

Jeudi 09 novembre 2023

# Inauguration de l'agence rénovée de Poindimié

Yoann LECOURIEUX, président du conseil d'administration de l'OPT-NC, Thomas DE DECKKER, directeur général de l'OPT-NC et Isabelle WERNERT, directrice de la distribution de l'OPT-NC ont inauguré ce jeudi 09 novembre 2023 l'agence rénovée de Poindimié.

Cette célébration s'est déroulée en présence de M Paul Neaoutyine, maire de la communes, des coutumiers, des prestataires ayant travaillé sur le chantier, ainsi que d'une délégation de l'office.

## PHOTO INAUGURATION

*De gauche à droite : légende*

## La stratégie clientèle au cœur de l'agence de Poindimié

La nouvelle agence de Poindimié a ouvert ses portes le lundi 11 septembre 2023 après 4 mois de travaux. Nouveau design, réorganisation des espaces : le client est désormais au cœur de l'univers de l'OPT-NC.

La rénovation de cette agence s'inscrit dans le cadre de la **modernisation du réseau d'agences** de la direction des réseaux de vente de l'OPT-NC sur le modèle NRC (Nouvelles Relations Clients), et dispose désormais des nouveaux équipements suivants :

- **3 guichets, dont 1 pour les personnes à mobilité réduite (PMR) ;**
- **un bureau Services Financiers, permettant au conseiller financier de recevoir les clients en toute confidentialité ;**
- **un guichet automatique de banque externe.**



L'établissement de Poindimié a donc bénéficié au travers de cette rénovation d'une **intégration partielle du concept NRC**, initié en 2015, après les agences de Tontouta, Canala, Houaïlou et Maré.

A noter que cette stratégie de modernisation est en revanche **complètement intégrée au sein des agences de Koné, Ducos, Wé, Païta et Magenta.**

Le programme NRC - Nouvelle Relation Client a pour objectif de repenser totalement l'accueil et la relation client en faisant évoluer le modèle d'agence traditionnel de l'OPT-NC vers un modèle **plus moderne**. Il s'articule autour **de 4 grands principes** :

- **Fluidifier et organiser le trafic** dans les agences
- **Diminuer l'attente** réelle et perçue par les clients

- **Simplifier les opérations** pour qu'elles soient moins complexes et plus rapides
- **Renforcer la visibilité et la lisibilité des offres**, des services et des produits proposés

*" Avec la modernisation et l'aménagement de ses espaces, l'agence de Poindimié évolue d'un service uniforme centré sur le guichet à un modèle interactif fondé sur un service personnalisé. A l'intérieur, la décoration se veut "design, ouverte et accessible" pour passer de la notion de guichet à celle d'espaces conseils », explique Joël GRANIER, responsable de la mise en place du projet NRC.*

L'ensemble des aménagements réalisés vise à permettre aux clients de réaliser leurs opérations de façon rapide et autonome, en allégeant les files d'attente.

## **Des locaux plus adaptés, des espaces de travail au service de la performance**

Pour la réalisation de ce projet, le marché des travaux a été attribué à l'entreprise CRB Sarl, et la maîtrise d'œuvre du projet a été assurée par Stephen Jeulin, chargé d'opérations bâtiment à l'OPT-NC (bureau programme immobilier de la direction des moyens immobiliers de l'office).

**A Poindimié, les travaux ont débuté en juin 2023** et ont duré environ 4 mois.

Ainsi, les agents sur site et les clients profitent des nouveaux aménagements **depuis septembre 2023.**

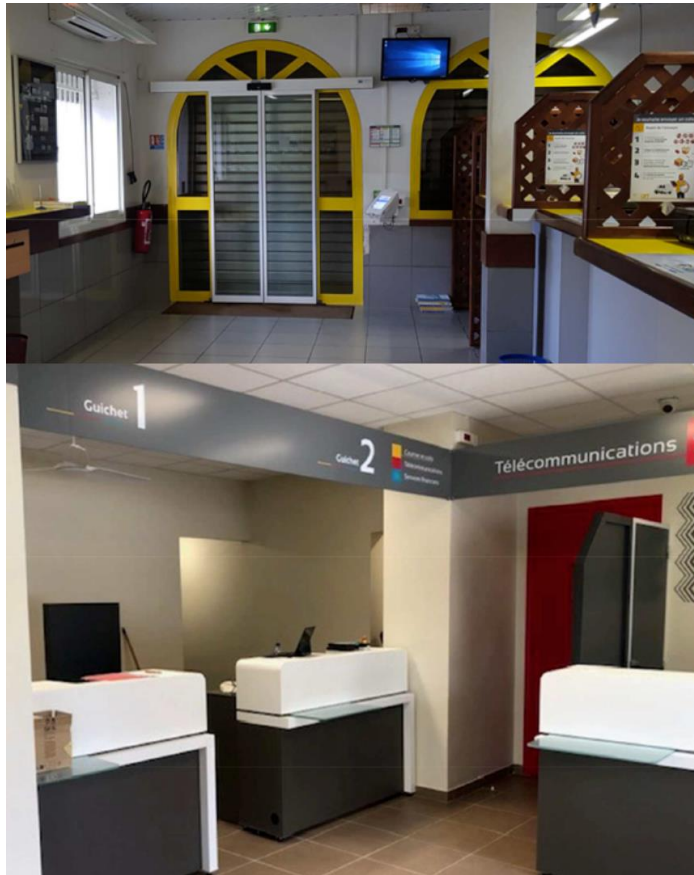
Le **coût global de l'investissement** s'élève à **47,9 millions FCFP**, dont 4,3 millions de FCFP d'études et 5 millions de FCFP de travaux préliminaires pour la mise en place d'une agence provisoire permettant d'accueillir la clientèle durant la réalisation des travaux.



*Façade de l'agence Poindimié avant et après les travaux*

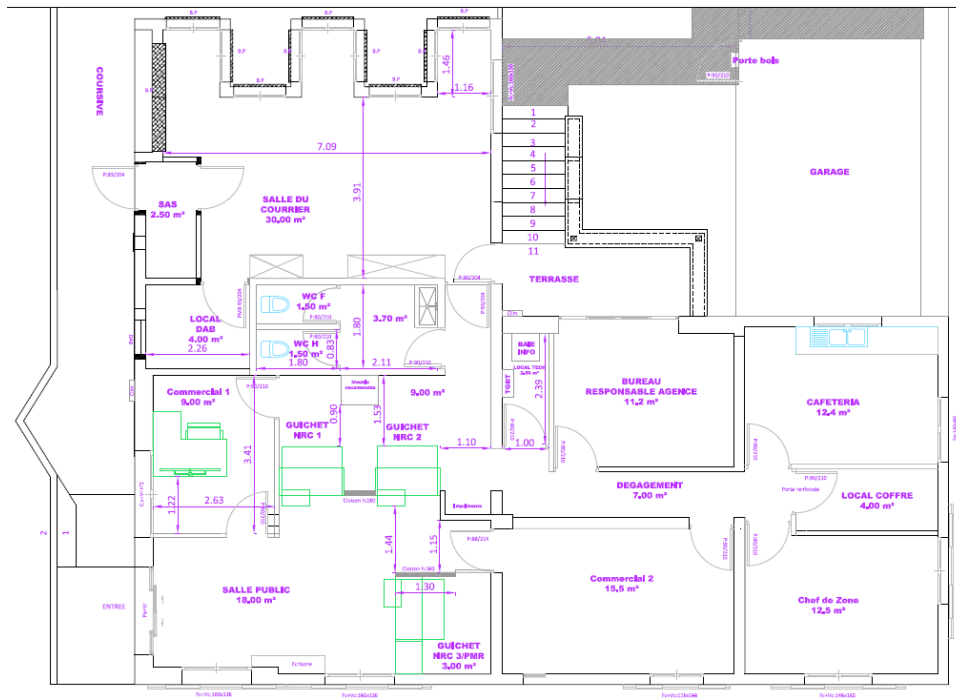
Les travaux engagés pour la rénovation de l'agence ont permis les améliorations suivantes, qui profitent à la fois aux 110 clients reçus en moyenne chaque jour, ainsi qu'aux agents travaillant sur site :

- amélioration de l'accès à l'agence pour les PMR (Personnes à Mobilité Réduite), avec l'installation d'une place de parking et d'un guichet dédié ;
- aménagement d'un parking en épis, qui désencombre la rue ;
- ajout d'un bureau commercial ;
- ajout d'un garde-corps plus sécuritaire à proximité des boîtes postales ;
- ajout de vestiaires à disposition des agents ;
- ajout d'une partie sanitaire supplémentaire, et d'une douche à disposition des agents travaillant sur site ;
- mise à la charte NRC (Nouvelle Relation Client) de la signalétique ainsi que des guichets de l'agence ;
- installation d'un portail électrique ainsi que d'un portillon pour l'accès des agents ;
- ajout de luminaires LED ;
- amélioration des locaux techniques, devenus plus fonctionnels.



*Salle et guichets de l'agence de Poindimié avant-après travaux*

Les évacuations se trouvant autour de l'agence ont également été entièrement nettoyées et désencombrées, afin de limiter les risques d'inondation de ses abords en cas de forte pluie.



*Plan indicatif de l'agence OPT-NC rénovée de Poindimié*

Ainsi, grâce à ces travaux de modernisation, **l'agence rénovée offre désormais à ses clients avec une nouvelle surface d'accueil de 18 m<sup>2</sup>, un cadre caractérisé par des espaces davantage adaptés à leurs besoins et conformes aux nouveaux standards NRC.**

**Plus fonctionnelle, elle permet également d'améliorer les conditions de travail des agents sur place.**

**L'agence rénovée de Poindimié en quelques chiffres :**

- 18 m<sup>2</sup> de surface / espace client
- 2 bureaux destinés aux conseillers commerciaux
- 3 guichets clients toutes opérations, dont 1 PMR
- 1 guichet automatique de banque GAB (externe)
- 989 boîtes postales (BP)

**Contact presse**

**Camille DUMARTY**

Chargée de communication

26 82 38 - 82 77 67

[camille.dumarty@opt.nc](mailto:camille.dumarty@opt.nc)