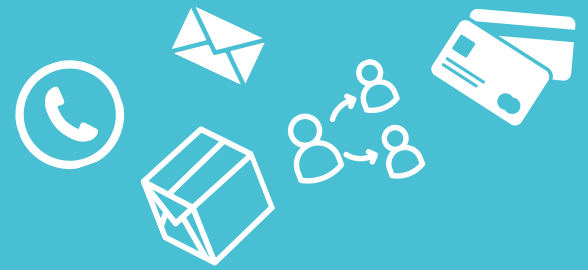


RAPPORT D'ACTIVITÉ

2023

SOMMAIRE



1

EDITORIAL

- 1.1 Le mot du président du conseil d'administration,
Yoann LECOURIEUX 03
- 1.2 Le mot du directeur général,
Thomas DE DECKER 04

2

L'OPT-NC, UN OUTIL PAYS AU SERVICE DES CALÉDONIENS

- 2.1 L'OPT-NC, un acteur multiservices au cœur de la
Nouvelle-Calédonie 06
- 2.2 Le plan stratégique Construire Demain 07

3

DIRECTION DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

- 3.1 Chantiers télécoms, un taux de réalisation
global de 42% 10
- 3.2 Développer des infrastructures de haute
technologie 11
- 3.3 Développer des offres étendues de
connectivité internationale 13
- 3.4 Créer de nouvelles offres et services
digitalisés adaptés 15

4

DIRECTION DU POSTAL

4.1 Optimisation de la chaîne logistique	20
4.2 Vers une amélioration du parcours et de l'expérience client	22
4.3 Chiffres clés et faits marquants	24

5

DIRECTION DES SERVICES BANCAIRES

5.1 L'OPT-NC réinvente ses services bancaires	26
5.2 Vers une modernisation et une conformité des services bancaires	30
5.3 Chiffres clés et faits marquants	33

6

DIRECTION DE LA DISTRIBUTION

6.1 Les ambitions pour demain	36
6.2 Vendre au plus proche du client	40
6.3 Les faits marquants	41

7

L'OPT-NC, ENGAGÉ DANS UNE TRANSFORMATION PROFONDE

7.1 Accompagner la transformation numérique, renforcer l'efficacité et améliorer la performance.	42
7.2 Zoom sur les chantiers transverses	43

8

RÉSULTATS FINANCIERS

8.1 Résultats 2023	48
8.2 Activité comptable	55

9

CARTOGRAPHIE ET CHIFFRES CLÉS

9.1 Implantations des infrastructures	56
9.2 Chiffres clés 2023	67



L'Édito

de Yoann LECOURIEUX

Quel regard portez-vous sur 2023 ?

C'est une année que je qualifie de dense avec de nombreuses réunions de la commission d'appel d'offres et du conseil d'administration sur des sujets engageants à la fois pour l'OPT-NC et la Nouvelle-Calédonie.

2023 aura été également une année de forte mobilisation autour de la réorganisation globale de l'office dans le cadre de la mise en œuvre du plan stratégique "Construire Demain | OPT 2025".

Une évaluation de cette organisation sera conduite fin 2024 afin d'apporter les ajustements nécessaires pour atteindre nos objectifs.

Nous avons également poursuivi la mise en œuvre des grands chantiers du plan stratégique, de modernisation des réseaux de télécommunications, de transformation du réseau des agences et de transformation digitale des services bancaires et postaux.

Notre ambition demeure de jouer un rôle de partenaire public stratégique dans le développement du pays, en favorisant l'innovation et la transformation digitale au service de nos clients, partenaires et de la société calédonienne dans son ensemble.

Autre élément significatif, la situation financière de l'OPT-NC qui requiert une attention particulière.

Malgré un résultat d'exploitation toujours positif, celui-ci a connu une baisse significative, principalement en raison d'un chiffre d'affaires inférieur aux prévisions.

Avec un modèle économique reposant sur l'autofinancement, soutenu principalement par nos activités télécoms, nous sommes confrontés à des défis persistants pour maintenir notre stabilité financière dans un contexte où les marges sont sous pression.

La solidité financière de l'OPT-NC demeure précaire, nécessitant des efforts soutenus pour assurer sa stabilité économique.



« Contribuer activement à l'intérêt général et développer de nouveaux services utiles pour tous. »

*Yoann LECOURIEUX,
président du CA de
l'OPT-NC*



« Le principal défi pour l'OPT-NC réside dans sa capacité à ajuster ses pratiques quotidiennes pour répondre aux changements, à accompagner ses clients dans ces transformations, tout en maintenant un équilibre financier stable. »

Thomas DE DECKKER,
directeur général de
l'OPT-NC

de Thomas DE DECKKER

Si vous deviez résumer l'année 2023 en quelques mots, que diriez-vous ?

2023 a été une année riche. La mise en œuvre du plan stratégique et les différentes actions de restructurations engagées visent à transformer cette belle entreprise qu'est l'OPT-NC.

Les services publics sont essentiels et répondent à des défis importants tels que la cohésion du territoire, distribuer des outils de communications à l'ensemble des calédoniens à des prix abordables sur l'ensemble du pays, permettre l'inclusion bancaire de chacun et demain, accompagner les calédoniens dans l'inclusion numérique.

Pour y parvenir, nous devons offrir des prestations de qualité, abordables, modernes et novatrices qui répondent aux besoins de nos populations dans un contexte où les menaces extérieures sur nos activités sont nombreuses.

Ces défis, qui sont au cœur de notre plan stratégique, montrent notre savoir-faire, notre résilience et notre capacité à répondre présent en toute circonstance.

CONSTRUIRE DEMAIN

OPT 2025

Nouveaux usages et attentes des clients, agilité et accessibilité, comment l'OPT-NC intègre-t-il ces nouveaux défis dans ses activités ?

Dans le domaine des télécommunications, nous avons accéléré le déploiement de la fibre optique et relevé le défi des premières communes entièrement fibrées, nous avons densifié le réseau mobile et fait un travail considérable pour préparer l'introduction de la 5G et de la 4G privée pour répondre aux besoins spécifiques des entreprises.

Concernant les services bancaires, les enjeux d'accessibilité bancaire pour la population sont reconnus et primordiaux. L'investissement de 1,2 milliard effectué dans un nouveau système d'information pourrait placer l'OPT-NC en tête des banques numériques du pays. Ce projet engendre des changements significatifs pour nos clients et nos équipes, visant à transformer les pratiques bancaires des calédoniens.

Le secteur postal est en pleine évolution, nécessitant une adaptation continue. Avec la réduction progressive de la distribution postale traditionnelle, l'accent est mis sur le développement de nouveaux services numériques et la spécialisation des services de livraison.

Nous pouvons d'ores et déjà lancer notre nouvelle offre de livraison personnalisée en ligne dans les communes de Nouméa et Dumbéa.

Dans le secteur de la distribution, nous poursuivons une dynamique de développement ambitieuse.

Nous nous apprêtons à déployer un nouveau métier. Notre objectif est d'améliorer et de valoriser notre réseau d'agences au service des Calédoniens.

Ces transformations auront un impact majeur sur nos équipes, nécessitant une adaptation et un développement de leurs compétences. C'est un défi, mais aussi une opportunité de croissance pour chacun.

Bien sûr, tous ces projets ambitieux ne seraient pas possibles sans le soutien de nos directions supports, qui accompagneront les directions métiers dans ces défis majeurs.



En 2024, la transformation continue ?

L'OPT-NC doit poursuivre sa transformation. L'excellence de l'expérience client s'impose partout autour de nous et nous devons l'intégrer davantage dans nos propositions et notre organisation.

Le principal défi pour l'OPT-NC réside dans sa capacité à ajuster ses pratiques quotidiennes pour répondre aux changements, à accompagner ses clients dans ces transformations, tout en maintenant un équilibre financier stable.

L'OPT-NC aborde donc l'année 2024 dans un environnement socio-économique complexe, dans une période marquée de nombreux enjeux nécessitant une stratégie financière à la fois claire, robuste et flexible.

2. L'OPT-NC, un outil pays au service des calédoniens

L'OPT-NC est un acteur public de l'aménagement et du développement économique au travers de ses missions de service public.

2.1 L'OPT-NC, un acteur multiservices au cœur de la Nouvelle-Calédonie



Acteur clé du développement de la Nouvelle-Calédonie depuis 1958, l'OPT-NC joue un rôle stratégique en tant que partenaire public. Avec l'engagement de ses 1 200 collaborateurs, il apporte une contribution majeure au développement économique du pays.

L'OPT-NC devient un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) de la Nouvelle-Calédonie en 2003 (année du transfert), et agit dans le sens de l'intérêt général. Les activités en matières postale et télécoms sont érigées en service public en Nouvelle-Calédonie. L'OPT-NC est également titulaire de missions d'intérêt général pour les services financiers, exercées à la demande de l'Etat.

À travers ses quatre domaines d'intervention, l'office offre une gamme complète de services à ses clients, particuliers ou professionnels, sur tout le territoire :

- Les **télécommunications** assurent la conception, l'exploitation et la maintenance des réseaux et des accès aux services de télécommunications pour l'ensemble de la population,
- Le **postal** assure l'acheminement et la distribution des lettres, paquets et colis en Nouvelle-Calédonie et à l'international,
- Les **services bancaires** proposent la gestion des comptes courant et d'épargne pour ses clients particuliers, entreprises et associations,
- Le **réseau de distribution** garantit l'accessibilité des services et produits essentiels dans son réseau d'agences sur l'ensemble des 33 communes de Nouvelle-Calédonie.

La Gouvernance

La gouvernance de l'OPT-NC est articulée autour d'un conseil d'administration (CA) aux pouvoirs étendus, et d'une direction générale chargée de proposer et mettre en œuvre les décisions du conseil. L'organisation et le fonctionnement de l'office est régie par délibération modifiée n°51/CP du 23/10/2000 et le décret 2002-716 du 2 mai 2002, qui définissent son organisation financière et comptable.

En chiffres :

- 8 CA avec 65 délibérations prises et 17 notes d'informations diffusées ;
- 12 réunions Comité d'entreprise ordinaires et 8 réunions extraordinaires ;
- 4 réunions CHSCT ordinaires et 6 réunions extraordinaires dont 2 pour la réorganisation.

2.2 Le plan stratégique Construire Demain

« Construire Demain | OPT 2025 », la volonté affichée de créer de la valeur durable pour la Nouvelle-Calédonie et ses populations.

Malgré le consensus sur la valeur ajoutée de cet outil pays, l'office est régulièrement questionné sur la performance de son modèle économique.

A travers ce plan, l'OPT-NC se renouvelle, en misant sur des technologies avancées, un service de qualité, de nouvelles méthodes de travail et une gestion performante.

Sa feuille de route stratégique porte une ambition politique, sociale et économique visant à promouvoir la responsabilité et le progrès tout en améliorant la satisfaction client.



3 ambitions stratégiques

- **Réinventer l'OPT-NC en s'appuyant sur ses actifs et ses équipes.**
- **Développer ce concept d'établissement public singulier, original, au service de la Nouvelle-Calédonie et de sa population.**
- **Se hisser parmi les meilleurs standards comparables de qualité de service et tarifaires de la zone Pacifique.**

Un développement stratégique en 2 volets

Le plan stratégique prévoit une transformation profonde visant une dynamique forte de progrès en renforçant ses fondamentaux et en développant son orientation client.

- **Amélioration des fondamentaux sur les métiers cœurs de l'OPT-NC**

Refonte organisationnelle et structurelle des métiers, maîtrise financière et économique, spécialisation commerciale, accélération du déploiement THD, nouveaux services spécialisés aux entreprises, digitalisation de la relation client, optimisation du centre de tri postal, etc.

- **Développement de nouvelles activités proches des cœurs de métier**

Développement d'une enseigne de proximité, livraison personnalisée des colis, services managés pour les entreprises, offres mobiles segmentées, prestations de services numériques, etc.

Ce programme de transformation est décliné en plusieurs chantiers.

Pour chacun de ces chantiers sont définis les enjeux auxquels répondre, les objectifs cible chiffrés, la planification des projets et actions pour les atteindre, les ressources nécessaires.

Les chantiers sont regroupés par domaine :

- Un domaine par métier leur permettant de se ré-inventer en véritables Business Units et de se hisser parmi les meilleurs standards de qualité de service de la zone.
- Un domaine transverse pour soutenir et accompagner la transformation des quatre Business Unit.

L'OPT-NC doit poursuivre son rôle d'aménageur du territoire tout en développant des services lui permettant de continuer à s'autofinancer et répondre aux besoins clients.

Aujourd'hui, le plan stratégique est dans une dynamique de réalisation avec un suivi assuré à tous les niveaux de l'organisation.



« Résolument tourné vers l'avenir tout en étant fidèle à ses fondamentaux de service public, l'OPT-NC se réinvente pour déployer sur chacun de ses métiers des technologies et des services de qualité, innovants et responsables, partout et pour tous, contribuant ainsi collectivement au développement de la Nouvelle-Calédonie et à son insertion régionale. »

3. Direction des télécommunications



« L'accélération du THD fixe a été constante depuis 2016, avec un véritable accroissement jusqu'en 2023. A partir de 2024, le rythme va diminuer : il y aura moins de prises raccordables installées et de clients raccordés par an. Pourquoi ? Parce qu'il y aura beaucoup moins de clients sur les zones qui ouvriront, essentiellement dans l'intérieur, et qu'il ne restera plus que les clients « difficiles » à migrer sur les zones déjà ouvertes. »

Olivier AMAT, directeur des télécommunications de l'OPT-NC.

CHIFFRES CLES 2023

133 460

Nb d'abonnements mobiles

130 028

Nb d'offres Liberté

21 122

Nb de lignes fixes cuivre

50 252

Nb de lignes fixes fibre optique

1 050

Nb de liaisons louées



En décembre 2023 la Direction des Télécommunications a mis en service le 500e site Mobile du territoire au lieu dit « Forêt Noire » à La Foa. Une célébration a été organisée en février 2024 à l'occasion de la présence des équipes d'Ericsson en Nouvelle-Calédonie.



3.1 Chantiers télécoms, un taux de réalisation global de 42%

Dans le domaine des télécoms, le plan stratégique répond à 3 enjeux-clés et se découpe en 5 grands chantiers.

L'accélération des grands projets d'infrastructures, la digitalisation, et le développement d'offres et de services répondant aux attentes de tous les clients, professionnels comme particuliers, doivent permettre à l'OPT-NC de se hisser parmi les meilleurs standards de qualité de service pour des pays comparables dans la zone Pacifique.



Accélération du Très Haut Débit Fixe et Mobile **A1**

- Développer des infrastructures de haute technologie
- Poursuivre et intensifier les déploiements du THD
- Déployer de nouvelles technologies et les expérimenter.



Wholesale Internet **A2**

- Devenir un partenaire commercial de référence dans la zone Pacifique.
- Se positionner sur le marché de gros à l'international.
- Etendre et rendre compétitives nos offres de liaison louées à l'international.



Offres segmentées grand public **A3**

- Développer des offres digitales.
- Développer des offres d'abondance.



Services spécialisés aux entreprises **A4**

- Développer notre activité B2B
- Déployer de nouvelles technologies (IOT, APN) et en expérimenter (eSim).



Expérience et parcours clients télécoms **A5**

- Améliorer la qualité de service
- Digitaliser le parcours client.
- Consolider et améliorer notre SAV.

3.2 Développer des infrastructures de haute technologie

Afin d'accompagner une croissance durable et stimuler l'innovation en Nouvelle-Calédonie, la direction des télécommunications poursuit et accélère le développement de ses infrastructures de haute technologie.

Cet enjeu tient à la réalisation du chantier « Accélération du THD ». Un 'gros' chantier qui comporte deux volets : le fixe et le mobile.

Coté Fixe, un séminaire s'est tenu le jeudi 24 août 2023.



“Le déploiement du THD Fixe avance bien, l'état des lieux est plutôt très positif.” Auriane DESMAZURES, cheffe du service exploitation et coordination à la Direction télécommunications de l'OPT-NC.

État des lieux:

- 102 plaques ont été ouvertes sur les 145 prévues (70%) ;
- 104 000 prises raccordables ont été installées sur les 130 000 prévues, ce qui signifie que 80% des clients Internet sont raccordables ;
- 71% de clients Internet sont raccordés à la fibre optique.

La fibre est déployée sur 17 communes (la Nouvelle-Calédonie en comptabilise 33 au total). Ces 17 communes représentent plus de 90 % des lignes téléphoniques.



Une délégation OPT-NC s'est rendue à Koumac le 23 octobre 2023 pour célébrer le 50 000e client THDF : l'ADIE.

Côté Mobile, un séminaire s'est tenu le lundi 18 septembre 2023.

« Nous devons accélérer le déploiement des sites mobiles si nous voulons atteindre les objectifs du plan stratégique. Un site mobile met en moyenne un an et demi à être réalisé ; nous devons donc trouver des moyens d'optimiser ces délais. » - Auriane DESMAZURES, cheffe du service exploitation et coordination à la Direction télécommunications de l'OPT-NC.



État des lieux :

99,5% de la population est couverte grâce aux 501 sites mobiles dont :

- 311 équipés en 2G
- 500 équipés en 3G
- 495 équipés en 4G
- 43 équipés en 3G+
- 121 équipés en 4G+

Réalisations en 2023 :

- Nouveaux sites : 2
- Extensions 4G : 14
- Extensions 4G+ : 3
- Sectorisations : 7

Perspectives 2024 :

Sur l'année 2024, la Direction des Télécoms prévoit 43 extensions en 4G+ et la création de 40 nouveaux sites 3G/4G (densification, couverture des tribus, axes routiers et zones blanches).

Nous prévoyons que 100% des sites soient équipés de la technologie 4G en fin d'année et la création de 116 nouveaux sites mobiles d'ici fin 2025 pour atteindre les objectifs fixés dans notre plan stratégique.



3.3 Développer des offres étendues de connectivité internationale

Pour élargir l'insertion régionale et devenir un partenaire commercial de référence dans la zone Pacifique, l'OPT-NC ambitionne de développer des offres étendues de connectivité internationale.

Cet enjeu concerne le chantier 'Wholesale Internet' qui vise le marché de gros à l'international via la revente de capacité de nos câbles sous-marins et l'optimisation de la route transpacifique.

L'OPT-NC a l'ambition de mieux valoriser ses deux câbles par la commercialisation de :

- **Liaisons louées internationales pour les entreprises calédoniennes**, notamment vers les Etats-Unis, et déploiement de points de présence à l'international (ex., Fidji, Etats-Unis, France).

Pour s'adapter aux besoins des entreprises et institutions en matière de réseaux privés et pour optimiser l'utilisation et la rentabilité de GONDWANA-2, l'OPT-NC fait évoluer son offre de Liaisons de Céléris Ethernet Internationales (LCEI) avec une nouvelle gamme simplifiée et des tarifs plus attractifs, dont la commercialisation est prévue en 2024. Ces offres proposent des terminaisons à Sydney ou Suva.

- **Trafic Internet international via Gondwana-2**

Un premier travail de concertation a été effectué avec les Fournisseurs d'Accès Internet confirmant la nécessité d'un raccordement vers les Etats-Unis. Des études marketing sont prévues en ce sens en 2024. En parallèle, l'OPT-NC envisage de participer à un consortium de câbles sous-marins entre les Etats-Unis et l'Océanie avec pour objectif de revendre une portion de la bande passante non utilisée. Pour cela, des rencontres ont eu lieu avec le Vanuatu pour la mise en place d'un câble sous-marin intelligent, dit « SMART CABLE », entre le Vanuatu et Lifou, afin d'offrir une connectivité tout en permettant de collecter des données sismiques grâce à des capteurs intégrés. Des échanges techniques ont lieu avec Wallis et l'OPT-PF pour améliorer la connectivité entre les territoires français du Pacifique. Si la faisabilité technique du projet est sans équivoque, franchir les freins contractuels et géopolitiques sera la mission de 2024.

- **Réseau Fédérateur**

L'OPT-NC fera évoluer son réseau fédérateur afin de pouvoir offrir de nouveaux services de qualité tout en maintenant son équilibre économique.

Des études de marché ont débuté en 2023 qui seront finalisées en 2024.



3.4 Créer de nouvelles offres et services digitalisés adaptés

Un enjeu fort pour l'OPT-NC est de créer de nouvelles offres et services digitalisés adaptés aux besoins des calédoniens tout en apportant une expérience client positive et à la hauteur des attentes exprimées.

Application Mobilis

Le lancement de l'application Mobilis en septembre 2023, développée en interne, a servi d'alternative sur la vente d'offres prépayées. Son lancement est un succès avec plus de 30 000 téléchargements sur le quatrième trimestre 2023.



Grâce à elle, le client Mobilis peut :

- Suivre sa consommation d'appels, de SMS et d'Internet mobile ;
- Recharger son compte grâce à l'achat dématérialisé de Recharges Liberté, IMD ou encore TOP UP ;
- Consulter son historique d'achat (recharges) ;
- Surveiller le montant de son excédent s'il communique en hors-forfait ;
- Accéder à des infos pratiques et à différents services digitaux OPT-NC.

La Direction des Télécoms étudie dorénavant de nouvelles pistes d'évolution de son SI Télécoms qui permettent plus de flexibilité et la réalisation d'un parcours client digital complet.

Les nouvelles orientations des offres prépayées intègrent la refonte complète :

- De l'offre destinée au segment touristique, Tourism Card, dont le lancement est prévu le 15 janvier 2024 ;
- De l'offre Liberté, nécessitant une refonte de l'application Mobilis. Sortie prévue en 2024.

Développement de services spécialisés pour les entreprises

« Il est primordial aujourd’hui de répondre aux besoins des entreprises calédoniennes en approfondissant notre connaissance client afin d’être en mesure de leur proposer de nouvelles offres à valeur ajoutée. Cela signifie leur proposer des solutions adaptées à leurs usages actuels et futurs, des solutions qui facilitent leur transformation digitale. C’est pour les besoins spécifiques de cette clientèle entreprises, que des offres dédiées sont prévues », nous explique Jenna TUAL-COLLET, cheffe du service architecture et projets et responsable des chantiers relatifs aux développements de services spécialisés pour les entreprises à la direction des télécommunications de l’OPT-NC.

L’OPT-NC cherche ainsi à poursuivre l’amélioration de la qualité de son service à l’égard des professionnels, avec par exemple la mise en place d’une offre dédiée aux objets connectés (NB-IoT, LTE-M), la mise en place d’APN privés ou encore les offres Trunk SIP.

Signature d’une convention-cadre OPT-MINES

Accompagner la transformation numérique et l’innovation dans le secteur de la mine et de la métallurgie, c’est l’objectif de la convention cadre signée le jeudi 21 décembre 2023 par le gouvernement, les opérateurs métallurgiques calédoniens et l’OPT-NC.

Pour rester compétitive et performante tout en respectant l’environnement, l’industrie minière mise sur la transformation numérique, un élément clé de sa modernisation et de son évolution.

L’Internet des objets (IoT), l’analyse de données et l’intelligence artificielle permettent aux entreprises minières de prendre des décisions pour améliorer leur productivité et la sécurité des biens et de leurs salariés. Cette transformation numérique ne peut se faire sans une connectivité efficace.



Ces défis sont au cœur de notre plan stratégique. Les enjeux stratégiques concernent l'accélération des grands projets d'infrastructures, la digitalisation, mais également le développement d'offres et de services répondant aux attentes de tous les clients, professionnels comme particuliers.

Une convention cadre a ainsi été signée le 21 décembre 2023.

Cet accord est le résultat d'une collaboration initiée en 2023 avec trois entreprises métallurgiques locales. Ensemble, les différentes parties prenantes ont élaboré une stratégie commune et ont discuté des besoins de numérisation et de modernisation de l'industrie métallurgique.

La convention-cadre signée vise à atteindre plusieurs objectifs :

- Engager les différents signataires autour d'une ambition commune de transformation numérique et de meilleure compétitivité du secteur du nickel en Nouvelle-Calédonie ;
- Etablir un dialogue entre les acteurs pour adapter le déploiement des réseaux et des solutions aux contraintes du territoire ;
- Partager sur les besoins des acteurs et les solutions facilitant la transition de l'industrie minière calédonienne vers le numérique ;
- Accélérer la mise en œuvre de réseaux mobiles privés, basés sur la 4G ou 5G, pour en faire des leviers de compétitivité, d'attractivité et d'innovation de l'industrie métallurgique locale ;
- Formuler des propositions concrètes pour un déploiement des usages les plus prometteurs pour la compétitivité du secteur métallurgique en Nouvelle-Calédonie.

“Au travers de cette stratégie, nous souhaitons faciliter la transition de l'industrie minière calédonienne vers le numérique en mettant à profit toute notre expertise en tant qu'opérateur historique, intégrateur et exploitant de notre réseau de télécommunications “ Olivier AMAT, directeur de la direction des télécommunications de l'OPT-NC.

L'offre TRUNK SIP

Pour répondre aux attentes de nos clients professionnels, ce chantier est découpé en plusieurs offres et les réflexions sont menées en collaboration avec les équipes de la DSI, du marketing ainsi que les équipes techniques télécoms.

En mars 2023, l'OPT-NC a officialisé la commercialisation de ses deux premières offres Trunk SIP pour répondre aux besoins de sa clientèle professionnelle déjà équipée en fibre optique.

Qu'est-ce qu'un Trunk SIP ?

Une offre de téléphonie fixe, avec standard téléphonique, sur fibre optique partagée permettant des communications simultanées.

La solution permet de faire transiter des appels entrants et/ou sortants à partir d'une connexion sécurisée sur le réseau Internet Haut débit à travers le SIP (Session Initiation Protocol : protocole de signalisation pour communications sur IP, utilisé partout dans le monde pour les vidéos, le travail collaboratif etc.).

“Le Trunk SIP est une technologie qui permet aux entreprises d'améliorer considérablement leur communication interne et externe.” Jenna TUAL-COLLET, cheffe du service architecture et projets et responsable des chantiers relatifs aux développements de services spécialisés pour les entreprises à la direction des télécommunications de l'OPT-NC.

L'offre Trunk SIP évoluera en 2024 avec un complément de services prévu pour une mise en production au second trimestre 2024.

L'option Trunk SIP LCE (Liaison Celeris Ethernet) permettra aux professionnels de Nouvelle-Calédonie d'effectuer des communications simultanées sur un support plus robuste et de bénéficier d'une garantie de temps de rétablissement sur leur ligne en ayant plusieurs sites connectés à une LCE.

L'option Trunk SIP TaaS (Telephony as a Service) permettra aux entreprises en recherche d'une offre tout-en-un d'externaliser leur système de téléphonie auprès d'un fournisseur d'accès à la téléphonie (FAT).

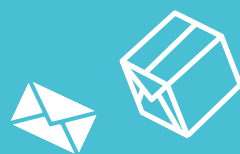
Répartition du chiffre d'affaires télécoms par secteur :

	2023
Mobile	12.755 Mds
Multimédia	3.161 Mds
Téléphonie fixe	2.884 Mds
Liaisons louées	898 M
Radioélectricité et radiomaritime	98 M
Divers	74 M

En 2023, le chiffre d'affaires télécoms représente 19,870 milliards.



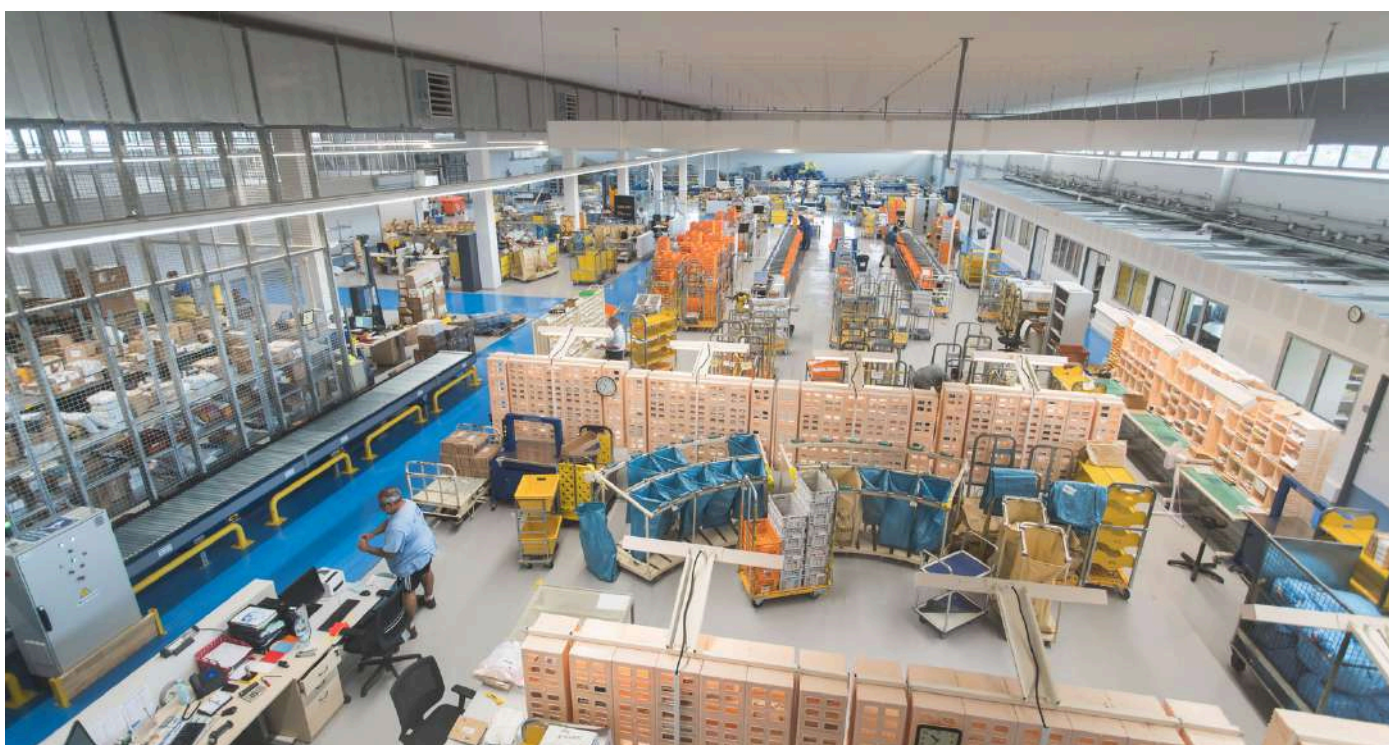
4. Direction du postal



« C'est en continuant notre engagement dans une démarche de qualité de vie et conditions de travail que nous allons améliorer notre performance financière et industrielle pour offrir des services en adéquation des attentes de nos clients. »

Isabelle BLANC MATHEY,
directrice du postal

2023		
Boîtes postales	40 756	BP louées sur un parc total de 69 829
Courrier et colis	381	Tonnes de fret postal en import
Ilots de boîtes postales	266	Nb d'ilots installés en tribus et lieux-dits
Philatélie	10	Emissions philatéliques par an, soit 160 000 timbres en 2023
Distribution à domicile	103	Nb de circuits de tournées à domicile et en poste mobile
Traitement CTP	12 M	Nb d'objets postaux traités par le CTP
PSP (Portail des services postaux)	999	Nb de clients inscrits sur le PSP avec 87 livraisons sur RDV réalisées depuis mai 2023



4.1 Optimisation de la chaîne logistique

Professionnalisation de la plateforme du centre de traitement postal

L'objectif de la direction du postal est d'harmoniser la chaîne logistique pour améliorer la répartition des flux envoyés aux agences, en priorisant ceux à valeur ajoutée.

Dans le cadre de l'amélioration continue, le Centre de Traitement Postal (CTP) a travaillé conjointement avec les agences sur la réception et le traitement des acheminements (contenants, colis, EMS, lettres) pour optimiser les processus avec la mise en place d'un HUB.



Cette démarche vise à optimiser le traitement et la livraison des services postaux tout en réduisant les coûts avec pour objectif final, rapidité et fiabilité offrant ainsi une meilleure expérience client.

ProGlove - Aller plus loin grâce aux objets connectés

Pour améliorer son service au client, la direction du postal a testé le gant connecté Proglove.

Ce lecteur de code barre inséré dans un gant, permet de scanner et de travailler simultanément, rendant les processus industriels et logistiques plus efficaces.

Cette expérimentation de type "Test and learn" a permis de revoir l'investissement à la baisse tout en améliorant la qualité de service.

La livraison personnalisée

L'objectif est de diversifier les modes de distribution des colis taxés grâce au nouveau service de livraison personnalisée. Opérationnel depuis juillet 2023, ce service est actuellement disponible dans les communes de Nouméa et Dumbéa.

Actions engagées en 2023 :

- Digitalisation et simplification du parcours client, permettant le règlement des factures et la prise de rendez-vous via le portail des services postaux, monespace.opt.nc.
- Livraison de colis taxés sur rendez-vous disponible à Nouméa et Dumbéa.

Le parcours client pour la réception de colis peut être particulièrement complexe lorsqu'il s'agit de commandes en provenance de l'extérieur de la Nouvelle-Calédonie livrées par voie postale.



OPT'it's soins
POUR VOUS !
Découvrez votre
nouvel espace postal !
Créez votre compte et accédez
à des services postaux
personnalisés

Les étapes de dédouanement, les taxes, les avis de réception non reçus, et la récupération en agence sont autant de sources majeures d'insatisfaction. 93% des clients interrogés estiment que la facilité de récupération de leur colis (lieu, horaires, etc.) est un critère prioritaire.

Par ailleurs, le client postal recherche de plus en plus l'autonomie et souhaite effectuer ses démarches en ligne pour gagner du temps. Il s'attend également à recevoir des informations rapides et personnalisées, notamment concernant l'arrivée de ses colis.

L'analyse croisée des tendances du marché, des indicateurs financiers et des résultats d'études a permis de définir une nouvelle stratégie postale :

- la dématérialisation et la digitalisation des offres et des processus,
- le développement de nouveaux modes de livraison,
- l'expansion des services dédiés aux professionnels.

Ainsi, pour répondre aux attentes de ses clients, plusieurs alternatives de livraison sont envisagées :

- la livraison flexible à domicile ou au bureau dans les zones denses de Nouméa et du Grand Nouméa,
- l'installation d'un réseau de consignes colis à Nouméa et dans le Grand Nouméa, dans les zones de chalandise définies,
- la mise en place d'un réseau de points relais couvrant l'ensemble du territoire.

En 2023, durant deux mois de test, 30 livraisons personnalisées ont été réalisées pour 77 clients bêta-testeurs inscrits.

4.2 Vers une amélioration du parcours et de l'expérience client

Connaissance client

« Pour améliorer nos offres, il est crucial de connaître précisément nos clients, leurs attentes et leurs besoins spécifiques. Cette connaissance approfondie nous permet de personnaliser nos services, de développer de nouvelles solutions adaptées à leurs besoins et de garantir une expérience client optimale. En comprenant mieux nos clients, nous sommes en mesure de répondre efficacement à leurs demandes, de leur offrir des produits et des services qui correspondent exactement à leurs préférences, et ainsi de renforcer leur satisfaction et leur fidélité envers notre entreprise. » Isabelle BLANC MATHEY, directrice du postal de l'OPT-NC.

En 2023, **une étude de segmentation B2C/B2B** a été menée pour mieux comprendre les besoins des clients du territoire, aboutissant à sa validation complète le 17 février 2023. Cette initiative visait à définir les profils types des clients selon divers critères.

Parallèlement, le déploiement du système d'information Gestion de la Connaissance Client (GCP) a débuté.

Ces développements permettent de centraliser les données clients du postal, dont l'objectif est d'offrir une vue complète et intégrée.



Expérience client

L'OPT-NC s'est fixé deux objectifs majeurs visant à améliorer l'expérience client.

Le premier consiste à **digitaliser le parcours client** afin de rendre l'accès aux services plus intuitif et accessible. Cela inclut la mise en place de plateformes en ligne telles que *monespace.opt.nc*, facilitant le règlement des factures et la prise de rendez-vous.

Le second objectif est de **simplifier le traitement des réclamations**, en offrant aux clients des solutions rapides et efficaces pour résoudre leurs problèmes.

Ces initiatives s'inscrivent dans une volonté d'optimiser les interactions avec les clients, renforçant ainsi l'engagement de l'OPT-NC envers l'amélioration continue de ses services.

Suite à l'étude de satisfaction client, il apparaît que 51 % des particuliers et 89 % des professionnels sont insatisfaits du parcours de traitement des réclamations. Ces données soulignent l'urgence de repenser et d'améliorer les processus en place.

Dès 2024, l'OPT-NC s'engage à revoir et à améliorer significativement le parcours digital, qu'il soit particulier ou professionnel.

4.3 Chiffres clés et faits marquants

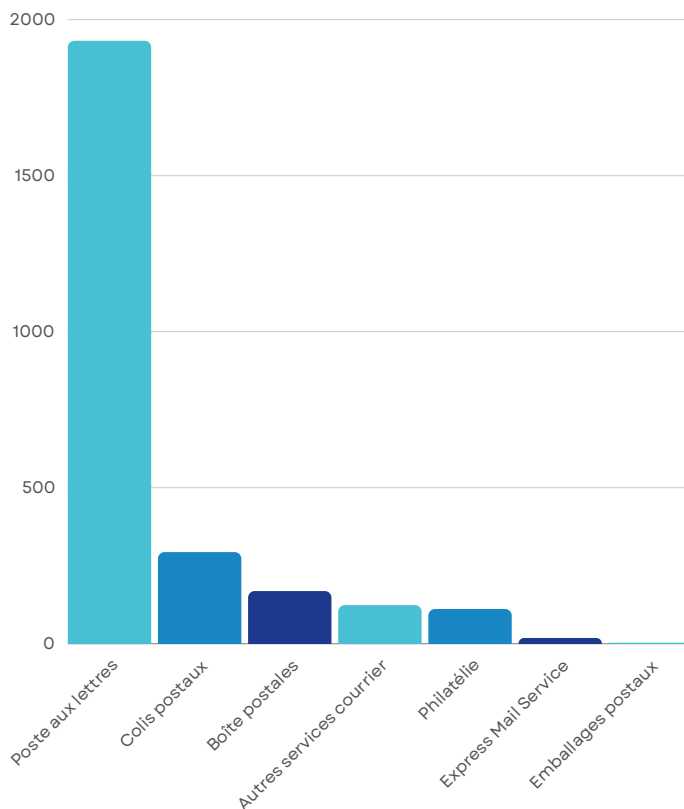
Chiffres clés

La direction du postal représente **11%** du chiffre d'affaires de l'OPT NC, soit **2.58 Milliards**.

Chiffres d'affaires par secteur :

Répartition du CA postal 2023 :

Poste aux lettres	1 932.18 M
Colis postaux	293.37 M
Boîtes postales	168.52 M
Autres services courrier (Publipostages, recommandés, frais de dédouanement, ordres de réexpéditions)	123.39 M
Philatélie	111.08 M
Express Mail Service (EMS)	18.14 M
Emballages postaux	3.04 M

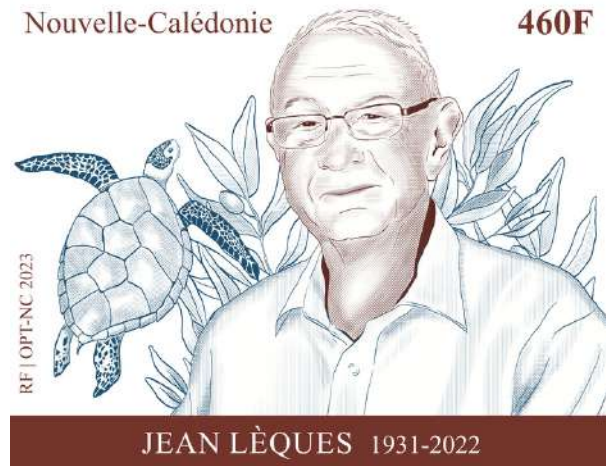


Faits marquants

Edition du timbre Jean LEQUES

Cette année, en hommage à Jean LEQUES, l'OPT-NC a décidé d'éditer un timbre.

Cette initiative témoigne de la volonté d'offrir aux clients des produits en lien avec leur histoire.



Edition des timbres Autocollants Spécifiques Evènementiels : La Monique

L'agence philatélique a participé aux commémorations organisées pour les 70 ans de la disparition du caboteur la Monique, en sortant des planches. Ces dernières ont été présentées lors d'une cérémonie d'ouverture organisée au Centre Culturel Tjibaou le 22 juillet 2023.

Salon philatélique d'automne

Le 76e salon philatélique d'automne s'est déroulé à Paris du mercredi 8 au vendredi 10 novembre 2023 à Paris. Chaque année, l'OPT-NC exporte et met à l'honneur ses produits philatéliques et dérivés pour l'occasion. Pour la première fois, le visuel a également été soumis aux votes des agents de l'OPT-NC par le biais d'un sondage. Initiative appréciée par ceux qui y ont participé : 137 votants au total.



Le Salon en chiffres :

- 2.7 millions XPF de ventes de produits philatéliques et dérivés
- 500 visiteurs

5. Direction des services bancaires



“En 2023, le projet MANA a été lancé, initiant le développement d'un nouveau système d'information bancaire destiné à métamorphoser notre domaine d'activité.”

Sarah GAY, directrice des services bancaires



2023

Comptes CCP particuliers	43 835
Comptes CCP pros	3 253
Comptes CNE	86 169
Abonnements CCP.NC	19 087
Cartes VISA	19 068
Cartes privées	54 234
Retraits effectués aux GAB	3 515 673

5.1 L'OPT-NC réinvente ses services bancaires

L'office vise à promouvoir l'engagement social et inclusif de ses services bancaires sur l'ensemble du territoire. Cela implique d'obtenir une reconnaissance du service public sur un périmètre d'activité maîtrisé et encadré financièrement. En parallèle, l'OPT-NC s'engage à se conformer aux réglementations exigeantes en vigueur tout en développant la digitalisation des usages bancaires.



1. Un positionnement d'intérêt général assumé mais non valorisé

Un Livret A gratuit et utilisable comme un compte courant, pour toutes celles et ceux qui en font la demande : c'est la promesse faite par l'OPT-NC, dans le cadre de la mission d'accessibilité bancaire que lui confie l'Etat. L'office, en tant qu'acteur central du paysage financier en Nouvelle-Calédonie, assume pleinement cette mission de service public indispensable pour de nombreuses personnes, en particulier dans les zones éloignées où l'accès aux services bancaires est limité.

Cependant, malgré l'importance de cette mission, l'OPT-NC assume un déséquilibre financier significatif, avec une rémunération de l'État bien inférieure aux coûts réels engagés pour la délivrance des Livrets A et des services qui y sont associés. Avec un déficit annuel de l'ordre de 1.9 milliards de XPF par an, le modèle actuel des services bancaires pèse de manière significative sur le résultat global de l'office. Cette situation souligne le besoin de recevoir le soutien financier adéquat pour permettre de continuer à remplir efficacement cette fonction d'acteur clé dans la promotion de l'inclusion bancaire en Nouvelle-Calédonie.



En outre, l'OPT-NC joue un rôle en tant qu'institution financière de proximité en Nouvelle-Calédonie, en étant présent dans chaque commune et en répondant aux besoins des ménages modestes, des jeunes et des sans-emploi. Son vaste réseau de Guichets Automatiques Bancaires (GAB), son service de poste mobile et son offre de Livret A physique en font un acteur essentiel pour l'accessibilité bancaire. Toutefois, malgré ses efforts louables, une reconnaissance formelle de ses contributions, notamment sur le volet des Comptes Courants Postaux (CCP), est nécessaire pour pleinement valoriser le rôle de l'office dans la société calédonienne et pérenniser son activité des services bancaires.

2. Un nouveau système d'information bancaire en 2025

Afin d'assurer la continuité de ses services bancaires, l'OPT-NC mène également depuis fin 2021 un programme de transformation baptisé « SAFE » qui vise notamment la mise en conformité réglementaire et le développement de solutions informatiques répondant aux besoins d'évolution et de sécurisation des services bancaires.

Le système d'information (SI) actuel mis en service dans les années 80 (AS400) ne lui permettant pas de répondre à ces deux objectifs, la poursuite de son activité nécessitait donc de changer le système dans son intégralité.

« Le SI bancaire actuel de l'OPT-NC est un outil 'maison' développé sur l'AS400, un système vieillissant et difficile à faire évoluer. Pour pérenniser les services bancaires, nous avons besoin d'un outil moderne et souple à la pointe des standards et des évolutions du marché. » Sarah GAY, directrice des services bancaires de l'OPT-NC.



Quels sont les enjeux du changement de SI bancaire ?

- **Conformité réglementaire** : une obligation d'assurer la pérennité de l'activité des services bancaires et de se prémunir face aux risques de sanctions à travers un outil et des processus conformes à la législation.
- **Maîtrise du SI** : une nécessité impérieuse de reprendre la maîtrise du système, limiter les spécificités et la complexité pour se concentrer sur les activités à valeur ajoutée pour les clients.
- **Recherche d'efficacité et d'optimisation des processus** : une perspective prometteuse de moderniser l'organisation et le positionnement des services bancaires et tendre vers une efficacité opérationnelle qui répond aux exigences légales.
- **Modèle de banque digitale hybride avec nos agences (phygital)** : une opportunité d'innover en amenant des nouveaux outils bancaires digitaux pour ses clients, les accompagner et poser les usages de demain afin de tendre vers un modèle économique plus vertueux.
- **Un service public clairement identifié** : un positionnement assumé en proposant un modèle de service public permettant de réduire les inégalités en termes d'usages bancaires via une offre dédiée (dont l'accessibilité bancaire) et une tarification ajustée.

Quelles sont les priorités dans le domaine des services bancaires ?

Dans le cadre du plan stratégique « Construire Demain | OPT2025 », cinq chantiers sont ainsi identifiés :

« RECONNAISSANCE DES SERVICES FINANCIERS COMME SERVICE PUBLIC »

L'office souhaite affirmer son rôle d'inclusion sociale en Nouvelle-Calédonie et être reconnu, au-delà du volet 'Accessibilité bancaire', en tant que service public Calédonien.

« MISE EN CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE »

Afin de garantir la sécurité et la transparence des opérations financières, il est primordial de se conformer aux réglementations en vigueur, en mettant notamment l'accent sur la connaissance client et la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

« PARCOURS CLIENT SERVICES BANCAIRES »

L'OPT-NC a pour objectif d'optimiser ses parcours clients afin d'améliorer la qualité de service et de garantir la satisfaction de sa clientèle.

« DIGITALISATION DES USAGES »

À l'ère du numérique, l'OPT-NC s'engage à accompagner ses clients dans la digitalisation de leurs usages bancaires afin de réduire l'utilisation des espèces.

« MODERNISATION DES PROCESSUS OPÉRATIONNELS BANCAIRES »

Pour moderniser et digitaliser les processus opérationnels, l'office prévoit notamment de changer son système d'information bancaire et de repenser ses méthodes de travail.

5.2 Vers une modernisation et une conformité des services bancaires

En 2023, l'office a poursuivi ses efforts pour moderniser ses services bancaires et se conformer aux exigences réglementaires, des ambitions inscrites dans son plan stratégique Construire Demain | OPT 2025. Plusieurs chantiers ont ainsi avancé : de la mise en place d'outils de surveillance des opérations à la digitalisation des services prévue grâce au changement de système d'information bancaire, l'organisme vise à répondre aux obligations réglementaires tout en améliorant l'expérience client. En parallèle, les cartographies des processus opérationnels et des parcours clients permettent d'identifier les améliorations à réaliser à court terme et de préparer une transformation en profondeur. Malgré des défis techniques et organisationnels, l'OPT-NC progresse pour offrir à ses clients des services financiers plus modernes et efficaces.



Chantier « Mise en conformité réglementaire »

Les procédures de mise à jour de la connaissance client sont devenues essentielles pour les acteurs bancaires, y compris l'OPT-NC, en réponse aux exigences réglementaires de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT). Ces obligations imposent aux établissements bancaires de collecter et de maintenir à jour les informations clients, garantissant ainsi l'exactitude des données pour détecter et prévenir les activités illicites.

Depuis 2022, l'OPT-NC a lancé un chantier de mise à jour de la connaissance client, visant à actualiser les informations des 124 000 clients des services bancaires pour se conformer aux réglementations. En 2023, la collecte et le traitement des dossiers ont été poursuivis dans le cadre de cette initiative.

« Mettre à jour tous les dossiers clients est un travail de longue haleine. Le retard que nous rencontrons sur ce volet est principalement dû à des obstacles techniques mais aussi à des difficultés pour recueillir les justificatifs auprès de certains clients. » Anne AMBROGGI, cheffe du service relation clientèle de la direction des services bancaires de l'OPT-NC.

Chantier “Digitalisation des usages”

A travers son programme de transformation des services bancaires « SAFE », l'OPT-NC vise, au-delà de la mise en conformité réglementaire, à devenir un établissement bancaire moderne, déployant de nouveaux usages digitaux tout en restant fidèle à son ADN de « service public ». Cette digitalisation vise également à limiter le poids des opérations bancaires en agences.

« En effet, 30% des opérations au guichet concernent les dépôts et retraits d'espèces sur des comptes bancaires. Ce sont des opérations sans valeur ajoutée qui restent prépondérantes malgré des campagnes répétées de placement de cartes sur les 10 dernières années. » Sarah GAY, directrice des services bancaires de l'OPT-NC

Lancé en septembre 2023, le projet MANA de refonte du SI bancaire est un levier majeur de cette transformation. La nouvelle solution en cours de développement proposera nativement des services digitalisés.



« En 2025, nous allons donc pouvoir rendre plus accessible les outils de banque en ligne permettant d'effectuer des opérations via smartphone. Nous allons également faire évoluer nos offres, avec pour objectifs de continuer à équiper la majorité de nos clients en cartes et promouvoir de nouveaux usages digitaux en vue de réduire la part des opérations en espèces. »

Sarah GAY, directrice des services bancaires de l'OPT-NC.

Chantier « Parcours client »

L'OPT-NC a réalisé fin 2023 une cartographie de l'ensemble de ses parcours clients pour son activité des services bancaires. Les canaux physiques et digitaux utilisés ont été identifiés pour chaque parcours, puis catégorisés comme étant impactés ou non par le changement de système d'information (SI) dans le cadre du projet MANA.

Ainsi, les parcours client qui évolueront avec la mise en place du nouveau SI bancaire sont pris en compte dans le cadre de l'analyse d'impacts et de la stratégie d'accompagnement au changement liées au projet.

En parallèle, une approche "Quick win" est initiée sur les parcours clients non impactés par le projet MANA mais qui sont néanmoins considérés comme essentiels pour atteindre l'objectif d'amélioration de la qualité de service offerte aux clients.



« Nos parcours clients sont parfois chronophages et complexes, à la fois pour nos agents et nos clients. Notre priorité est de les simplifier au maximum. Nous avons notamment prévu de permettre à nos clients de réaliser davantage d'opérations à distance dès 2024 et de leur éviter ainsi de se déplacer en agence. »

Anne Ambroggi, cheffe du service relation clientèle de la direction des services bancaires de l'OPT-NC.

5.3 Chiffres clés et faits marquants

	2023
CCP	432 M
Monétique	209 M
CNE	11 M
Divers	1.9 M

Chiffres clés : répartition du chiffre d'affaires bancaire par secteur

La direction des services bancaires représente 2,85% du chiffre d'affaires de l'OPT-NC, soit **654 945 304 M F XPF** (+ 3,7%).



Faits marquants

Lancement du projet MANA

Le démarrage officiel du projet MANA, nouveau système d'information bancaire, a eu lieu le mercredi 27 septembre 2023 dans les anciens locaux de Citius à Nouville, réaménagés pour accueillir l'ensemble de l'équipe composée d'agents OPT-NC et de prestataires, ce projet d'envergure a mobilisé les équipes pendant un an et demi.



Déménagement prévu en 2025

Afin de se refonder et de se réinventer pour répondre aux ambitions de son plan stratégique, l'OPT-NC a dû se réorganiser en 2023, en créant notamment une unité commerciale par secteur d'activité. Ainsi, il est prévu que l'ensemble des équipes composant la direction des services bancaires de l'OPT-NC puisse se réunir prochainement au sein de son bâtiment rue de l'Alma.

« Rassembler les équipes qui travaillent au quotidien et en collaboration pour les services bancaires de l'OPT-NC permettra de gagner en efficacité et d'améliorer ainsi l'expérience client. »

Sarah GAY, directrice des services bancaires de l'OPT-NC

6. Direction de la Distribution



CHIFFRES CLES

52 points de vente

37 agences et 15 annexes réparties sur l'ensemble du territoire

1,3 million

Nb de clients reçus dans toutes les agences

8 minutes

Temps moyen d'attente en agence
(diminution de 30% par rapport à 2022 > 11 minutes en moyenne)

1,2 million

Nb d'opérations réalisées au guichet
(les 3 opérations les plus réalisées : retraits d'espèces, paiement des factures et ventes de valeurs > cartes Liberté, timbres postaux etc)

80

GAB installés dans 30 communes

La direction de la Distribution, c'est un réseau composé de 37 agences et 15 annexes, assurant une présence dans toutes les communes de Nouvelle-Calédonie.



« La direction de la Distribution se réinvente et affirme son identité. En ayant à cœur d'assurer sa mission de service public auprès des Calédoniens, des projets d'ampleur ont été lancés en 2023. Ils ont pour ambition de renforcer notre métier de revendeur des produits de l'office, et, de proposer de nouvelles offres.

Fort de l'engagement et du sens du service public, la direction se tourne vers la voix du client, et le bien-être de ses agents ».

Isabelle WERNERT,
directrice de la
Distribution de l'OPT-NC

6.1 Les ambitions pour demain

La direction de la Distribution doit affirmer ses valeurs et répondre aux enjeux de demain. Ses projets s'inscrivent pleinement dans l'affirmation de ses fondamentaux, à savoir, revendeur des produits de l'office, et, la diversification de nouvelles activités dans les orientations définies par le plan stratégique Construire Demain | OPT 2025.

« Enrichir et valoriser le réseau d'agence »

L'OPT-NC réaffirme son rôle d'acteur majeur du développement pour les calédoniens et, sa mission de service public, en reconnaissant le métier de la Distribution. La direction de la Distribution, est ainsi composée de plus de 240 agents allant du réseau d'agence à l'équipe de la direction. Ils animent ensemble 52 points de vente pour répondre aux besoins des calédoniens. Par ailleurs, face au contexte économique global, la Distribution doit se réinventer et diversifier ses activités afin de garder ses agences attractives.

« L'OPT-NC c'est la société qui relie tous les calédoniens entre eux. De la téléphonie, à l'envoi de courrier et la nécessité de posséder un compte en banque, l'office permet à tout calédonien d'être connecté au monde et à son prochain » souligne Matthieu VILLEGENTE, référent pilotage de la direction de la distribution. Les projets en cours ont pour but de renforcer les fondamentaux de revendeur des produits et service de l'OPT-NC. Mais également, de proposer à la population calédonienne de nouvelles offres dont elle a besoin.

Le réseau d'agence assure une couverture sur tout le territoire de la Nouvelle-Calédonie. Cet atout permet à l'office d'assurer fièrement son rôle d'acteur du développement économique du pays et d'accès aux produits et services dans toutes les communes de la Nouvelle-Calédonie.



La direction de la Distribution, au regard du plan stratégique, a décidé de décliner ses projets en 3 axes principaux:

- vendre au plus proche du client,
- faciliter l'accès des services aux publics,
- proposer un parcours téléphonique complet.

Le tout en impliquant l'ensemble des agents de la Distribution.

Afin de **vendre au plus proche du client**, des projets de vente pour le compte de tiers en agence ont été initiés, tel que la vente de carte KURO Enercal. Les agences se réinventent pour faciliter l'accès des services au public, en repensant leur **stratégie de poste mobile** et en offrant des **points d'accès et d'accompagnement au numérique**. Et, afin de proposer un **parcours téléphonique complet**, la direction de la Distribution proposera en 2024 la **réalisation des opérations de téléphonie mobile au guichet**, ainsi que la **vente de téléphones en agence**.



L'année 2023 a ainsi été riche en lancement de nouveaux projets qui verront le jour en 2024. Ces axes de développement de la direction seront rendus possible par le pilotage fin des actions à mener.

«2023 a été une année riche en lancement et cadrage des projets stratégiques dont la mise en œuvre permettra de garder nos agences attractives et au service des besoins de la population calédonienne qui évoluent avec son époque.» indique la directrice.

Définir les priorités des chantiers, pour la satisfaction client

Le plan stratégique donne les grandes orientations à suivre pour le réseau d'agence. Fort de la connaissance de ses agents, un questionnaire leur a été envoyé afin de recenser les axes de développement à prioriser, au regard de leurs connaissances des besoins du client. Par ailleurs, un dialogue soutenu avec les différentes institutions de la Nouvelle-Calédonie a été mis en place afin de prendre en considération leurs besoins.

Les grands projets initiés en 2023, s'inspirant en partie du concept des Maisons France Services, ont pour but de dynamiser l'activité en agences. Ils concernent notamment le déploiement d'enseigne de proximité, c'est-à-dire, la vente de produits et services pour un tiers.

La stratégie déployée a pour but de recueillir l'avis des collaborateurs de l'office, et, des collectivités de la Nouvelle-Calédonie, permettant ainsi de prioriser les chantiers à déployer au sein de la direction.

Un questionnaire a été adressé à l'ensemble de nos agents, et, un plan de rencontre soutenu avec les différentes institutions a également été suivi.

Connaître l'opinion des collaborateurs

Un questionnaire de 13 questions a été envoyé à nos collaborateurs. Il contenait trois sections distinctes permettant d'identifier :

- les produits susceptibles d'intéresser nos clients,
- les offres de services pertinentes à mettre en place sur des guichets dédiés,
- les besoins en aménagement et en ressources pour la mise en place de ces guichets.

Un total de treize questions auxquels les agents ont eu deux semaines pour répondre. 427 personnes y ont répondu, 71% d'entre elles pense que la vente de téléphone portable et accessoires en agences peut intéresser nos clients.

Concernant la mise en place de guichets dédiés, 65% de répondants pensent que l'accompagnement de la population au numérique est prioritaire, tel que l'aide à la création de boîte mails et le paiement de factures en ligne. Ils sont 48% à être favorables à ce que ces missions d'accompagnement au numérique soient réalisées par un agent de l'OP-NC, soit en poste mobile, soit grâce à l'aménagement d'un espace dédié en agence.

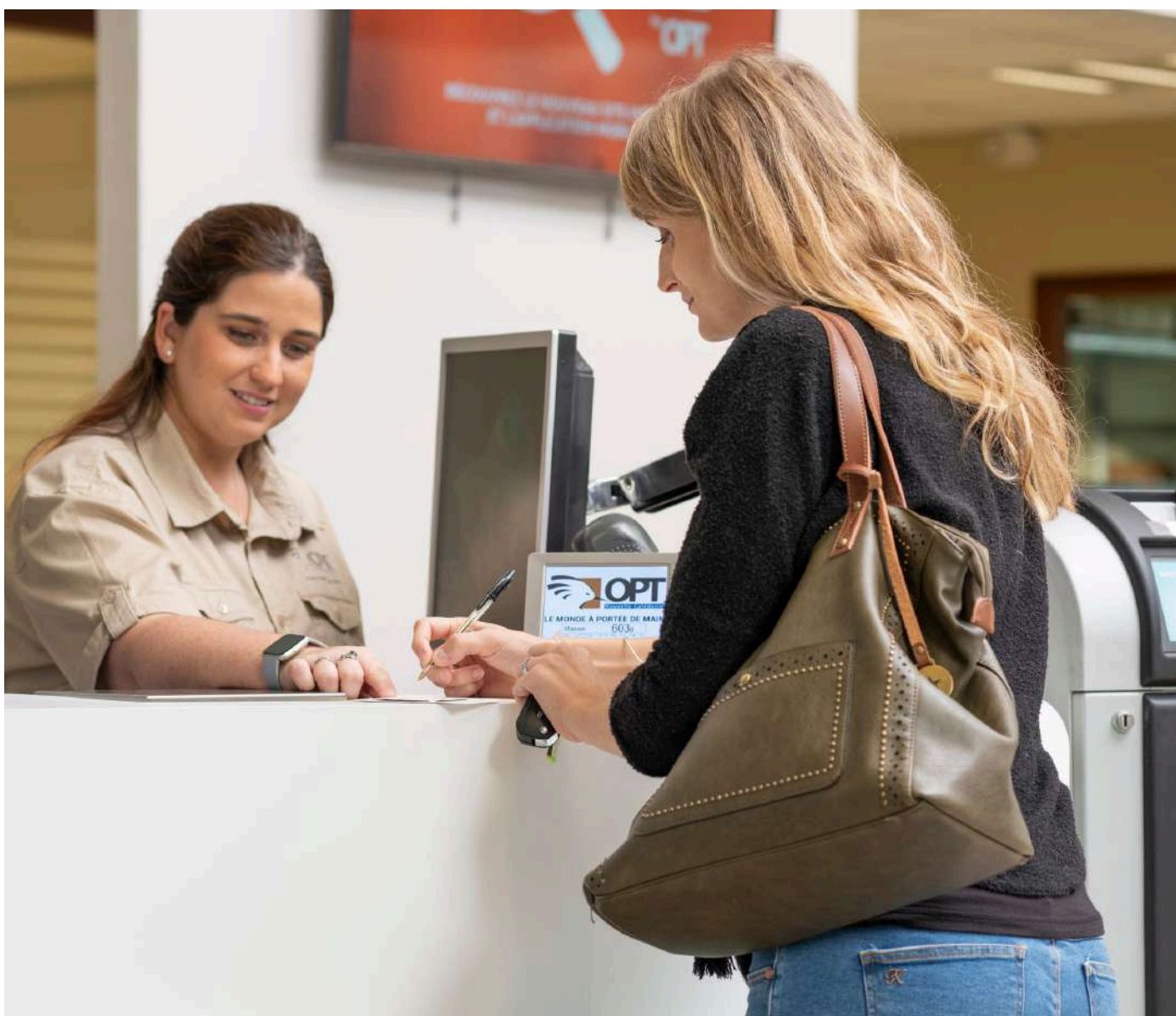
Intensifier le dialogue avec les institutions

L'année 2023 signe l'intensification du dialogue entre l'office et les institutions de la Nouvelle-Calédonie. Ainsi, de nombreuses réunions ont eu lieu avec les mairies, du Nord jusqu'au îles Loyautés, mais également avec la Province Sud, la Province des Îles Loyautés, et le Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie.

Outre l'intensification du dialogue avec les institutions, ces moments privilégiés permettent de mieux comprendre les besoins spécifiques des populations et de renforcer les axes de développement stratégique choisis par l'office, en lien avec sa mission de service public.

Le plan de déploiement pour 2024

Le cadre a ainsi été défini : les agences pilotes volontaires ont été identifiées et les projets ont été priorisés. Ces initiatives visent notamment à augmenter les opérations télécoms au guichet et à louer les bureaux et guichets disponibles à des sociétés telles que la Calédonienne des Eaux, EEC, etc. Un plan de formation sera également mis en place pour assurer la montée en compétences des agents.



6.2 Vendre au plus proche du client

Vendre au plus proche du client et mieux le satisfaire, tel est l'un des objectifs de la direction de la Distribution.

La nouvelle organisation prévoit la création d'un service commercial et marketing ainsi que le poste d'un référent pilotage à la direction. Leurs missions devraient permettre d'une part, de mieux connaître les besoins des clients, et, d'autre part, de participer à la mise en œuvre des nouveaux projets.

Au cours de l'année 2023, un Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) a été lancé pour répondre à un besoin de nos clients, pouvoir acheter des téléphones portables et accessoires au sein des agences.

Appel à Manifestation d'Intérêt

Les résultats de l'enquête auprès des collaborateurs ont permis de mettre en avant la nécessité de vendre des téléphones portables en agence. Ce projet, a permis la mise en place d'un Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) afin de trouver le partenaire commercial avec lequel l'OPT-NC s'associera en 2024.

Le projet permettra d'établir une convention de partenariat afin de vendre des téléphones portables, mais également les accessoires associés et des tablettes par les agents de l'OPT-NC. L'AMI a été publié en novembre 2023, le projet doit être déployé sur le terrain durant la deuxième partie de 2024. Les étapes à venir en amont seront le choix du candidat et la mise en place du partenariat. Les agents des agences pilotes seront ensuite formés à la vente des terminaux et accompagnés par le partenaire, du discours client aux possibles actions de service après-vente à mettre en œuvre.

Pilotage

La Direction de la Distribution réaffirme ainsi son rôle central en tant que revendeur des produits et services de l'office, tout en s'engageant à répondre aux besoins émergents de sa clientèle.

Dans cette optique, il sera crucial pour la direction de suivre rigoureusement le pilotage des actions à entreprendre ainsi que le choix et le déploiement des nouveaux produits et services sur le terrain.

6. 3 Faits marquants

La poste mobile reprend sur Tiga

Les annulations des rotations aériennes et des difficultés d'acheminement par voie maritime vers l'île de Tiga rendaient difficiles les tournées de poste mobile sur l'île. Une convention signée entre l'OPT-NC et la province des Iles Loyautés permet d'affréter leur bateau.

La première tournée de poste mobile a ainsi pu avoir lieu le mercredi 10 octobre. Partis à 6h00 de la marina avec le bateau de la province des Iles et revenus à 12h30, les agents ont assuré la tournée de poste mobile qui a permis pour les 150 habitants de l'île de bénéficier des services postaux, bancaires et d'acheter des recharges Liberté.



Nouvelle agence de Poindimié



Totalement rénovée à l'issue de 4 mois de travaux, la nouvelle agence de Poindimié a ouvert ses portes le 11 septembre. Le montant total des travaux incluant l'étude et la réalisation est de 40,5 millions de francs CPF.

Le client est au cœur de l'univers proposé grâce au respect des standard Nouvelle Relation Client (NRC).

La clientèle bénéficie ainsi de 3 guichets, dont 1 pour les personnes à mobilité réduite. Les clients bénéficient également d'un guichet automatique de banque externe et, le conseiller financier d'un bureau lui permettant de recevoir les clients en toute confidentialité.

Cette agence rénovée de notre réseau vient renforcer l'image de l'OPT-NC, résolument impliquée à donné accès à une même qualité de service pour l'ensemble de la population calédonienne.

7. L'OPT-NC, engagé dans une transformation profonde

7.1 Accompagner la transformation, renforcer l'efficacité et améliorer la performance

Dans le cadre de ses orientations stratégiques, l'OPT-NC s'engage dans une transformation culturelle axée sur la performance client. Cette évolution est soutenue par des initiatives pluridisciplinaires visant à mobiliser tous les collaborateurs autour d'un objectif commun : placer le client au cœur de nos actions.

La transformation en cours modifie les processus, les méthodes de travail et les comportements, encourageant une culture d'écoute, de réactivité et d'adaptabilité. L'OPT-NC vise à devenir une organisation agile, orientée vers le client, capable de répondre rapidement à ses besoins et de lui offrir une expérience optimale.

Plusieurs chantiers transverses, complémentaires aux différentes stratégies métiers, soutiennent et accroissent l'efficacité et la performance de l'OPT-NC.



PILOTAGE DE LA PERFORMANCE GLOBALE

L'OPT-NC a mis en place un cockpit de pilotage pour une gestion efficace, intégrant le contrôle de gestion et l'analyse des données. La maîtrise financière est renforcée à tous les niveaux grâce aux Business Plans et au plan pluriannuel d'investissements, tout en supervisant le portefeuille de projets.

DÉVELOPPEMENT DU CAPITAL HUMAIN

Des initiatives pour développer la gestion des talents et la maturité managériale ont été lancées. Cela inclut, entre autres, l'accompagnement RH, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) et la création d'une université d'entreprise. De plus, une démarche pour améliorer la qualité de vie et les conditions de travail a été engagée, avec un plan d'actions prévu avant la fin de l'année.

PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE

Des démarches de qualité et d'amélioration continue axées sur la gestion de la production et des opérations ont été lancées. Cela inclut la mise en place de standards d'organisation et de gestion documentaire, l'optimisation des processus, l'adoption de nouvelles méthodologies, le renforcement de la maturité numérique, la digitalisation des processus et la maîtrise des risques, notamment la conformité réglementaire, le contrôle interne et l'audit.



7.2 Zoom sur les chantiers transverses

Pilotage stratégique

L'OPT-NC a instauré un **cockpit de pilotage** pour garantir l'alignement entre la direction et les collaborateurs, suivre les objectifs stratégiques et assurer la bonne mise en œuvre du plan stratégique. Ce dispositif s'appuie sur des tableaux de bord et un dialogue de gestion régulier. En 2023, trois volets clés ont été finalisés : communication, programme de transformation, et prime d'intéressement.

Réalisations

- Structuration des instances de pilotage et d'arbitrage.
- Refonte des outils d'analyse financière.
- Fluidification des processus comptables et financiers.

Améliorer la performance et orientation client

L'OPT-NC a mis en place un système de **management par les processus** pour renforcer l'orientation client et optimiser la performance globale de l'entreprise. Cette démarche de qualité touche tous les processus, avec pour objectif final la satisfaction client. En 2023, la cartographie des macro-processus a été élaborée et un référentiel de processus est en cours de construction.

Réalisations

- Élaboration de standards pour poser des règles de gestion partagées.
- Mise en place d'une cartographie des macro-processus.

Amélioration continue avec le Lean management

L'OPT-NC a déployé le **Lean management** pour optimiser les processus en éliminant les gaspillages et valorisant les activités à valeur ajoutée pour le client. Cette démarche vise à renforcer l'engagement des collaborateurs, améliorer la performance, et déployer une culture d'innovation.



« Les actions prévues sont multiples et concomitantes. Très pragmatique, la démarche s'appuiera sur la mise en place d'outils Lean et de pratiques managériales qui nous amèneront à changer notre mode de fonctionnement pour un service plus durable et une réponse plus adaptée aux attentes de nos clients, internes et externes. », précise Thomas DE DECKKER, directeur général.

Réalisations :

- Lancement de plusieurs chantiers Lean pilotes.
- Organisation de séminaires et de formations Lean.

Maîtrise des risques

Pour faire face à des risques diversifiés, l'OPT-NC a mis en place une démarche rigoureuse de maîtrise des risques et renforcé sa gouvernance. En 2023, des risques de non-conformité réglementaire et des risques opérationnels ont été identifiés et gérés à travers un suivi régulier des recommandations.

« Pour conserver la pleine maîtrise des risques tout en continuant à innover et à nous transformer, nous avons mis en place un dispositif complet, allant de la détection des risques à la résolution proactive d'éventuels incidents. » – Carole SAJ, directrice de l'Audit de l'OPT-NC.

Réalisations

- 64% des missions prévues ont été effectuées.
- Mise en place de contrôles et cartographies des risques.

Innovation et gestion des données

En 2023, l'OPT-NC a lancé une filière d'innovation interne axée sur le développement des compétences digitales et la gestion des données, incluant des projets d'Intelligence Artificielle. Des formations spécialisées ont permis de certifier 18 candidats sur divers métiers de la donnée.

Réalisations

- 64% des missions prévues ont été effectuées.
- Mise en place de contrôles et cartographies des risques.



Engagement des collaborateurs et transformation organisationnelle

La mise en œuvre du plan stratégique a entraîné une réduction des niveaux hiérarchiques pour améliorer l'efficacité et la réactivité au sein de l'OPT-NC. Parallèlement, un Référentiel des fonctions managériales a été développé pour clarifier les responsabilités des managers et renforcer la culture d'entreprise.

« Dans un objectif de simplification, de clarification et d'harmonisation, nous devons alléger la ligne hiérarchique afin d'être plus efficaces et réactifs. » Aïzic WAMALO, secrétaire général de l'OPT-NC.

Réalisations

- Développement des compétences managériales.
- Création de la communauté des managers et d'une boîte à outils.



Qualité de vie au travail

Une démarche pour améliorer la **qualité de vie au travail** (QVCT) a été lancée en 2023, avec un dialogue social renforcé et un diagnostic participatif impliquant l'ensemble des agents. Ces efforts ont permis de réduire significativement les accidents du travail, le taux de fréquence, et le taux de gravité.

« La direction de l'office a souhaité s'engager et s'investir dans cette démarche, comprenant que le bien-être des agents crée la satisfaction des clients, à la fois internes et externes, et impulse ainsi la performance de l'office. », Eloïse NICOLAS, directrice des Ressources humaines.

Réalisations

- Mobilisation exceptionnelle avec plus de 130 agents participants aux ateliers.
- 943 réponses recueillies pour le questionnaire, avec un taux de participation de 77%.

Développement du capital humain

L'OPT-NC a mis en place une **gestion des emplois et des parcours professionnels** (GEPP) pour accompagner sa transformation, avec un plan de formation qui a touché plus de 80 % des agents en 2023. L'office a également créé une université d'entreprise pour favoriser l'innovation et l'intelligence collective.

Réalisations :

- Mise à jour du répertoire des emplois et cartographie des compétences.
- Formation de plus de 80 % des agents en 2023.

8. Résultats financiers

8.1 Résultats 2023

Résultat d'exploitation de l'exercice 2023

Au terme de l'exercice 2023, le résultat d'exploitation est en très nette diminution par rapport à l'exercice antérieur.

Le résultat d'exploitation de l'exercice 2023 se monte à 27,4M XPF en repli de 97,3% versus 2022 (1,1 Mds XPF). En effet, les recettes d'exploitation ont reculé en 2023 de manière beaucoup plus conséquente (- 4,4%) que les charges d'exploitation (- 0,6%).

En conséquence directe, le ratio de rentabilité de l'office a dégringolé pour atteindre 0,1% et atteint son niveau le plus bas des 5 dernières années.

Cette évolution, anticipée avec le vote de la DM2-2023 en octobre 2023, s'explique principalement par :

- Une régression du chiffre d'affaires de -3,28 %
- Une augmentation de certaines charges, notamment des comptes 64 (charges de personnel) : +2,85% et des comptes 65 (autres charges de gestion courante) : +26,78%

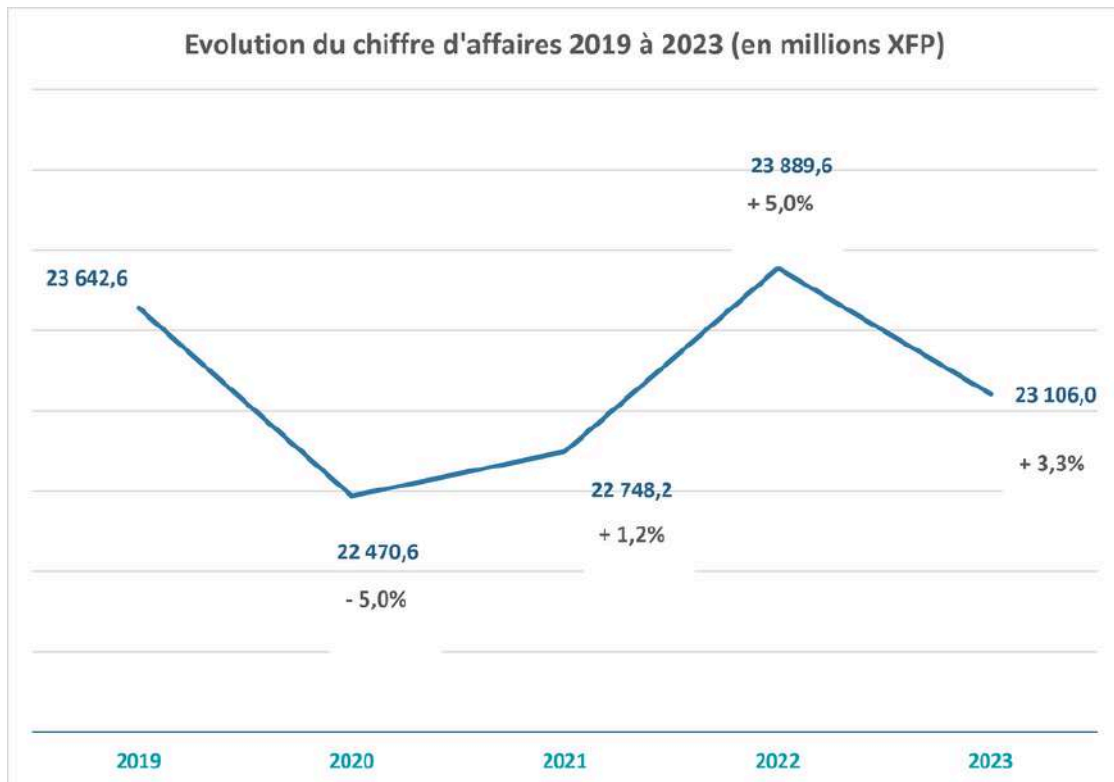
L'accroissement des charges sociales (+133,6 MF) et des redevances pour logiciels (+277,4 MF) peut être, à ce titre, signalé.

Total des charges et produits d'exploitation :

	Budget DM2 2023	Exercice 2023	Avancement	Exercice 2022	% VAR 2023/2022
Charges	24 242 268 000	24 081 672 396	99%	24 215 740 686	-0,55%
Produits	24 308 063 000	24 109 076 215	99%	25 226 018 123	-4,43%
Résultat	65 795 000	27 403 819		1 010 277 437	-97,29%

Evolution du chiffre d'affaires

Sur l'exercice 2023, le chiffre d'affaires a reculé de 3,3% (- 783,6M XPF) par rapport à 2022.

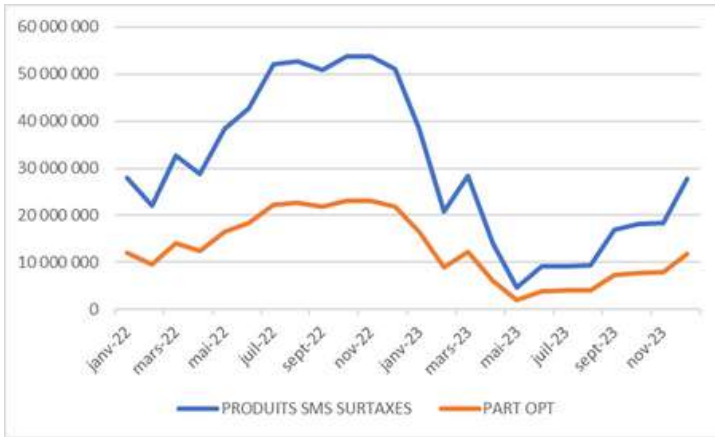


Ventilation du chiffre d'affaires (en XPF) par métiers

Répartition par secteur d'activité	Montant N	Montant N-1	%N/N-1
Télécommunications	19 869 871 884	20 636 228 207	-3,71
Courrier	2 574 880 449	2 616 373 379	-1,59
Bancaire	654 945 304	631 354 900	3,74
Autres produits*	6 325 644	5 671 539	11,53
TOTAL	23 106 023 281	23 889 628 025	-3,28

*Autres produits (locations, immobilisations, etc).

Le chiffre d'affaires des télécommunications diminue de 767 millions XPF.



Cette situation peut être partiellement attribuée à l'évolution des SMS surtaxés liée à la fin des jeux d'argent.

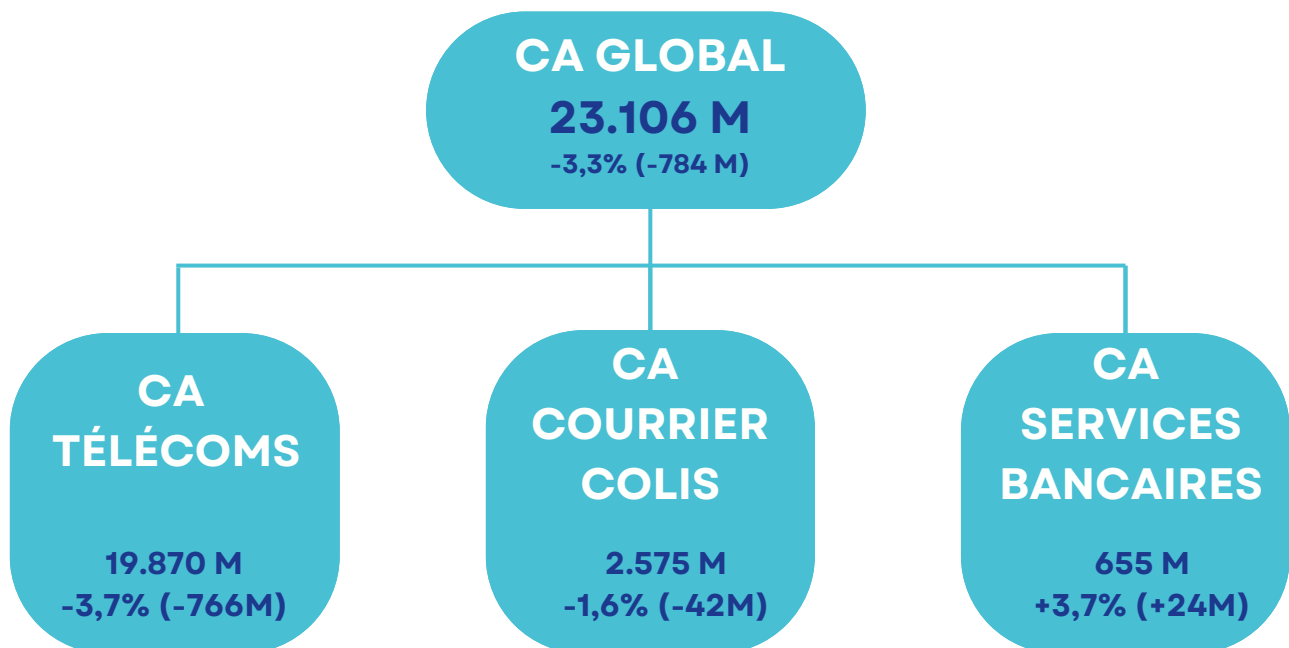
Evolution des SMS surtaxés : 506,7 MF de produits en 2022 versus 215,5 MF en 2023.

Si les abonnements du forfait M sont en croissance, les produits du trafic intérieur mobilis/téléphonie fixe sont en net retrait.

Les liaisons louées (Céléris Ethernet et internationales) ont également généré des abonnements moindres (-99 MF), concurrencées par la fibre optique (THD).

Le chiffre d'affaires du postal diminue de 42 millions XPF, notamment en l'absence d'élections en 2023, et donc de plis électoraux.

Chiffre d'affaires au 31 décembre 2023 (comparé au 31/12/2022) :



Détail des soldes intermédiaires de gestion (SIG)

	Budget 2023	Résultat 2023	Avancement	Résultat 2022	% VAR 2023/2022
Chiffres d'affaires	23 630 870 000	23 106 023 281	98%	23 889 628 025	-3,28%
Production immobilisée	410 000 000	395 502 540	96%	459 016 875	-13,84%
Achats	855 601 000	790 548 316	92%	804 698 559	-1,76%
Services extérieurs	3 586 808 960	3 393 551 904	95%	3 505 049 846	-3,18%
Autres services extérieurs	1 065 474 800	1 064 382 112	100%	1 403 766 455	-24,18%
Valeur ajoutée :	18 532 985 240	18 253 043 489	98%	18 635 130 040	-2,05%
Subventions d'exploitation	0	0	0%	0	
Impôts, taxes et versements assimilés	1 481 030 000	1 533 845 751	104%	1 610 748 432	-4,77%
Charges de personnel	9 795 200 000	9 722 616 418	99%	9 453 067 609	2,85%
Excédent brut d'exploitation	7 256 755 240	6 996 581 320	96%	7 571 313 999	-7,59%
Autres produits de gestion courante	254 323 000	514 174 394	202%	832 328 356	-38,22%
Reprises sur amortissements / provisions	12 870 000	93 376 000	726%	45 044 867	107,30%
Autres charges de gestion courante	1 258 153 240	1 246 794 760	99%	983 458 979	26,78%
Dotations aux amortissements et aux provisions	6 200 000 000	6 329 933 135	102%	6 454 950 806	-1,94%
Résultat d'exploitation	65 795 000	27 403 819	42%	1 010 277 437	-97,29%

Résultat net de l'exercice 2023

Le résultat net demeure déficitaire pour la deuxième année consécutive. L'année 2022 avait été marqué par un redressement fiscal significatif lié à la réintégration de la TPCT dans la base d'imposition de l'impôt sur les sociétés (2,234 milliards de francs XPF au titre des années 2019 à 2021). Le résultat net demeure déficitaire pour la deuxième année consécutive.

Le résultat net de l'exercice 2023 se détériore par rapport à celui de 2022 retraité du montant du redressement fiscal. Le résultat d'exploitation étant positif, la prime d'intéressement 2023 est provisionnée à hauteur de 319 MF.

L'impôt sur les sociétés s'élève à 443 MF avec le régime de non-déductibilité de la TPCT (d'un montant de 1,448 milliards de francs XPF en 2023).

	Budget DM2 2023	Exercice 2023	Avancement	Exercice 2022	% VAR 2023/2022
Résultat d'exploitation	65 795 000	27 403 819	42%	1 010 277 437	-97,29%
Produits financiers	420 135 000	429 869 161	102%	279 583 044	53,75%
Reprises sur amortissements et provisions - produits financiers	0	0	0%	0	
Charges financières	369 343 000	350 331 058	95%	174 179 684	101,13%
Dotations aux amortissements et aux provisions - charges financières	0	0	0%	0	
Résultat financier	50 792 000	79 538 103	157%	105 403 630	-24,54%
Résultat courant	116 587 000	106 941 922	92%	1 115 680 797	-90,41%
Produits exceptionnels	95 414 000	110 676 243	116%	4 102 372 520	-97,30%
Reprise sur provisions - produits exceptionnels	0	0	0%	300 000 000	
Charges exceptionnelles	73 665 000	74 371 084	101%	4 161 216 246	-98,21%
Dotations aux amortissements et aux provisions - charges financières	0	6 700 101	0%	6 202 984	
Résultat exceptionnel	21 749 000	29 605 058		234 953 290	-87,40
Prime d'intéressement	285 000 000	319 044 108	112%	107 100 610	197,89%
Impôts sur les bénéfices	680 000 000	443 321 736	65%	3 260 646 927	-86,40
Impôts sur les bénéfices et assimilés	965 000 000	762 365 844	79%	3 367 747 537	-77,36
Résultat net	-826 664 000	-625 818 864		-2 017 113 450	

Capacité d'autofinancement 2023

La capacité d'autofinancement à fin 2023 s'élève à près de 5,6 milliards de francs XPF et s'améliore sensiblement par rapport à 2022.

Une CAF estimée à 5,6 mds F à fin décembre, soit une CAF cumulée estimée à 67,0 mds F (CAF réalisée cumulée depuis 2013 + CAF estimée à date)							
CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT (en XPF) <i>Méthode de calcul "additive" (à partir du résultat net)</i>	REALISE fin décembre	RAPPEL Budget : DM2 ANNUEL	REALISE fin décembre	EVOLUTION REALISEE 2023 VS REALISEE 2022		RESTE A FAIRE REALISE 2023 VS BUDGET 2023	
	2022	2023	2023	MONTANT	%	MONTANT	%
Résultat net de l'exercice	-2 017 113 450	-826 664 000	-625 818 864	+1 391 294 586	-69%	+200 845 136	-24,3%
+ Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions	6 461 153 790	6 351 107 936	6 336 633 236	-124 520 554	-1,9%	-14 474 700	-0,2%
+ Valeur nette comptable des éléments d'actifs cédés	4 021 303 001	931 754	931 754	-4 020 371 247	-100%	+0	+0%
- Reprise sur amortissements, dépréciations et provisions	-345 044 867	-12 870 000	-93 376 000	+251 668 867	-72,9%	-80 506 000	+625,5%
-Produits de cession d'éléments d'actifs cédés	-4 022 498 250	-10 000 000	-4 323 000	+4 018 175 250	-99,9%	+5 677 000	-56,8%
-Quote-part de subvention virée au résultat de l'exercice	-7 804 806	-22 478 000	-22 477 830	-14 673 024	+188%	+170	-0%
CAF	4 089 995 418	5 480 027 690	5 591 569 296	+1 501 573 878	+36,7%	+111 541 606	+2%

Investissements 2023

Concernant les investissements annuels, 1.228.545.592 XPF ont été réalisés soit 91,64% des prévisions budgétaires de la DM2-2023.

Concernant les investissements pluriannuels, 5.013.726.421 XPF ont été mandatés soit 87,27% des prévisions budgétaires annuelles.

Service de la dette 2023

L'office a contracté un prêt de 1.372.295.000 XPF auprès de l'AFD pour le financement du 2ème câble sous-marin en 2022. En 2023, 16,742 MF d'intérêts ont été payés.

Cette situation permet de respecter très confortablement les ratios de couverture du service de la dette (EBE / service de la dette supérieur à 1,5) et de capacité de remboursement (dettes financières / CAF inférieur à 3). L'office est engagé jusqu'en 2036 avec des annuités de l'ordre de 110,5 MF.

Trésorerie 2023

La trésorerie globale, au 31 décembre 2023, s'élève à 41,5 Mds XPF dont 31,6 Mds F appartiennent à des tiers (clients bancaires) et 2,5 Mds F sont immobilisés en dépôt de garantie. La trésorerie disponible s'élève donc à 7,434 milliards XPF, en diminution de 27,5% par rapport à l'année précédente.

en millions F XPF	31/12/2023	31/12/2022	31/12/2021
Liquidités immédiates	4 447,7	6 636,8	5 542,4
Liquidités limitées	2 986,9	3 614,8	3 946,4
Liquidités générales	2 496,3	2 496,3	2 411,3
Liquidités non disponibles	31 622	31 746,3	36 069,5
Total liquidités	41 552,9	44 494,2	47 969,6

Fonds de roulement 2023

La DM2-2023 a prévu une immobilisation financière liée au dépôt de garantie LBP (activités monétiques) de 2,7 milliards de francs XPF.

Celle-ci n'ayant pas été réalisée, le fonds de roulement au terme de l'exercice 2023 atteint 9,168 milliards de francs XPF (+267 millions de XPF par rapport à 2022).

8.2 Activité comptable

Dépenses Budgétaires

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.

Année	Nb de factures
2021	21 523
2022	23 437
2023	24 651

Les recettes budgétaires

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

Année	Nb de mandats
2021	2 278
2022	2 502
2023	2 894

Recouvrement

Les taux de recouvrement globaux (toutes activités) correspondent aux taux de paiement obtenus de façon amiable ou par voix de poursuite.

	Au 31/12/2023	Au 31/12/2022	Au 31/12/2021
Créances nées sur année	96,55%	96,49%	96,20%

Taux super net : recouvrement hors procédures collectives et surendettement et hors non-valeurs

9. Cartographie et chiffres clés

9.1 Implantations des infrastructures

L'OPT-NC poursuit ses efforts d'aménageur du territoire tout en s'attachant à apporter à tous les Calédoniens un service de qualité sur l'ensemble du territoire.

Agences

- 52 points de ventes sur l'ensemble du territoire, soit 37 agences et 15 annexes
- Modernisation et nouveau concept de la relation clients (NRC) au sein des agences:

La nouvelle agence de POINDIMIE a ouvert ses portes au public en septembre 2023. Les travaux de rénovation des agences de THIO et OUEGOA ont débuté en 2023.

1 281 626 opérations effectuées aux guichets des agences sur 2023

PROVINCE SUD

862 200 opérations effectuées aux guichets, soit 67%.

A noter que 86 % des opérations se font dans le Grand Nouméa :

- Nouméa : 463 160 opérations traitées (54%)
- Dumbéa : 109 176 opérations traitées (12%)
- Mont Dore : 110 505 opérations traitées (13%)
- Païta : 60 572 opérations traitées (7%)

PROVINCE NORD

289 545 opérations aux guichets, soit 23%.

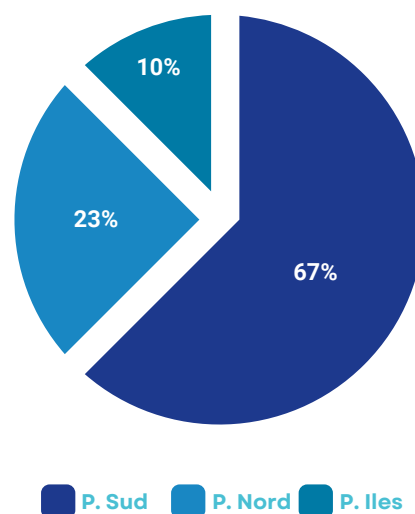
- Koné : 45 208 opérations traitées (16%)
- Koumac : 31 309 opérations traitées (11%)
- Poindimié : 21 649 opérations traitées (7,5%)

PROVINCE DES ILES

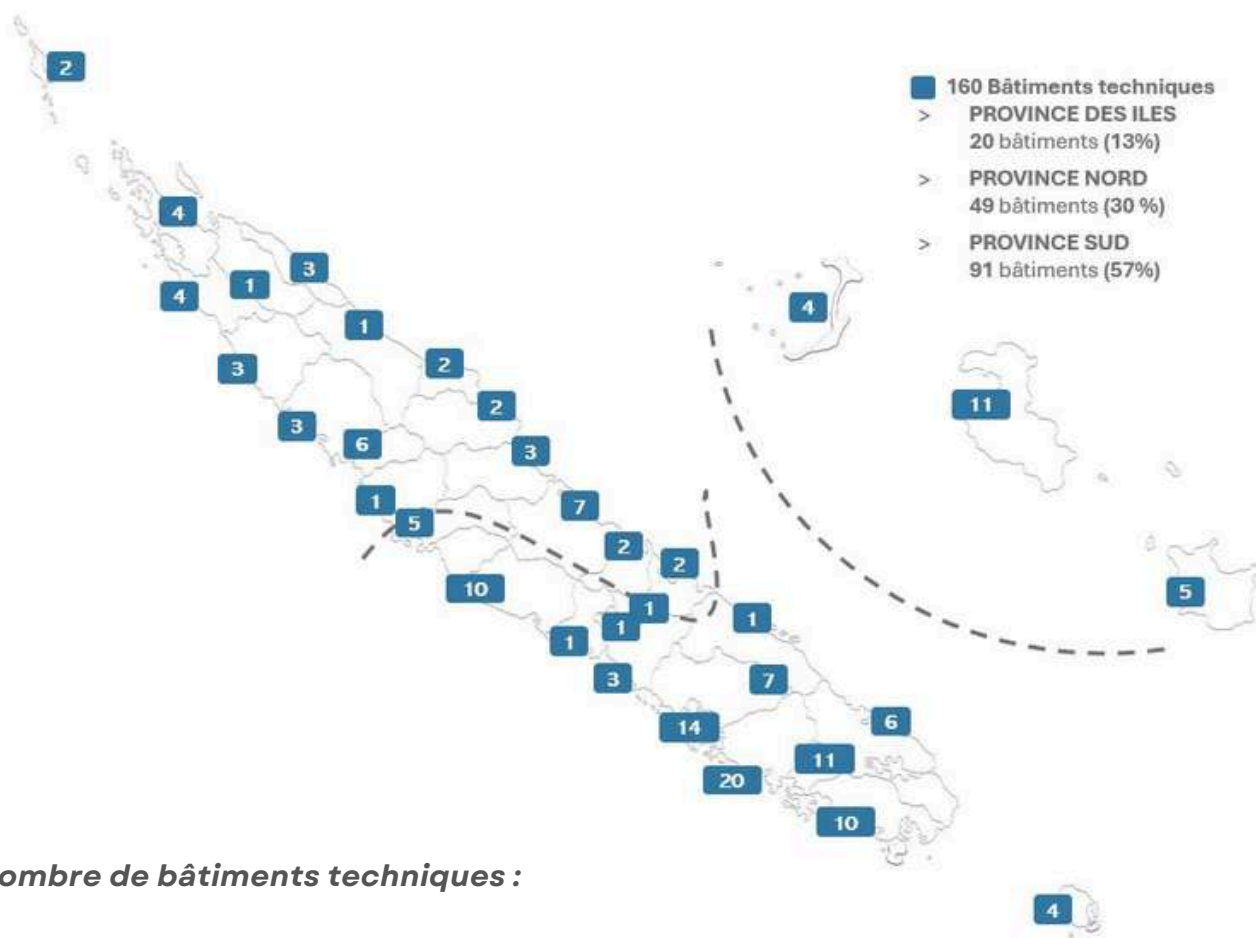
129 881 opérations aux guichets, soit 10%.

- Lifou : 61 565 opérations effectuées
- Maré : 43 069 opérations effectuées
- Ouvéa : 25 247 opérations effectuées

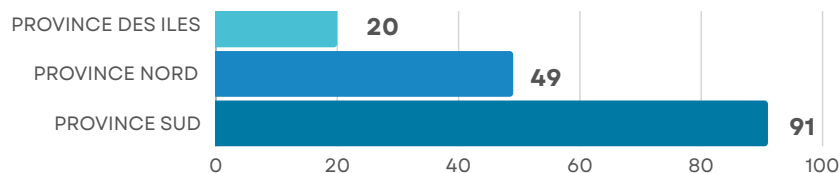
Répartition des opérations effectuées aux guichets des agences



L'OPT-NC détient 160 bâtiments techniques sur l'ensemble du territoire



Nombre de bâtiments techniques :



Modernisation des unités de service (US) pour améliorer la délivrance des services

- Nouvelle US de Maré - La Roche (mars 2023)



Nouvelle US de Maré - La Roche

Déploiement des grands projets d'infrastructures numériques

THD Fixe : déploiement d'un réseau fibre sur l'ensemble du territoire et migration progressive de la totalité des clients de la technologie cuivre à la fibre optique.

Déploiement du réseau de fibre optique

- 2019 : début du déploiement sur La Foa (Zone sud de la commune), Bourail (Nord et village), Poindimié (Nord du village) et Lifou (Zone de Wé).
- 2020 : début du déploiement sur Boulouparis (village).
- 2021 : début du déploiement de la fibre optique sur Pouembout (village), et poursuite du déploiement sur Koné (village et sud de la commune), La Foa (village), Koumac (village), Poindimié (village), et Boulouparis (Ouenghi et Bouraké).
- 2022 : poursuite du déploiement de la fibre sur Poindimié (Tiwaka) et ouverture à la commercialisation de la fibre sur Koné, Poindimié (village), Koumac (village), Pouembout, Poya, La Foa, Boulouparis et Moindou.
- 2023 : début du déploiement de la fibre optique sur Lifou et Maré, et poursuite du déploiement sur Nouméa, Grand Nouméa, Koné, Bourail, Koumac, Voh, Canala et Houaïlou.

A fin 2023, la fibre est disponible sur l'ensemble de Nouméa et Grand Nouméa.

Des nouvelles communes ont été ouvertes à la commercialisation de la fibre optique : Canala, Houaïlou et Farino. Les zones de Gouaro et Boghen sont quant à elles aujourd'hui 100% fibrées.



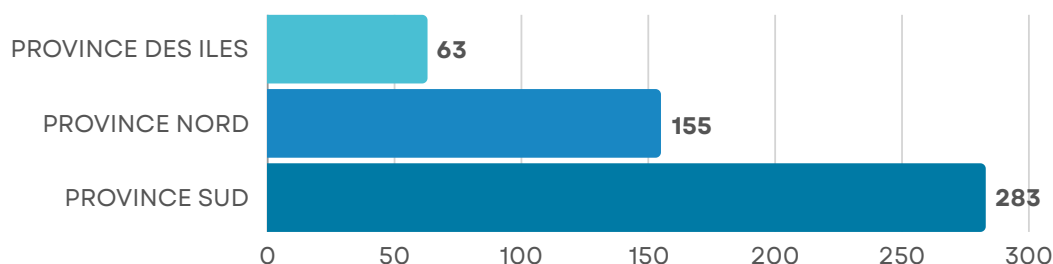
Célébration à Gouaro - Poé - La Roche percée (2023)

Plan THD Mobile : densification de la couverture mobile et déploiement de la 4G sur l'ensemble du territoire

A fin 2023, L'OPT-NC dénombre 501 antennes mobiles sur l'ensemble du territoire (toutes technologies confondues).

- PROVINCE SUD – 283 antennes mobiles, soit 57%
- PROVINCE NORD – 155 antennes mobiles, soit 31%
- PROVINCE ILES – 63 antennes mobiles, soit 12%

Nombre d'antennes mobiles :



Nombre de sites équipés sur l'ensemble du territoire :

- 311 équipés en 2G
- 500 équipés en 3G
- 495 équipés en 4G
- 43 équipés en 3G+
- 121 équipés en 4G+

A fin 2023, 99 % du parc de sites mobiles est équipé en 4G.

En 2023, 12 nouveaux sites mobiles ont été équipés en technologie 3G et 4G :

- 9 nouveaux sites mobiles en province Nord
- 3 en province des Iles.

12 nouveaux sites équipés en 3G/4G

Province	Nom du site
ILES	JOZIP BT
ILES	POINTE GERVAISE TDF
ILES	GOGOROTOU TDF
NORD	PANDOP
NORD	POYA AGENCE
NORD	TOUHO AGENCE
NORD	TIETA TDF
NORD	TEMALA BT
NORD	GALARINO
NORD	NEOUA
NORD	GOHAPIN RVR
NORD	PORO TDF

Couverture mobile

Taux de couverture :

- 99,5% de la population est couverte en 2G et 3G
- 97,4% de la population est couvert en 4G

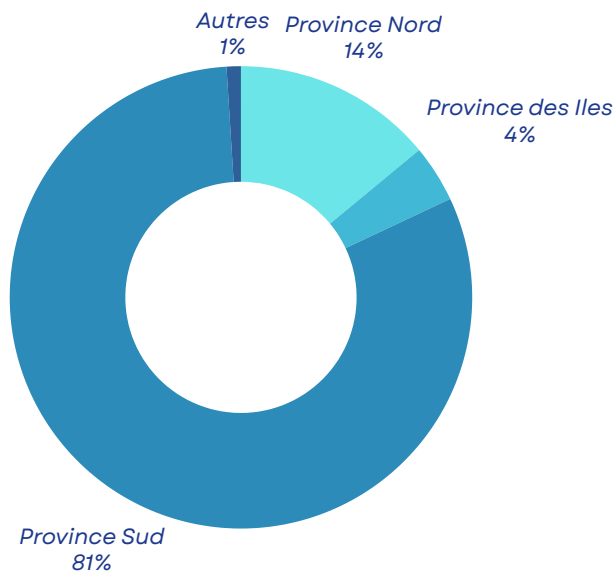
Communes	Taux de couverture 2G (%)	Taux de couverture 3G (%)	Taux de couverture 4G (%)
Province Sud			
Boulouparis	71	57	68
Bourail	99	77	93
Dumbéa	85	49	58
Farino	100	89	99
Ile des Pins	98	91	98
La Foa	98	80	92
Moindou	89	73	86
Mont-Dore	94	65	84
Nouméa	100	98	98
Païta	65	56	59
Poya	93	68	88
Sarraméa	96	70	89
Thio	38	25	28
Yaté	67	25	33
Province Nord			
Belep	85	49	62
Canala	91	61	76
Hienghène	76	27	29
Houaïlou	94	46	69
Kaala-Gomen	84	57	67
Koné	97	78	95
Kouaoua	91	64	69
Koumac	95	52	70
Ouégoa	95	60	63
Poindimié	90	49	68
Ponérihouen	77	45	70
Pouébo	95	56	84
Pouembout	93	65	89
Poum	93	52	93
Touho	96	43	68
Voh	92	52	69
Province des Iles			
Lifou	93	84	76
Maré	93	82	90
Ouvéa	96	92	94

Nombre total de clients téléphonie mobile

- PROVINCE SUD – 241 282 clients mobiles
- PROVINCE NORD – 40 481 clients mobiles
- PROVINCE ILES – 12 108 clients mobiles
- Hors NC – 487 clients
- Zones non renseignées – 2 470 clients

Province sud	241 282
Province nord	40 481
Province des Iles	12 108
Autres	2 957

Clients mobiles - répartition :



Nombre total de lignes de téléphonie fixe

	Ligne fixe (cuivre + fibre)	OPTIMO (ADSL+ fibre)	OPTIMO (ADSL)	OPTIMO (fibre optique)
Province Sud	65 440	60 030	12 170	47 860
Boulouparis	970	870	260	610
Bourail	1 740	1 480	130	1 350
Dumbéa	9 560	9 100	1 290	7 810
Farino	190	170	100	70
Ile des Pins	170	110	110	-
La Foa	880	750	130	620
Moindou	130	110	10	100
Mont-Dore	7 410	6 980	1 130	5 850
Nouméa	36 120	32 780	7 240	25 540
Païta	7 530	7 150	1 410	5 740
Poya	320	260	90	170
Sarraméa	70	50	50	-
Thio	230	160	160	-
Yaté	120	60	60	-
Province Nord	6 510	5 350	1 820	3 500
Belep	30	10	10	-
Canala	230	160	80	80
Hienghène	150	90	90	-
Houaïlou	340	200	180	10
Kaala Gomen	200	140	140	-
Koné	1 940	1 730	280	1 450
Kouaoua	160	120	120	-
Koumac	1 050	900	110	780
Ouégoa	130	100	100	-
Poindimié	550	470	30	440
Ponérihouen	130	80	80	-
Pouébo	110	70	70	-
Pouembout	810	760	20	740
Poum	90	50	50	-
Touho	170	120	110	-
Voh	420	350	350	-
Province des Iles	1 340	930	550	380
Lifou	890	640	260	380
Maré	290	190	190	-
Ouvéa	160	100	100	-

Source : extraction cognos (AS400) + rapport jasper (CVG à date : 25/06/2024, pas d'historique possible sur le rapport jasper), tous clients internes OPT et externes

Nb de lignes fixes (cuivre + fibre)	73 530
NB OPTIMO (ADSL + fibre)	66 280
OPTIMO ADSL	17 640
OPTIMO fibre optique	48 640
Source SID CPA à décembre 2023	
NB de forfaits M	117 432



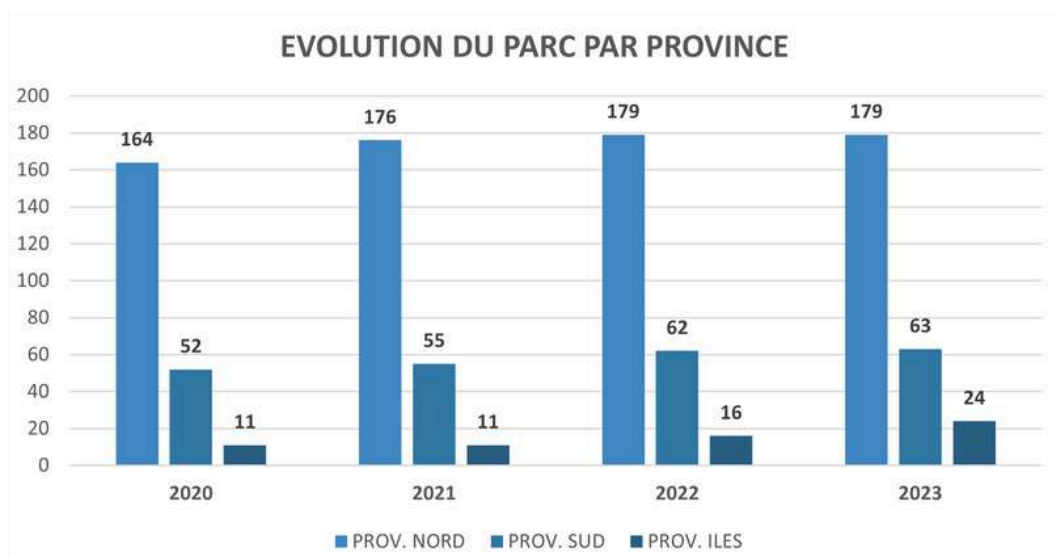
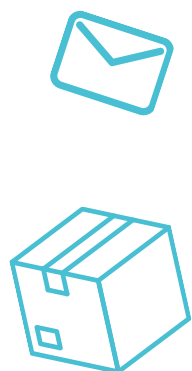
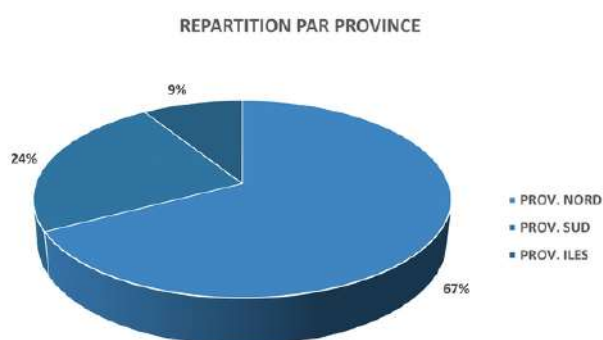
Distribution du courrier-colis

Programme d'îlots de Boîtes Postales (IBP)

Les IBP permettent d'améliorer et sécuriser l'accès au service postal, mais également de moderniser et rationaliser le dispositif de poste mobile.

En 2023, 9 IBP ont été installés: 1 en province Sud et 8 en province Iles pour un total de 252 boîtes postales.

Commune	Tribus - sites	Mise en service
Ouvéa	Gossanah	06/11/2023
	Ognat	06/11/2023
	Eot / St Joseph	06/11/2023
	Takedji	06/11/2023
	Lekine	06/11/2023
	Fayawa	06/11/2023
	Mouli	06/11/2023
Yaté	Saint Christophe	26/09/2023



Guichets automatiques de banque (GAB)

Pour lutter contre l'exclusion bancaire et permettre aux clients de bénéficier d'un service de proximité, disponible en dehors des heures d'ouverture pour effectuer des opérations courantes et améliorer les services essentiels.

Déploiement des GAB par zone géographique

	2023		2022		2021	
Zone Nouméa	21	26,3%	20	25,3%	20	25,3%
Zone grand Nouméa	11	13,8%	15	19%	15	19%
Zone brousse	40	50%	36	45,6%	36	45,6%
Zone Iles	8	10%	9	11,1%	8	10,1%
Total	80	100%	80	100%	79	100%

Année	Nouméa	Gd Nouméa	Brousse	Maré	Lifou	Ouvéa	Ile des Pins	Total
2020	22	16	36	2	3	2	1	82
2021	20	15	36	2	3	2	1	79
2022	20	15	36	2	3	2	2	80
2023	21	11	40	2	3	2	1	80

Nombre de communes équipées en GAB externes

Années	2021	2022	2023
Nb de communes	29	30	30

Chiffres clés des opérations bancaires

	2021	2022	2023
Comptes CCP particuliers	46 654	44 992	43 835
Comptes CCP pros	3 921	3 559	3 253
Comptes CNE	89 220	88 158	86 169
Abonnements CCP.NC	17 470	18 483	19 087
Cartes VISA	20 672	19 925	19 068
Cartes privatives	81 148	71 337	54 234
Retraits effectués aux GAB	3 408 892	3 406 185	3 515 673

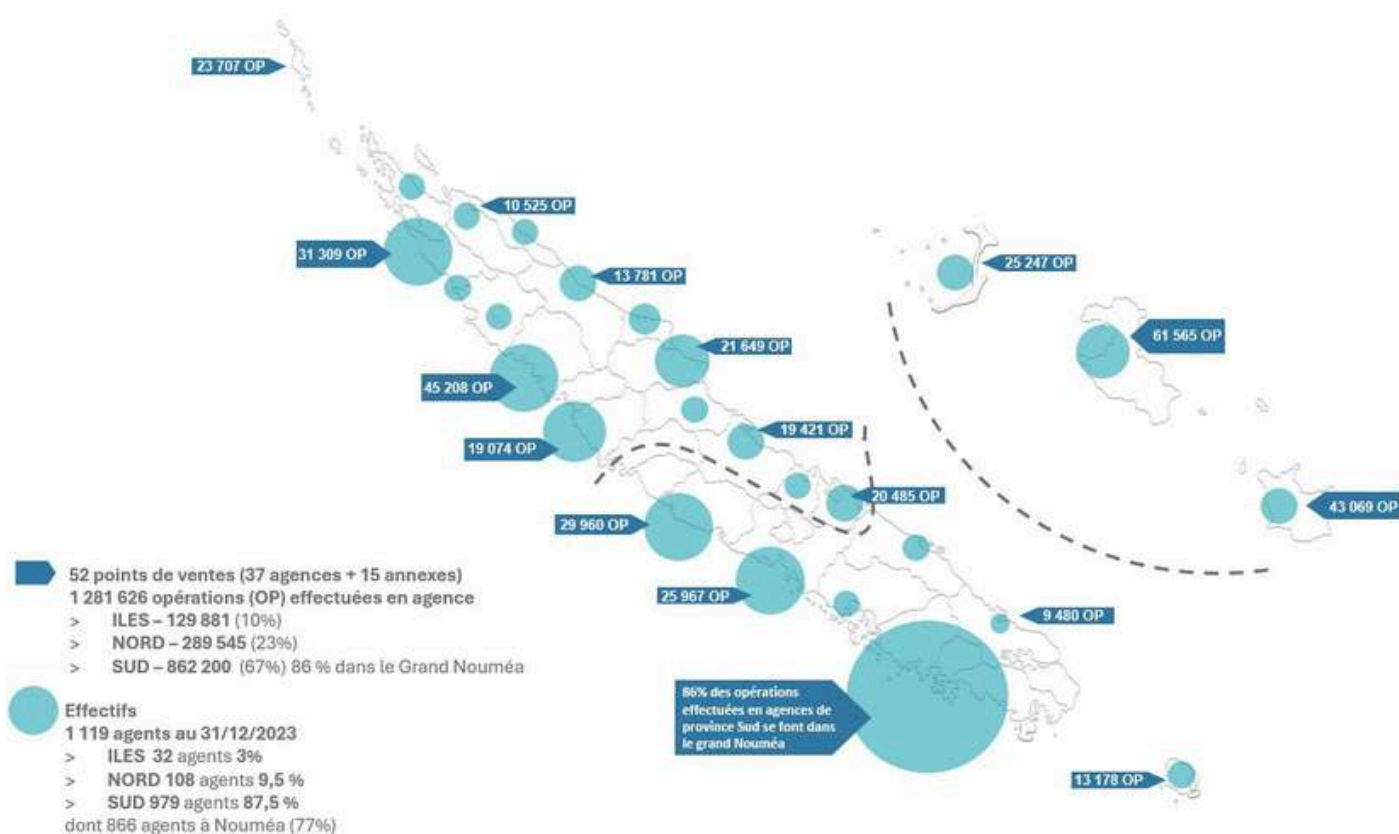
Effectif OPT-NC par commune

1119 agents /effectifs au 31/12/2023

- PROVINCE DES ILES : 32 agents 3%
- PROVINCE NORD : 108 agents 9,5 %
- PROVINCE SUD : 979 agents 87,5 % -dont 866 agents à Nouméa (77%)

Communes	Effectifs
Nouméa	866
Mont-Dore	28
Dumbéa	22
Bourail	20
Koné	19
La Foa	19
Koumac	17
Poindimié	17
Lifou	17
Pouembout	14
Païta	14
Maré	9
Houaïlou	8
Ouvéa	6
Canala	6

Communes	Effectifs
Poya	4
Hienghène	4
Boulouparis	3
Thio	3
Voh	3
Pouébo	3
Ouégoa	3
Kouaoua	2
Ile des Pins	2
Touho	2
Poum	2
Yate	2
Kaala Gomen	2
Ponérihouen	2
TOTAL GENERAL	1 119



Résultats financiers 2023

On constate sur 2023 un Résultat net négatif : -626 millions XPF (contre 2 Mds XPF en 2022).

en millions XPF	2023	2022	2021	Var 2023/2022
Chiffre d'affaires	23 106,0	23 889,6	22 748,2	-3,3%
EBE	6 996,6	7 571,3	7 629,2	-7,6%
Résultat d'exploitation	27,4	1 010,3	762,1	-97,3%
Résultat net	(625,8)	(2 017,1)	596,8	+ 69,0%
<hr/>				
Capacité d'autofinancement	5 591,6	4 090,0	6 776,2	+36,7%
Trésorerie disponible	9 930,9	12 747,9	11 900,1	-22,1%
Fonds de roulement	9 168,0	8 901,2	9 146,1	+3,0%



9.2 Chiffres clés 2023

Infrastructures OPT-NC

52

Agences OPT-NC



4

Centres de relations clients

1000, 1012, 1013, CFN



Centres postaux

4

CTP, CDC Nouméa, CDC Dumbéa, Philatélie

5

Unités de service

Koumac, Bourail, La Foa, Poindimié, Pouembout



6

Centres techniques

CPMPC, CGIT, CETI, CSNO, CERT, CEDI





Domaine postal

Timbres poste émis

Emissions 2023

21

14 761

Objets distribués aux guichets "relation clientèle"



22

Communes équipées à 100% en Ilots de BP

Clients inscrits sur PSP (Portail des Services Postaux)



999

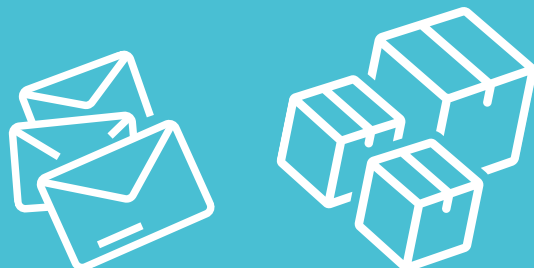
266



Ilots de BP disponibles sur l'ensemble du territoire

131 672

Objets distribués aux guichets "entreprise"



Domaine de la distribution



144

Guichets agences répartis sur l'ensemble du territoire



52

Agences OPT-NC

1 281 626

Opérations effectuées aux guichets (OLETI)



1,3 M

Clients reçus en agences OPT-NC





Domaine des services bancaires

85 280
Livrets A (87 267 en 2022)

49 130
Comptes CCP

80
Guichets Automatiques de Banque (GAB)

2 399 366
Opérations effectuées aux GAB

Domaine des
télécommunications

1 050

Liaisons louées

117 432

Clients Forfaits M



16 028

Forfaits Mobilis (Forfaits monétaires bloqués, Forfaits Classic, Forfaits Horaires et Forfaits Flotte

Tourism Card



3 867

50 256

Clients fibrés



205 000

Appels reçus au 1 000



19



Boutiques partenaires Mobilis





LE MONDE À PORTÉE DE MAIN

www.opt.nc

office.opt.nc

OFFICE DES POSTES ET TÉLÉCOMMUNICATIONS DE NOUVELLE-CALÉDONIE

DIRECTION GÉNÉRALE - PORT PLAISANCE
2 RUE PAUL MONTCHOVET 98 841 NOUMÉA CEDEX
TÉL. +687 268 200 - DIRECTION@OPT.NC