

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.

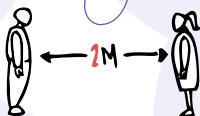
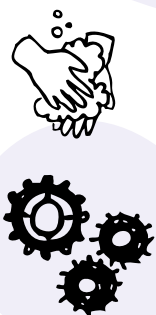
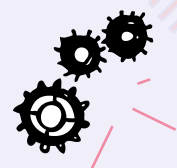
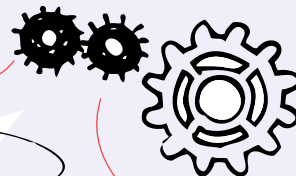
Cellule de crise et Plan de continuité d'activités (PCA) ont été mis en place au sein de l'OPT-NC dès le 24 mars 2020. Cette organisation a permis de garantir la délivrance des services publics essentiels incombant à l'office sur le territoire, y compris dans les zones les plus reculées.

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.

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.

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

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.

+ 25 %
SANS SURCÔÛT



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.

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

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», «Pro-note» et des collèges et lycées des établissements publics d'enseignement de la Nouvelle-Calédonie (EPENC).

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

+ 560
OFFERTS



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.

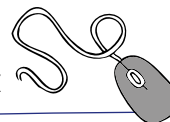
Dans ce contexte de solidarité territoriale, chaque Calédonien doit avoir en tête les priorités qui sont données pour éviter que la consommation de certains pénalise celle des autres. Nous entrons dans une période qui doit s'accompagner de responsabilité numérique.

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.

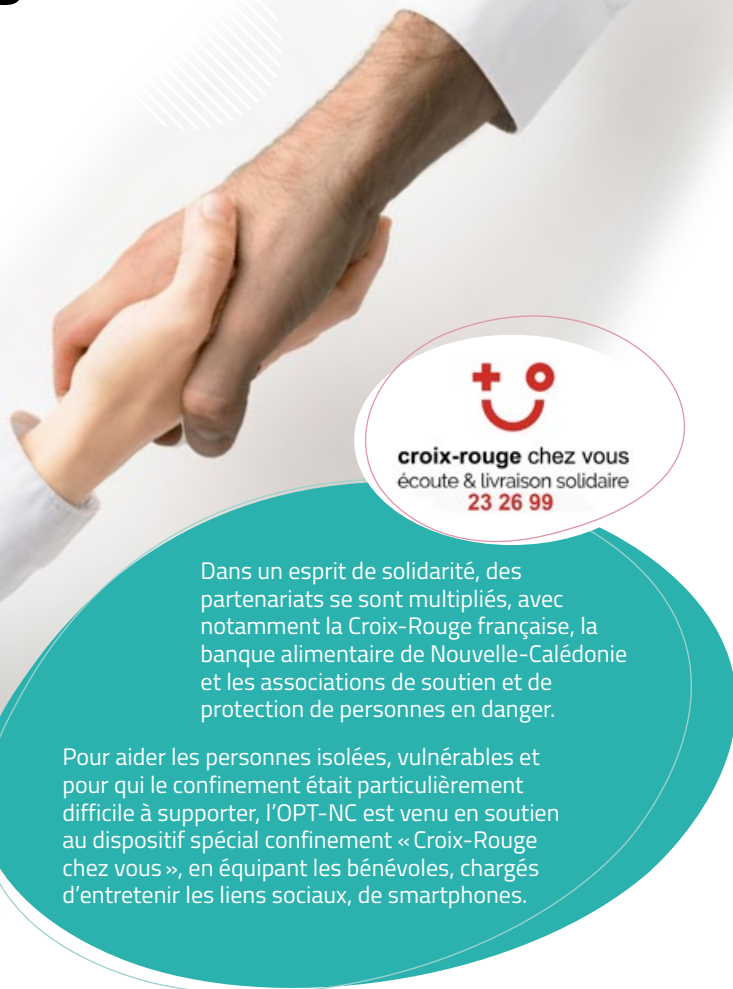
COLLABORATION AUPRÈS D'ACTEURS ÉGALEMENT INVESTIS DE MISSIONS DE SERVICES ESSENTIELS

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.

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 présentes, 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. »

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. »

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

