comprendre leurs attentes et créer des espaces d'échanges pour ajuster les visions. En interne, le travail est partagé avec des ambassadeurs volontaires répartis au sein des directions et services. Ce travail permettra de définir collectivement nos prochains engagements et objectifs liés qui seront adoptés courant 2021 ».

3 AXES d'engagement

« LES 3 GRANDS AXES VALIDÉS EN 2019,
EN LIEN AVEC NOS MISSIONS DE SERVICE PUBLIC,
SONT POURSUIVIS EN 2020. »

SUR LES 2 PREMIERS, IL S'AGIT
DE CONTRIBUER POSITIVEMENT
À L'ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE
ET SOCIÉTAL DE LA NOUVELLE-CALÉDONIE

SUR LE 3^E AXE, IL S'AGIT
DE CONTINUER À RÉDUIRE
LES IMPACTS NÉGATIFS SUR
L'ENVIRONNEMENT

1 Être un employeur sociétalement engagé

Augmenter la satisfaction au travail et soutenir les projets porteurs de valeurs sociétales.

- Renforcer le lien entre l'OPT-NC et son personnel et permettre à chacun de trouver sa place dans cette période de mutation profonde (programme BEST, GPTW...).
- Réduire les inégalités et notamment hommes-femmes, avec des actions en soutien de la politique menée par le gouvernement dans la lutte contre les femmes victimes de violences (prise en charge des frais de communication des associations d'écoute), un engagement auprès des associations qui œuvrent au quotidien en soutien des populations fragiles (BANC, Ressourcerie, APPC, E-Nable...).

2 Être un partenaire économique de confiance

Favoriser un développement économique éthique et responsable et permettre à chacun de bénéficier de la révolution digitale en cours.

- Soutenir le développement économique responsable avec notamment un gros chantier lancé sur la construction d'une politique d'achat à impact sociétal positif.
- Travailler sur le numérique éthique et responsable, afin de favoriser le développement du numérique, mais aussi d'en contenir les impacts négatifs (financement de la French Tech, d'ADECAL, soutien de la semaine c@lédonumérique).
- Contribuer positivement au développement économique par le soutien au tissu associatif local en lien avec l'entrepreneuriat et la création d'entreprise (ADIE, INTIATIVE NC, fondation UNC et le dernier venu ITIIP) ou la participation à des événements structurants (Ose ta boîte, les petits entrepreneurs...).

3 Être un contributeur responsable

Impacter positivement les environnements au travers de ses activités et diffuser les bonnes pratiques par la mise en œuvre.

- Poursuivre les plans d'action écomobilité (flottes partagées, vestiaires et véhicules à assistance électrique, formation à l'éco conduite, opération Covoit'NC).
- Faire évoluer le plan de maîtrise des charges énergétiques et d'équipement des bâtiments en photovoltaïque.
- Poursuivre le programme de réduction et traitement des déchets (recyclage des déchets industriels, mise à jour du plan de traitement des déchets, initiatives d'économie circulaire avec la collecte solidaire, vente aux enchères, nombreux dons d'ordinateurs et de matériels réformés, dons des rebus colis aux associations...).



AXE SOCIAL & SOCIÉTAL



→ un employeur engagé

Depuis quelques années déjà, l'OPT-NC cherche à diffuser une véritable philosophie de bien-être et santé au travail pour ses agents. Il agit également en appui aux politiques publiques sur des projets en lien avec ses missions.

Great Place To Work.

Great Place To Work (GPTW)

Construire ensemble un environnement où il fait bon travailler.

Il s'agit de recueillir directement auprès de 1200 collaborateurs, leur expression, à tous, sur leur relation à l'environnement de travail dans son ensemble, dans un objectif d'amélioration continue.



BEST

L'OPT-NC poursuit la mise en œuvre de sa politique de bien-être et santé au travail, appuyée sur le programme BEST. Des outils et ateliers de bien-être au travail sont développés (activité physique, bienveillance au travail, écogestes, écomobilité).

Collecte solidaire OPT-NC

900 kg de dons (vêtements, jouets et livres) ont été transmis à deux associations caritatives : la Ressourcerie de Nouméa et la Croix-Rouge française. L'OPT-NC participe ainsi à l'économie circulaire en incitant à une consommation plus durable.



2 AXES PRIORITAIRES

ASSURER LE BIEN-VIVRE DES COLLABORATEURS ET CONSTRUIRE UNE VISION PARTAGÉE DE L'AVENIR.

SOUTENIR DES PROJETS CRÉATEURS DE VALEURS ET AGIR POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE FRAGILITÉ.

BANC

La lutte contre le gaspillage alimentaire ayant une dimension à la fois environnementale et sociale, c'est avec évidence que l'OPT-NC a souhaité soutenir la BANC dans son projet en lui mettant à disposition certains de ses locaux, à Nouméa, Koumac et Bourail.



e-Nable

L'OPT-NC apporte son soutien à l'association qui réalise des prothèses personnalisées à partir d'imprimantes 3D, en lui fournissant gracieusement des locaux sur Nouville. L'office s'est également engagé à participer au financement d'une toute nouvelle machine permettant d'étendre leurs activités.



Lutte contre les violences conjugales et intrafamiliales

L'OPT-NC renforce son engagement aux côtés du gouvernement et soutient la lutte contre les violences conjugales, par la prise en charge totale des abonnements téléphoniques et consommations associées aux numéros des 3 associations responsables de la réponse aux appels d'urgence.



AXE ÉCONOMIQUE & NUMÉRIQUE



un partenaire de confiance

2 AXES PRIORITAIRES

FAVORISER UN DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ÉTHIQUE ET RESPONSABLE.

INNOVER POUR UN AMÉNAGEMENT NUMÉRIQUE PLUS DURABLE.

Acteur incontestable de l'aménagement du territoire, l'OPT-NC a engagé depuis plusieurs années une démarche d'ouverture vers le monde économique et celui des acteurs de l'innovation calédonienne.



Une politique d'achat à impact sociétal

Les achats de l'OPT-NC représentent 6 milliards chaque année dont 65 % en Nouvelle-Calédonie. Comment cette dynamique économique insufflée par les achats de l'office peut être orientée vers un développement durable? Un important travail, accompagné par l'ONG ITIIP, a été réalisé avec l'ensemble des parties prenantes de l'établissement pour construire les bases d'une politique d'achat affichant des objectifs et des engagements sociétaux.

La Semaine C@lédonumérique désormais avec l'OPT-NC

Soucieux du développement d'un numérique responsable, c'est tout naturellement que l'OPT-NC s'est associé au gouvernement pour promouvoir la Semaine C@lédonumérique, dont l'objectif est de rendre des personnes autonomes dans l'utilisation des nouvelles technologies par l'apprentissage. L'opération s'est déroulée du 21 au 28 octobre 2020 dans tous les **Espaces Publics Numériques** (EPN) du territoire via la mise en place d'ateliers thématiques avec des animateurs qualifiés.

S'engager avec l'ONG ITIIP pour les personnes vulnérables

L'OPT-NC a officialisé son engagement RSO auprès de l'ONG ITIIP avec la signature, le 2 décembre 2020, d'une convention de mécénat visant à soutenir les initiatives économiques locales, éthiques et responsables. Objectif? Développer l'entrepreneuriat et la création d'emploi en Nouvelle-Calédonie pour les plus vulnérables, en particulier les jeunes, les femmes et les tribus, par l'innovation sociale et le renforcement des relations de commerce équitable local et avec les petits états insulaires de la région. Cette nouvelle collaboration s'inscrit dans la continuité des actions mises en place avec l'ADIE, Initiative NC et l'incubateur de l'ADECAL Technopole.

Renouvellement de la convention avec l'ADIE

L'OPT-NC réitère son engagement auprès de l'ADIE (association pour le droit à l'initiative économique) avec la signature le 13 octobre 2020 d'une nouvelle convention de mécénat. L'office a, au fil du temps, développé des partenariats avec des associations sportives, environnementales sociales et sociétales, car elles jouent un rôle essentiel, en répondant notamment à des besoins de solidarité et de lien social.



Le partenariat avec l'OPT-NC permettra à un nombre croissant de personnes éloignées de l'emploi d'être accompagnées par l'Adie pour qu'elles puissent lancer et vivre de leur activité, là où elles habitent.

Alexandre Kutecki
Directeur régional de l'Adie
Nouvelle-Calédonie
et Wallis-et-Futuna



Par ce projet et les autres actions mises en œuvre, l'OPT-NC est moteur de l'innovation sociale en Nouvelle-Calédonie. Pour l'instant, aucune structure n'a développé une politique RSE de grande ampleur comme l'office.

Nadia Voisin
Directrice générale de l'ITIIP NC

adie





AXE ENVIRONNEMENTAL

→ un contributeur écoresponsable

L'OPT-NC agit de façon concrète pour une société plus humaine et responsable, en privilégiant des recherches constantes de solutions pour réduire son impact sur l'environnement et renforcer notamment sa performance énergétique.

Assumant pleinement sa responsabilité sociale et environnementale, l'établissement participe ainsi à la construction de la politique publique « climat » engagée par la Nouvelle-Calédonie.

2 AXES PRIORITAIRES

MAÎTRISER
LES IMPACTS
ENVIRONNEMENTAUX.

AGIR POUR LE CLIMAT
ET LA TRANSITION
ÉNERGÉTIQUE.

Optimiser et maîtriser ses charges énergétiques

L'OPT-NC a acquis un nouvel outil de gestion énergétique, **Deepki**, qui sera déployé sur chaque centre. En collectant et analysant les données existantes, cet outil permet d'identifier des leviers d'action pour rendre l'OPT-NC plus sobre et efficace. Par ailleurs, l'office et EEC ont souhaité formaliser leurs engagements communs au travers d'une convention de maîtrise de l'énergie qui leur permet de collaborer en faveur d'une meilleure gestion de la consommation d'énergie électrique de l'établissement. L'OPT-NC confirme ainsi, dans la continuité de ses actions déjà initiées (déploiement de solutions photovoltaïques sur plus de 100 bâtiments techniques et d'agences), sa participation active à la mise en œuvre du Schéma de Transition Énergétique porté par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie (STENC).

Les charges énergétiques ne sont pour l'instant pas maîtrisées, malgré nos efforts, du fait du développement de nouveaux sites. Il faut donc aller plus loin et c'est un point d'attention très fort.

Deepki



Sur la voie de l'écomobilité

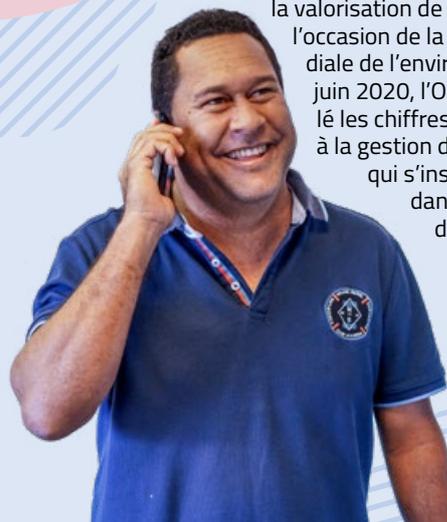
Le déploiement des flottes partagées, grâce à l'installation de l'application **YUGO** sur la plupart des sites collectifs, a permis de diminuer d'un tiers le parc automobile. Des vélos à assistance électriques ont été mis à disposition des agents dans la plupart des centres. Les formations à l'éco-

conduite ont été poursuivies. Enfin, l'OPT-NC est partenaire de l'expérimentation de covoiturage **Covoit'** organisé par la province Sud lors de la semaine européenne de la mobilité. Objectifs : réduire les émissions de gaz à effet de serre et polluants liés au transport ; réduire le coût du transport pour les ménages ; réduire l'autosolisme. Un bilan sera réalisé et servira de base pour la mise en œuvre du schéma de covoiturage.

Poursuivre la valorisation de ses déchets

Différentes actions ont été mises en place depuis le lancement du schéma directeur du traitement des déchets adopté en 2014 selon 3 grandes orientations : le classement, l'identification des filières de traitement et la valorisation de ses déchets. À l'occasion de la journée mondiale de l'environnement, le 7 juin 2020, l'OPT-NC a dévoilé les chiffres-clés relatifs à la gestion de ses déchets qui s'inscrit pleinement dans sa démarche de responsabilité sociétale. C'est ainsi

que 8 tonnes d'annuaires, 3 tonnes d'imprimés et d'archives et 50 tonnes de batteries ont été recyclées ; que la vente aux enchères de 808 poteaux métalliques, 94 tonnes de câbles cuivre, 14 tonnes de fibre optique, du mobilier, des véhicules et des équipements ont permis de compenser partiellement les coûts occasionnés par la mise en place de nos filières de traitement. Côté dons, 123 postes informatiques complets ont été offerts dont 22 ordinateurs remis à la Croix-Rouge. Les filières d'économie circulaire ont été formalisées et le processus de vente aux enchères structuré avec la mise en place d'une procédure de dons simplifiée à la fois pour les invendus, mais également pour les rebuts et colis non récupérés.



RÉSULTATS 2020

● RÉSULTATS 2020

● SERVICES FINANCIERS

—
33

● TÉLÉCOMS

—
34

● COURRIER ET COLIS

—
36

● RÉSULTATS FINANCIERS

—
38

● COMPTABILITÉ PUBLIQUE

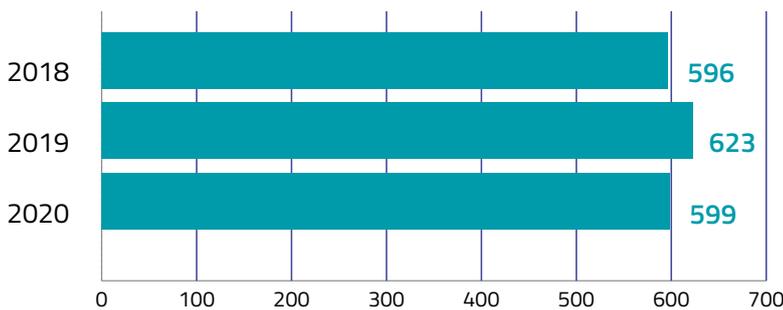
—
42

SERVICES FINANCIERS

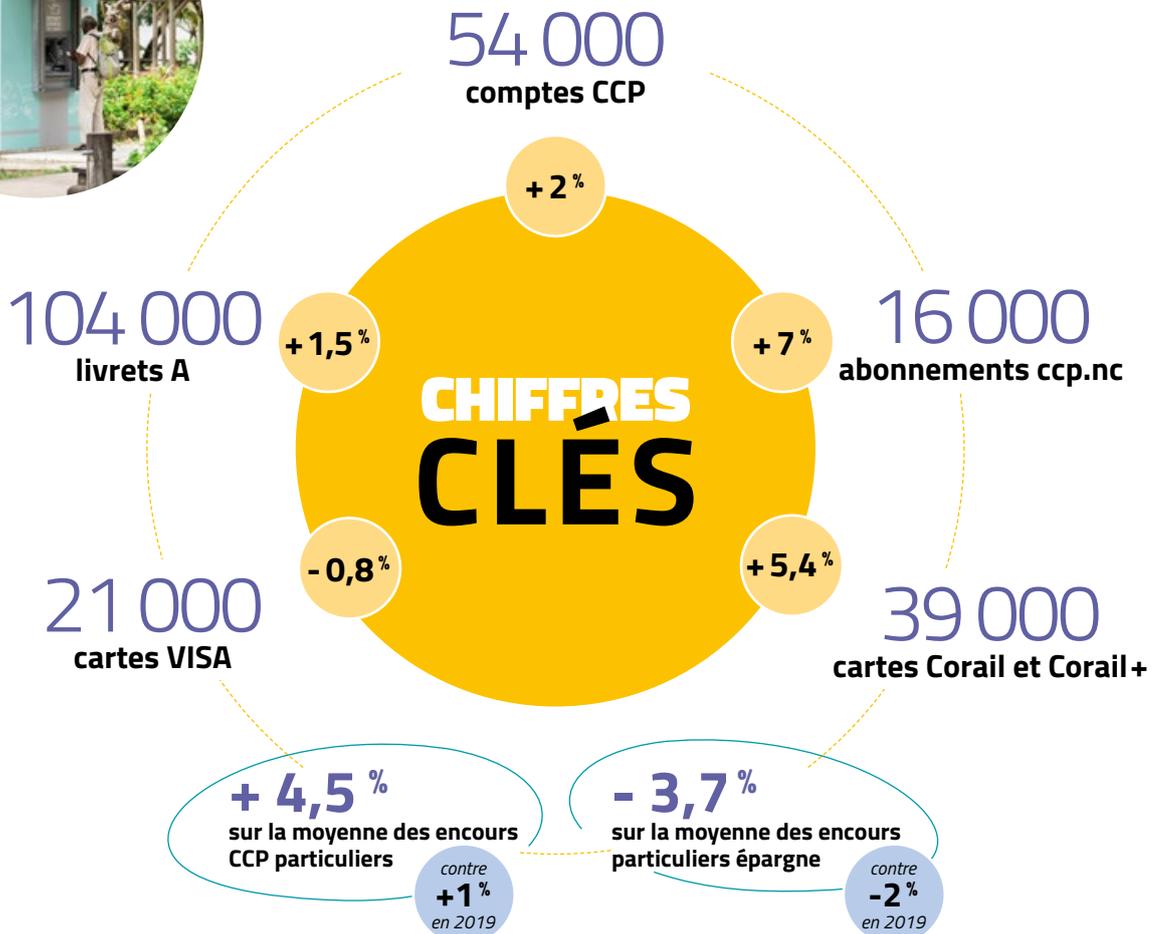
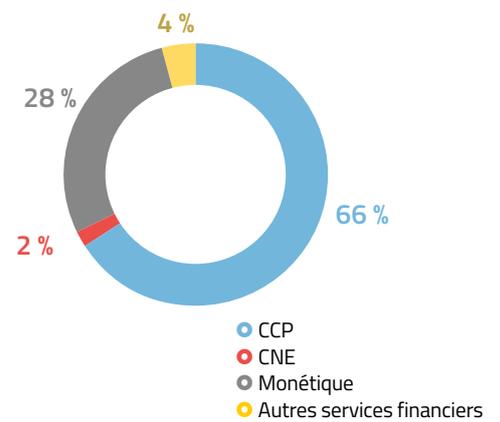
LES RECETTES

Pour l'année 2020, les recettes des services financiers sont en recul de 24 M FCFP par rapport à 2019 principalement en raison de la baisse des revenus sur les incidents CCP et de l'arrêt de la commercialisation des mandats du régime préférentiel (France métropolitaine, Wallis-et-Futuna) et intérieur à la Nouvelle-Calédonie.

RECETTES DES SERVICES FINANCIERS (en millions FCFP)



RÉPARTITION DES RECETTES SERVICES FINANCIERS

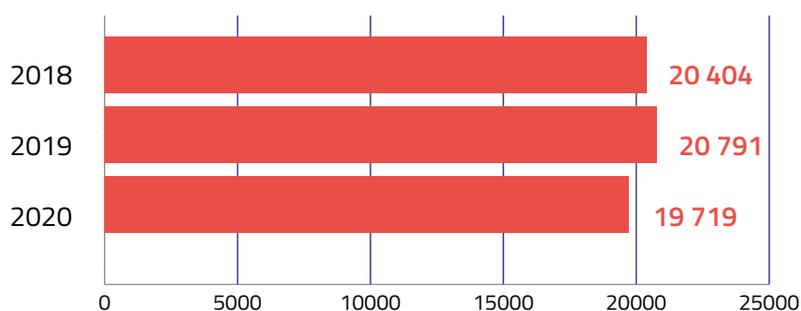


TÉLÉCOMMUNICATIONS

RÉSULTATS TÉLÉCOMS

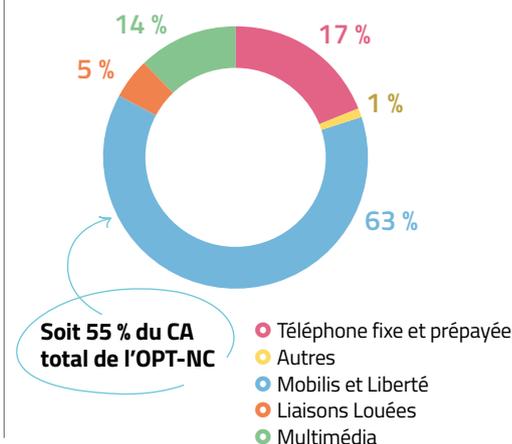
Avec 19,7 milliards FCFP, le chiffre d'affaires (CA) des télécommunications (comptes créditeurs internationaux compris) recule de 5,3 % en 2020 (contre +2,0 % en 2019).

CA GLOBAL DES TÉLÉCOMS (en millions FCFP)



Cette baisse est principalement liée à la refonte globale du modèle de l'Internet (-331 millions de FCFP) et à l'impact de la crise sanitaire sur le service de roaming (-581,9 millions de FCFP).

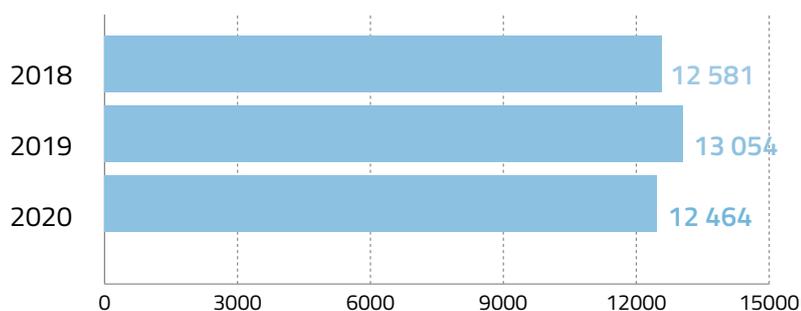
RÉPARTITION DES RECETTES TÉLÉCOMS



TÉLÉPHONIE MOBILE

CA GLOBAL MOBILE

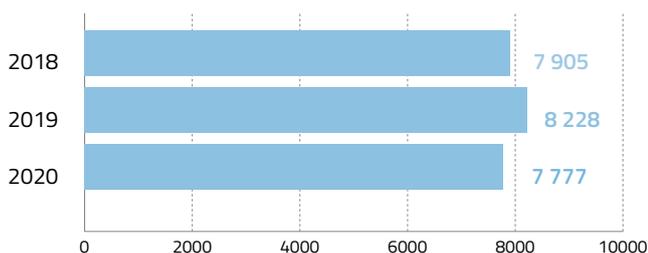
Malgré le succès commercial des offres, le CA de la téléphonie mobile n'évolue pas, principalement dû au contexte de la crise-sanitaire qui a freiné l'usage du mobile en roaming.



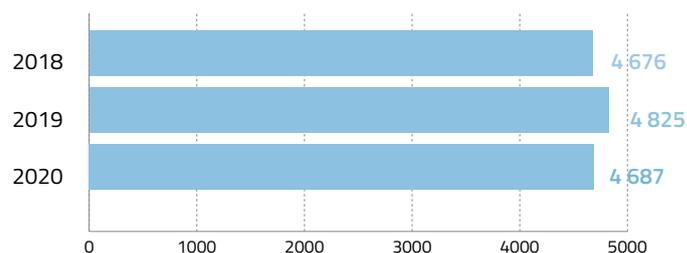
Les forfaits M (Internet + appels + SMS illimités) continuent de séduire avec plus de 77 000 abonnés à fin 2020. La progression du chiffre d'affaires est très forte (+77 %) à l'inverse des autres offres mobile (abonnements Mobilis -37 % et offres prépayées -3 %).

Cette évolution confirme la stratégie mise en œuvre de transférer la valeur de la voix vers l'Internet mobile, répondant ainsi à la démocratisation des usages tout en assurant à l'office l'évolution de son modèle économique.

CA ABONNEMENTS MOBILIS



CA CARTES LIBERTÉ



Conformément à la volonté de migration des clients Liberté vers la marque Mobilis, les recettes Liberté diminuent de 3 % (contre +3 % en 2019), tout comme le parc de clients qui recule de 10 %.



Parc total : 275 000 clients (-1 %)

Les abonnements représentent 47 % du total.

Le taux* de pénétration de la téléphonie mobile de 101 % s'explique notamment par le développement des objets connectés à usage tant personnel que professionnel.

Le nombre de clients connectés augmente avec plus de 87 000 abonnés (Internet mobile et Forfaits M hors data seul) et voit sa progression se poursuivre de 30 % (contre 21 % en 2019).

L'Internet mobile à la Demande reste stable avec 70 000 clients distincts et plus de 900 000 SMS envoyés (décembre 2020).

Taux de pénétration de l'Internet mobile :



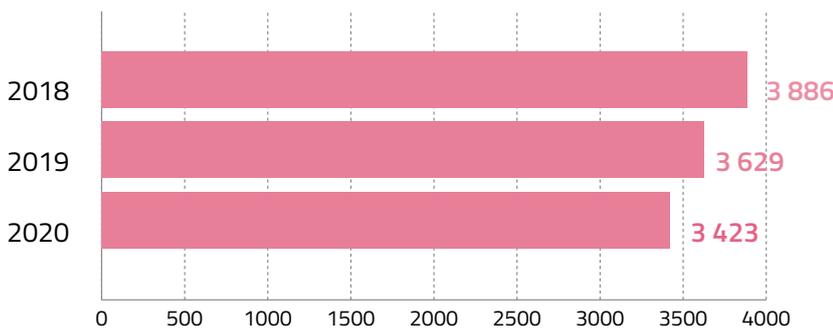
*Selon recensement de la population, ISEE 2019



TÉLÉPHONIE FIXE

Le chiffre d'affaires de la téléphonie fixe de 3,4 milliards de FCFP (publiphonie incluse) poursuit sa baisse, conformément à la tendance observée ces dernières années (-206 millions de FCFP).

CA GLOBAL TÉLÉPHONIE FIXE



Parc global téléphonie fixe

70 544 lignes

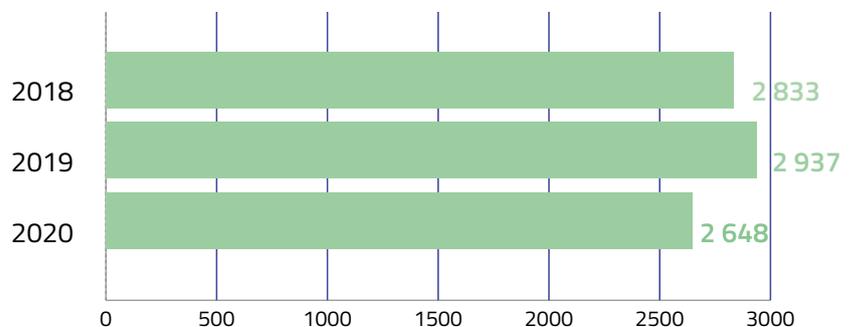


MULTIMÉDIA

CA GLOBAL MULTIMÉDIA

Afin d'accompagner la croissance des usages Internet et de répondre aux besoins et attentes des acteurs du numérique, l'OPT-NC a revu le modèle de son réseau fédérateur*, proposant une baisse de plus de 40 % sur les tarifs des capacités de trafic (international et local) proposées aux fournisseurs d'accès Internet (FAI).

*Plateforme de services mutualisés assurant des fonctions de routage des flux Internet, IP.



Ces évolutions associées au lancement de la nouvelle gamme des offres OPTimo jusqu'à 1 Gb/s (standards internationaux) encouragent le développement des usages et participent efficacement à une meilleure qualité

de service (QoS) pour tous. Ces mesures, mises en place début 2020, impactent directement le CA du Multimédia (-10 %), mais viendront soutenir la montée en débit des accès OPTimo.

COURRIER & COLIS

RÉSULTATS COURRIER/COLIS

Face au déclin des volumes de courriers/colis et au déficit de l'activité, un plan de revalorisation des tarifs de l'affranchissement a été acté par palier successif sur trois années afin de permettre un ajustement progressif et faire évoluer des tarifs figés depuis plus de 15 ans.

À l'instar des pratiques mises en place

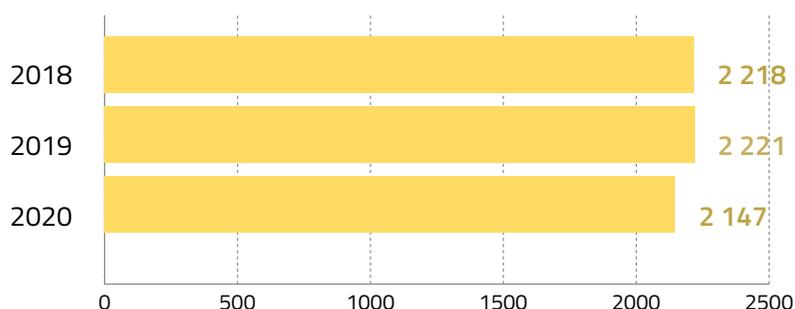
par l'ensemble des opérateurs postaux internationaux, ce plan permet de continuer à moderniser les offres et services pour répondre aux usages et besoins des clients et d'assurer la pérennité du service universel postal de l'OPT-NC.

La première hausse tarifaire, entrée en vigueur au 1^{er} juillet 2020, présente une

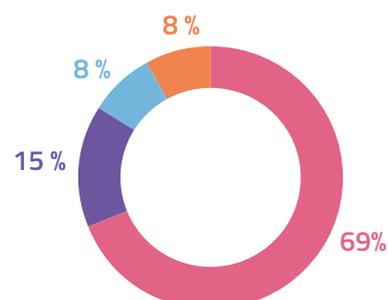
augmentation conséquente (+87 % sur le timbre local moins de 20 g). Toutefois, le contexte économique et la diminution des échanges aériens internationaux en lien avec la crise sanitaire mondiale ont fortement impacté les volumes et n'ont pas permis d'observer en 2020 une augmentation du chiffre d'affaires global courrier/colis.

La revalorisation tarifaire a cependant permis de maintenir un CA à 2,15 milliards FCFP et de compenser l'effondrement des volumes.

CA TOTAL POSTAL



Répartition du CA courrier et colis



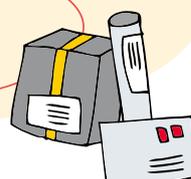
- Poste aux lettres
- Colis postaux
- Boîtes Postales
- Autres produits et services



10 ÉMISSIONS DE TIMBRES POSTE
et 2 carnets de 10 timbres autocollants émis en 2020

67 CONTRATS PUBLIPOSTAGES
(offres Post Impact, Post Contact, Colis en nombre...)

1,5 MILLION D'OBJETS
déposés en publipostage
(hors colis)



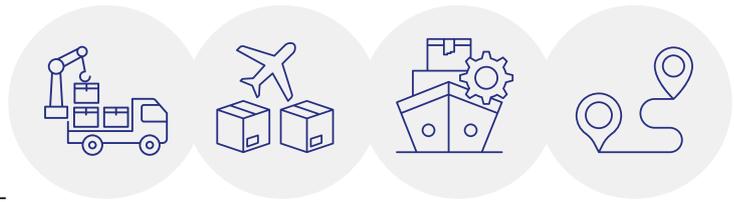
POSTE AUX LETTRES

La poste aux lettres regroupe les affranchissements courriers (machine à affranchir, timbres, prêt-à-poster, etc.) et les revenus des échanges internationaux.

La poste aux lettres a rapporté 1,5 milliard de FCFP, soit 69 % du CA total (comptes créditeurs internationaux inclus). La progression de +4 % constatée a toutefois été freinée par le contexte sanitaire et la réduction des échanges de courriers internationaux.

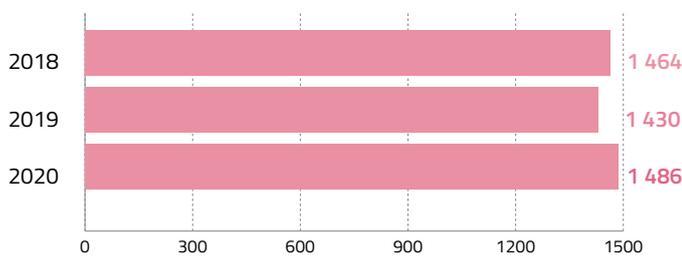
Le courrier déposé par les titulaires de machines à affranchir génère 67 % du chiffre d'affaires de la poste aux lettres (46 % du CA total).

COLIS

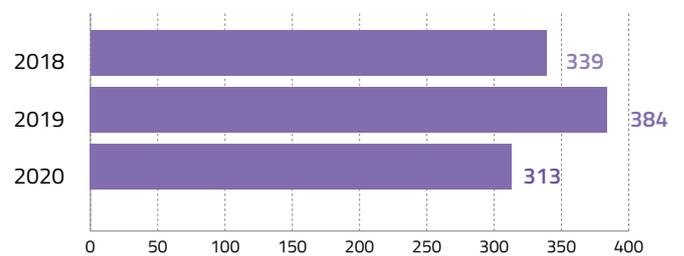


Directement impactée par la crise de la COVID-19 et la diminution du trafic aérien, la branche Colis accuse un recul de chiffre d'affaires de 18 % (contre +13 % en 2019), atteignant 313 millions FCFP (soit 15 % du CA total, comptes créditeurs internationaux inclus).

CA POSTE AUX LETTRES



CA COLIS



BOITES POSTALES

Le chiffre d'affaires de la location des BP reste stable avec **166 millions FCFP**.

PHILATÉLIE

Les ventes de timbres-poste et produits philatéliques (y compris souvenirs, livres...) ont enregistré un chiffre d'affaires de **69 millions FCFP**.

La baisse constatée confirme des usages de plus en plus dématérialisés.



RÉSULTATS FINANCIERS

L'OPT-NC affiche un bénéfice de plus de 1 milliard dans un contexte économique fragile et confronté en 2020 à de multiples crises.

Dans ce contexte de crise sanitaire de la COVID 19 et de tensions autour du 2^e référendum et du choix du repreneur de Vale NC, l'office a réussi à réaliser en 2020 un bénéfice de 1 084 M FCFP grâce à la baisse des charges et à la réalisation de recettes issues

d'opérations exceptionnelles. Toutefois, la vigilance doit rester de mise, car aucune baisse aussi importante du chiffre d'affaires (-5 %) et du résultat d'exploitation (-57 %) n'avait été enregistrée au cours de ces dix dernières années.

DES RECETTES EN BAISSSE

Des recettes supérieures aux charges, mais soutenues par des contributions exceptionnelles

DES RECETTES TOTALES QUI S'ÉLÈVENT À

24,7 Mds FCFP

(25,5 Mds FCFP en 2019) avec :

- 1 172 M FCFP

un chiffre d'affaires (CA) en forte baisse

+ 571 M FCFP

des produits exceptionnels en forte hausse

| Produits (en M FCFP) | réalisé | | réalisé | 2020 VS 2019 | |
|------------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
| | 2018 | 2019 | | 2020 | Montant |
| Chiffre d'affaires | 23 234 | 23 643 | 22 471 | -1 172 | -5 % |
| Production immobilisée | 663 | 661 | 630 | -31 | -5 % |
| Produits de gestion courante | 330 | 566 | 390 | -176 | -31 % |
| Produits financiers | 166 | 157 | 324 | +167 | +106 % |
| Produits exceptionnels | 109 | 162 | 733 | +571 | +352 % |
| Reprise sur amortissements | 197 | 352 | 129 | -223 | -63 % |
| Total des produits | 24 699 | 25 541 | 24 677 | -864 | -3,4 % |

Une diminution du CA qui touche les trois métiers, mais principalement les télécoms (- 1 072 M FCFP) et plus particulièrement :

Le **roaming** avec l'impact sur les communications internationales (- 600 M FCFP) des mesures strictes de confinement appliquées en Nouvelle-Calédonie ;

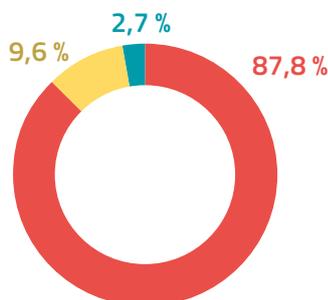
le **réseau fédérateur** avec l'effet des deux baisses tarifaires appliquées (- 330 M FCFP) ;

le **trafic de téléphonie fixe** (- 150 M FCFP) avec une évolution des usages vers la téléphonie mobile et l'accès à la voix sur IP par Internet.

| ZOOM sur le CA par métier ⁽¹⁾ en M FCFP (compte 70 : Ventes de produits, prestations de services) | réalisé 2018 | réalisé 2019 | réalisé 2020 | 2020 VS 2019 Montant | 2020 VS 2019 % |
|--|---------------|---------------|---------------|----------------------|----------------|
| Télécom | 20 404 | 20 791 | 19 719 | -1 072 | -5,2 % |
| Courrier | 2 218 | 2 221 | 2 147 | -74 | -3,3 % |
| Financier (banque) ⁽²⁾ | 596 | 623 | 599 | -24 | -3,9 % |
| Autres | 16 | 8 | 6 | -2 | -29,8 % |
| TOTAL DU CA | 23 234 | 23 643 | 22 471 | -1 172 | -5,0 % |

Répartition du CA TOTAL

- Télécommunication
- Courrier
- Financier



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).

Concernant les contributions exceptionnelles, elles proviennent des filiales.

À noter la distribution de 105 M FCFP de dividende d'OFFRATEL et l'inscription de 95 M FCFP de reprise sur provisions des titres de la filiale, en régularisation de la dépréciation enregistrée en 2017. Ces opérations viennent impacter à la hausse le poste des « Produits financiers ».

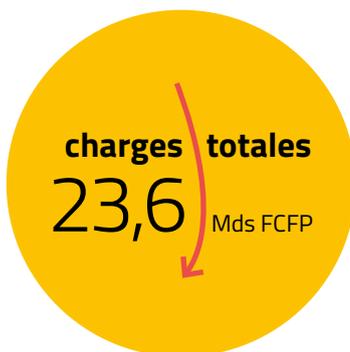
À noter également, les 587 M FCFP de reprise sur provisions du compte courant de la filiale CITIUS suite à l'opération de fusion finalisée au cours du dernier trimestre. Cette opération explique à elle seule la forte augmentation des « Produits exceptionnels ».

Ces opérations et les écritures comptables ad hoc qui ont boosté le résultat net comptable 2020 ne se reproduiront pas automatiquement à chaque exercice.



DES CHARGES EN BAISSÉ

L'explication de cette diminution repose principalement sur les baisses :



- du poste « **achats** » ;
- du poste « **autres charges de gestion courante** » directement impacté par la crise sanitaire et la réduction des charges internationales (Roaming) ainsi que par l'admission en non-valeur des créances radios comptabilisée en 2019, mais pas sur l'exercice 2020 ;
- du poste « **charges exceptionnelles** » qui en 2019 avait été alimenté par l'inscription en remise gracieuse de la moitié des créances redevables par les radios ;
- de l'**impôt sur les sociétés** qui se retrouve fortement impacté par la baisse du CA et par toutes les opérations exceptionnelles des filiales qui viennent réduire l'assiette fiscale ;

À souligner un renversement de tendance au niveau du poste « **Impôts et taxes** » (+ 53 M FCFP) qui enregistre pour la première fois depuis 2012 une hausse suite à l'augmentation du recouvrement de la taxe provinciale sur les communications téléphoniques (TPCT) ;

À noter également les efforts collectifs pour maîtriser les charges telles que la masse salariale (+ 80 M FCFP) ainsi que les charges relatives aux prestations extérieures (- 16 M FCFP) malgré :

- la réalisation de nouvelles dépenses obligatoires (redevance d'occupation du domaine public de la ville de Nouméa, frais d'avocat avec 13 recours contentieux engagés par la SCCI, frais d'études consécutifs aux conclusions du rapport d'audit l'IGF sur les services financiers) ;
- la hausse des frais de gardiennage, télésurveillance et sécurité ;
- l'augmentation des charges de la DSI résultant de l'évolution du modèle de distribution des logiciels qui entraîne un transfert de la dépense de l'investissement vers le fonctionnement.

| Charges (en M FCFP) | réalisé | réalisé | réalisé | 2020 VS 2019 | 2020 VS 2019 |
|--|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
| | 2018 | 2019 | 2020 | Montant | % |
| Achats | 980 | 1 081 | 843 | -238 | -22 % |
| Services extérieurs | 2 681 | 2 646 | 2 733 | +87 | +3 % |
| Autres services extérieurs | 1 033 | 994 | 891 | -103 | -10 % |
| Impôts et taxes | 1 774 | 1 688 | 1 741 | +53 | +3 % |
| Frais de personnel | 9 096 | 9 009 | 9 088 | +79 | +1 % |
| Autres charges de gestion courante | 1 627 | 1 289 | 1 067 | -222 | -17 % |
| Frais financiers | 168 | 147 | 406 | +259 | +176 % |
| Charges exceptionnelles | 66 | 279 | 71 | -208 | -75 % |
| Dotations aux amortissements et aux provisions | 6 509 | 6 236 | 6 220 | -16 | -0 % |
| Prime intéressement | 194 | 176 | 184 | +8 | +5 % |
| Impôt sur les sociétés | 291 | 865 | 351 | -514 | -59 % |
| Total des charges | 24 419 | 24 410 | 23 594 | -815 | -3,3 % |

Avec un taux de réalisation supérieur à 98 %, l'OPT-NC confirme les efforts faits en matière de réalisme budgétaire.

RÉSULTAT NET

LE COMPTE FINANCIER 2020 DE L'ÉTABLISSEMENT AFFICHE UN BÉNÉFICE DE PLUS DE

1 084 M FCFP

(1 130 M FCFP en 2019)

L'EBE, L'INDICATEUR DE PERFORMANCE ÉCONOMIQUE, EN BAISSÉ

L'OPT-NC a réalisé un Exédent Brut d'Exploitation (EBE) de 7,8 Mds FCFP (8,9 Mds FCFP en 2019, soit - 12,15 %). Depuis 2015, sous l'effet combiné d'une forte baisse du CA (-2,3 Mds FCFP) et d'une augmentation relative des dépenses courantes (+ 470 M FCFP) l'EBE a perdu 2,6 Mds FCFP, soit - 25 %.

INVESTISSEMENTS : EN LÉGÈRE AUGMENTATION

Concernant l'investissement, il enregistre une hausse de 600 M FCFP, soit 5,7 Mds FCFP contre 5,1 Mds FCFP en 2019 (+ 12 %). Malgré un contexte économique 2020 peu favorable, en maintenant ses investissements, l'office a montré son rôle actif dans le soutien à l'activité économique du territoire.

En effet, l'OPT-NC a maintenu son cap sur l'ensemble de ses programmes d'investissement et sur sa politique d'aménagement du territoire et de déploiement de la fibre. Par ailleurs, 2020 est l'année de lancement du programme du 2^e câble sous-marin dont le déploiement devrait s'échelonner sur 3 exercices pour un coût total prévisionnel de 4,7 Mds FCFP.

L'office a montré son rôle actif dans le soutien à l'activité économique du territoire.

UN AUTOFINANCEMENT EN BAISSÉ

La capacité d'autofinancement (CAF) est de 6,4 Mds FCFP contre 7 Mds FCFP en 2019 (-8,5 %).

Malgré une diminution logique au regard de l'érosion de l'EBE, le montant de la CAF 2020 reste supérieur au montant des investissements réalisés. Ce qui signifie que l'activité en 2020 a généré suffisamment de liquidités pour d'une part, autofinancer les projets d'investissement de l'établissement et, d'autre part, augmenter son fonds de roulement.

2020 est l'année de lancement du programme du second câble sous-marin.



RESTONS VIGILANTS...

Si l'OPT-NC affiche en 2020 un bénéfice de 1 084 M FCFP, la vigilance est le maître mot. En effet, le chiffre d'affaires réalisé n'a pas permis de couvrir les charges d'exploitation et l'établissement a enregistré une forte dégradation de la rentabilité de son activité. Ainsi, si la

situation est bénéficiaire en 2020 c'est dû à la baisse des charges, mais aussi et en grande partie aux opérations réalisées sur les filiales et au versement d'un dividende exceptionnel d'OFFRATEL. L'exercice 2021 devrait être moins favorable. Il est à craindre une accélération de l'effet

ciseau. Le modèle financier actuel arrive à bout de souffle. L'élaboration du prochain plan stratégique et les orientations qui en seront fixées devront aider l'OPT-NC à entamer sa transformation pour poursuivre ses missions de service public.



La prime d'intéressement en hausse

La prime d'intéressement versée sur la base des résultats 2020 sera en légère hausse (184 M FCFP contre 176 M FCFP en 2019, soit +4,4 %).

Cette prime a été calculée sur la base des nouvelles modalités votées par le conseil d'administration du 19 février 2020 et entérinées par le Congrès de la Nouvelle-Calédonie par délibération n° 102 du 26 novembre 2020. Celles-ci devront donc permettre de calculer la prime d'intéressement sur la période 2020-2022 et sur la base de 3 critères : Financier, Client et Organisationnel.

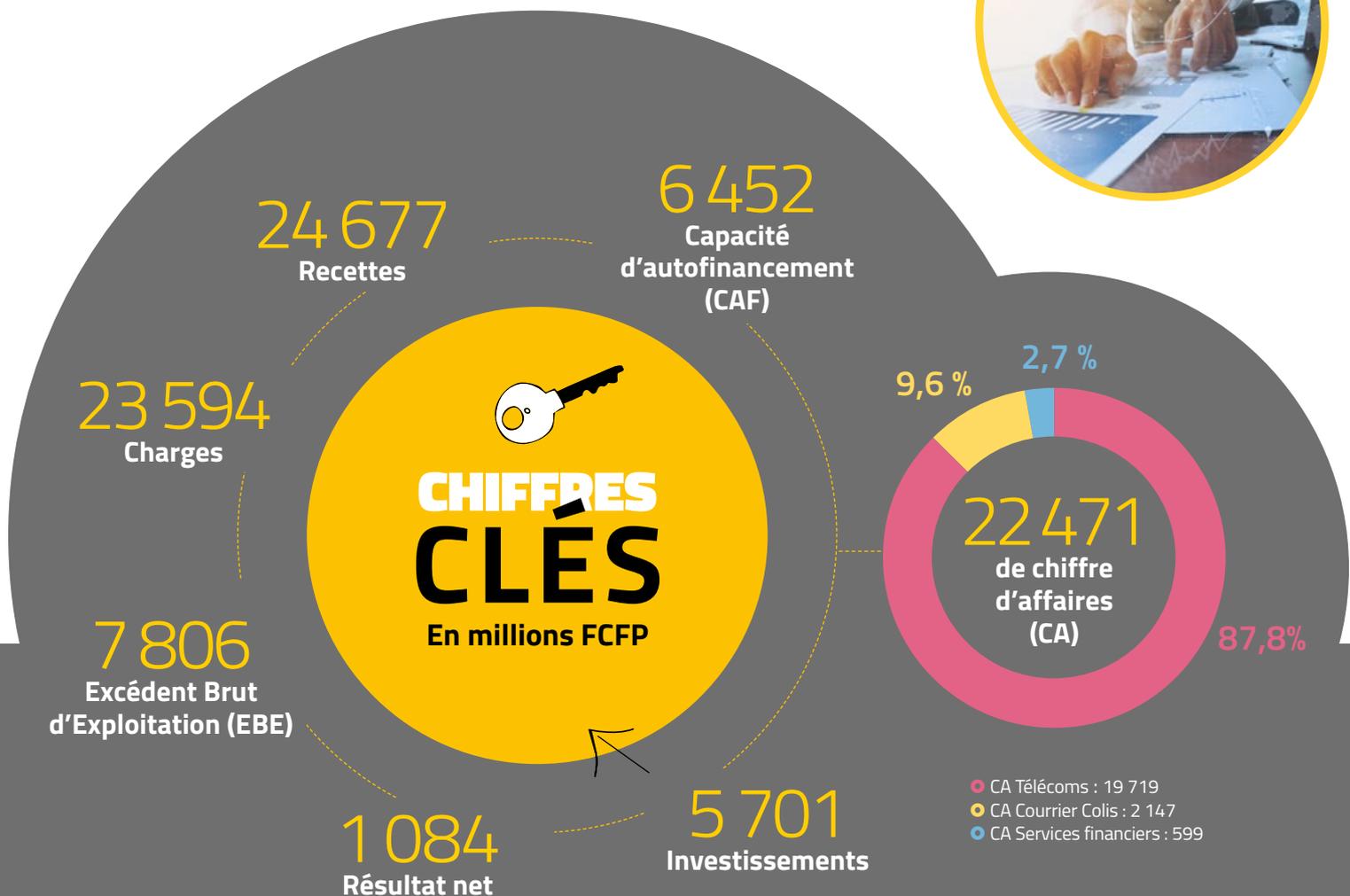
LE VERSEMENT AU BUDGET DE LA NOUVELLE-CALÉDONIE



Le versement d'une quote-part de 75 % du résultat net réalisé sur l'exercice 2019, soit 850 M FCFP, a été approuvé par délibération n° 40/2020 du 27/05/2020 du conseil d'administration de l'OPT-NC et par délibération n° 99 du 17/09/2020 du Congrès de la Nouvelle-Calédonie.

Bon à savoir

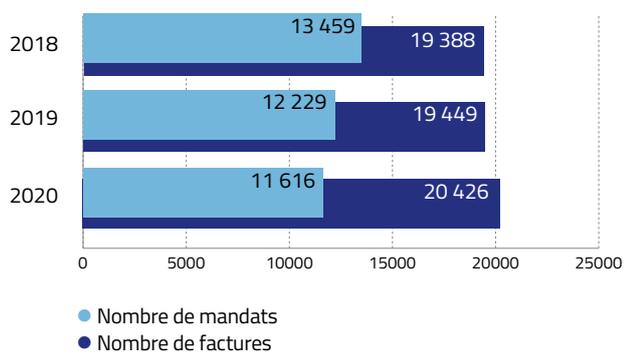
En 2015, 100 FCFP de chiffre d'affaires rapporterait 15 FCFP à l'OPT-NC. Aujourd'hui, 100 FCFP de CA ne rapporte plus que 4,5 FCFP.



COMPTABILITÉ PUBLIQUE

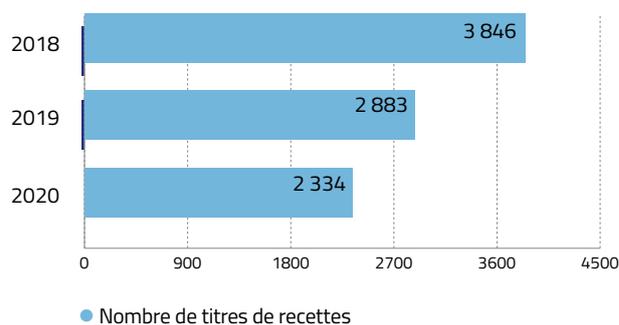
LES DÉPENSES BUDGÉTAIRES EXÉCUTÉES

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

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.

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

| Année | Téléphonie fixe | THD fixe | Mobilis |
|-------|-----------------|----------|---------|
| 2018 | 99,77 % | N/A | 99,18 % |
| 2019 | 99,79 % | 99,58 % | 99,00 % |
| 2020 | 99,64 % | 99,84 % | 99,67 % |

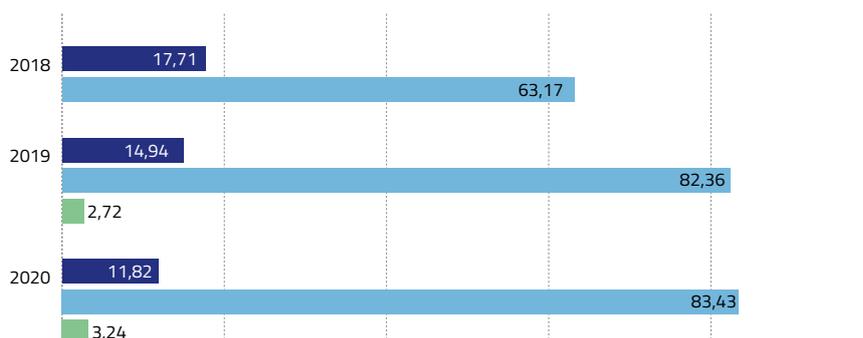
ÉVOLUTION DU NOMBRE DE NOUVEAUX DOSSIERS AU CONTENTIEUX TÉLÉPHONIQUE

- Fixe
- Mobile
- THD fixe



ÉVOLUTION DU MONTANT DES DOSSIERS AU CONTENTIEUX TÉLÉPHONIQUE EN MILLIONS

- Fixe
- Mobile
- THD fixe





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