

Mardi 26 avril 2022

## Inauguration de l'agence rénovée de Païta

Très attendue par les clients, **la nouvelle agence de Païta totalement rénovée** a ouvert ses portes le lundi 4 avril après 8 mois de travaux. Nouveau design, réorganisation des espaces : le client est désormais au cœur de l'univers de l'OPT-NC.

Yoann LECOURIEUX, président du conseil d'administration de l'OPT-NC, et Philippe GERVOLINO, directeur général de l'OPT-NC, ont inauguré ce mardi 26 avril 2022 l'agence rénovée de Païta.

Cette célébration s'est déroulée en présence de Maryline D'ARCANGELO, 1<sup>ère</sup> adjointe au maire de Païta, Antoine ROMAIN, directeur de cabinet, André GUERRY, adjoint au maire en charge de la sécurité, Julien TRAN AP, membre du conseil d'administration de l'OPT-NC et des directions et services de l'OPT-NC.



*Inauguration de l'agence rénovée de Païta*

*De gauche à droite : Julien TRAN AP, membre du conseil d'administration de l'OPT-NC, Philippe GERVOLINO, directeur général de l'OPT-NC, Angela MATHELON, directrice adjointe des réseaux de vente, Sandrine MOUSSET, chef d'agence de Païta, Maryline D'ARCANGELO, 1<sup>ère</sup> adjointe au maire de Païta, Yoann LECOURIEUX, président du conseil d'administration de l'OPT-NC.*

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

La rénovation de l'agence de Païta s'inscrit dans le cadre de la **modernisation du réseau d'agences** de la direction des réseaux de vente de l'OPT-NC.

Après Koné, Ducos, Tontouta et Wé, l'agence de Païta est la quatrième à être entièrement repensée selon le concept de **Nouvelle Relation Client (NRC)** initié en 2012. La prochaine agence à bénéficier de ce modèle FULL NRC sera celle de Magenta dès la fin de l'année 2022.

Il est également à noter que cette stratégie a déjà été partiellement intégrée dans certaines agences comme celle de Tontouta, Canala, Houaïlou et Maré.

Le programme NRC, 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



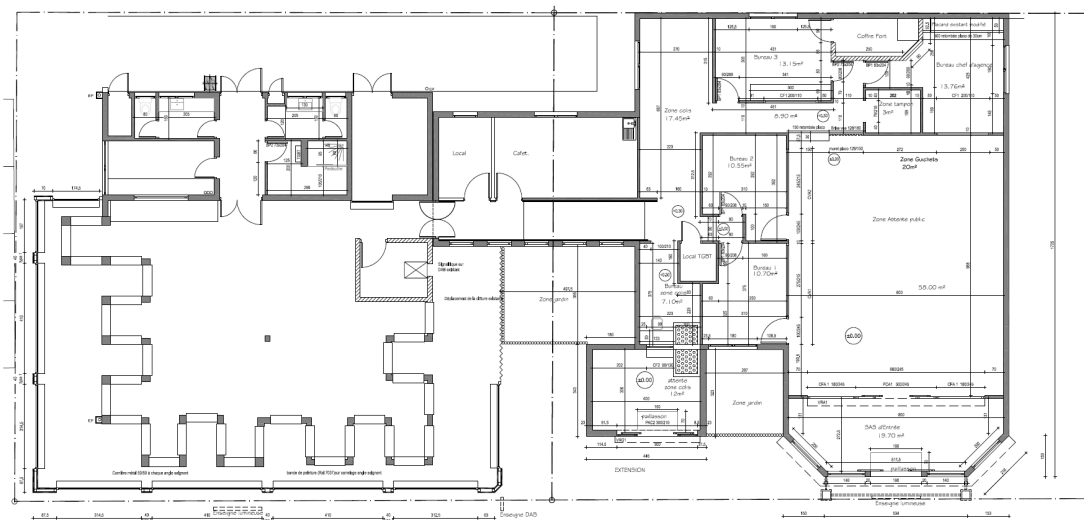
## Des travaux de rénovation pour une agence plus optimisée

**A Païta, les travaux ont débuté le 9 août 2021** et comportaient deux grandes phases : la construction du guichet Courrier Colis puis la rénovation de l'espace client. L'objectif principal était de faire évoluer l'agence sur les standards NRC favorisant une plus grande autonomie du client.

Pendant toute la durée du chantier, **une agence provisoire a été installée** à l'arrière de l'agence actuelle afin d'assurer une continuité de service auprès de notre clientèle. Elle disposait de deux guichets, d'un distributeur automatique de banque et d'un bureau commercial.

Après 8 mois de rénovation, l'agence flambant neuve de Païta a **rouvert ses portes au public le 04 avril 2022**.

**Le coût global de l'investissement s'élève à 50 millions FCFP**, dont 6 millions FCFP pour la partie architecture et contrôle technique et 44 millions FCFP pour la partie travaux.



*Nouveau plan de distribution - Agence de Païta*

## Quels bénéfices pour les clients ?

L'ancienne agence de Païta accueillait **en moyenne 180 clients par jour**. Grâce à sa modernisation et à ses aménagements, l'agence rénovée de 422 m<sup>2</sup> offrira à ses clients un cadre d'accueil caractérisé par des espaces dédiés, adaptés à leurs besoins et **conformes aux nouveaux standards NRC**.





Les principales transformations réalisées :

- **un guichet extérieur dédié aux Courriers Colis**, pour la délivrance des lettres recommandés, colis ordinaires et colis taxés, permettant aux clients de ne plus faire la queue aux guichets classiques ;
- **la construction d'un SAS automate** avec un GAB à l'entrée de l'agence, permettant le paiement des factures télécoms, l'achat de recharge liberté ainsi que l'affranchissement du courrier ;
- le changement des trois anciens guichets par **des guichets de nouvelle génération** ;
- l'installation **d'un meuble confection colis, dépôt de chèque et de gondes** d'exposition produits ;
- **une nouvelle signalétique** plus claire avec un code coloriel fort pour une mise en valeur des services rapides afin de développer la commercialité et améliorer la lisibilité.

L'ensemble de ces aménagements offrira la possibilité aux clients de réaliser leurs opérations de façon plus rapide et autonome.



### La nouvelle agence de Païta en quelques chiffres :

- 422 m<sup>2</sup> de surface
- 2 bureaux destinés aux conseillers commerciaux
- 3 guichets clients
- 1 guichet courrier colis
- 2 guichets automatiques de banque (un interne et un externe)
- 2 800 boîtes postales



**Contact presse**

**Julie TRANIER**

Chargée de communication

26 82 60 - 83 83 75

julie.tranier@opt.nc