

# La Covid-19



## LES ACTIONS ENGAGÉES

### ENSEMBLE FACE À LA CRISE SANITAIRE

●	<b>LES IMPACTS DE LA CRISE SANITAIRE</b>	<b>38</b>
●	ADAPTATION ET CONTINUITÉ DE SERVICE PUBLIC	<u>39</u>
●	DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SOUTIEN	<u>40</u>
●	GOVERNANCE ET ORGANISATION	<u>41</u>



# Ensemble face à la crise sanitaire



« Les agents de l'office, animés par le sens du service public, ont redoublé d'efforts durant cette nouvelle étape franchie de leur histoire collective pour adapter leur organisation, tant personnelle que professionnelle, aux mesures de confinements stricts prises par la Nouvelle-Calédonie, tout en délivrant un service bien plus étendu que l'an dernier aux populations calédoniennes. »

**Jacques WAMALO**

*Secrétaire général*



# Les impacts de la crise sanitaire

**Les différentes crises sanitaires liées à la Covid-19 en 2020 et 2021 ont fortement impacté l'organisation de l'OPT-NC et de toute la Nouvelle-Calédonie. L'établissement a mis en place tout un plan d'actions pour gérer ces situations de crise, allant de la sécurité des agents et des clients jusqu'à de nouveaux modèles de gouvernance agiles. Retour sur les impacts de ces crises avec Jacques WAMALO, Secrétaire général.**

Après avoir connu deux confinements en mars 2020 et 2021, la Nouvelle-Calédonie a été touchée de plein fouet par l'épidémie, en septembre de cette même année. Nombreux cas de Covid-19, décès, confinement plus strict, couvre-feu, vaccination, renforts sanitaires : dans cette ambiance de crise relativement anxiogène, « les collaborateurs de l'OPT-NC ont su faire preuve de sang-froid, d'adaptabilité et de solidarité pour assurer la continuité du service public ».



## Adaptabilité et collaboration

« Cette crise, poursuit Jacques WAMALO, a permis de mettre en avant la capacité de l'OPT-NC à gérer des situations exceptionnelles et difficiles. Les collaborateurs ont fait preuve d'agilité pour répondre à la fois aux normes définies par le gouvernement, à la continuité des activités essentielles et aux besoins des clients. Forts de l'expérience de 2020, ils se sont mis en ordre de bataille pour ouvrir les agences dès le premier jour des confinements, en s'appuyant sur les dispositifs déjà éprouvés : accueil sécurisé, gestes barrières, services rendus adaptés, organisation mixte entre travail à distance et en présentiel...»

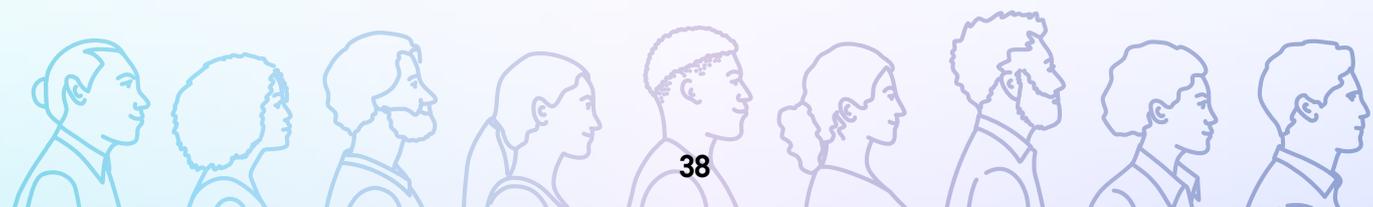
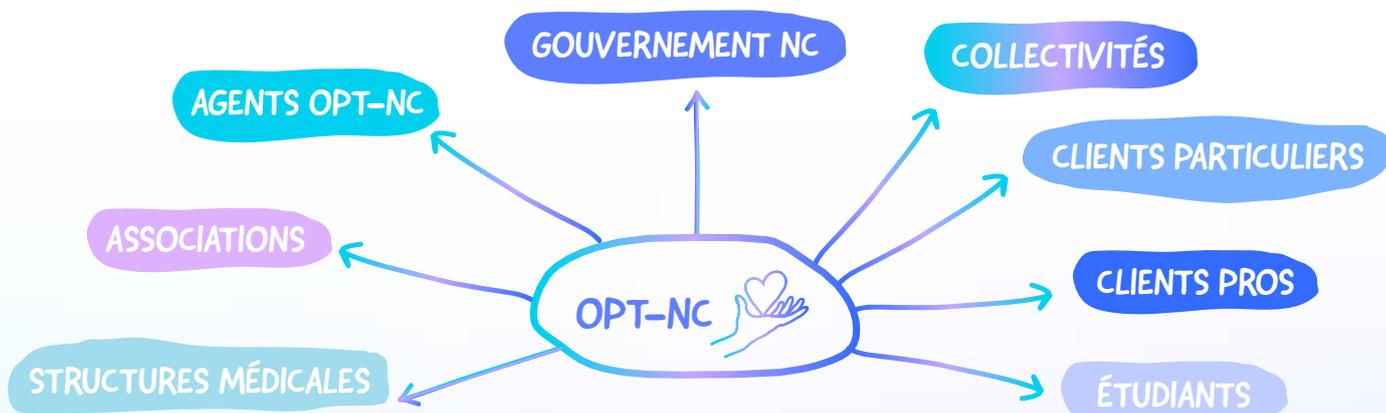
Preuve en est : les retours positifs à la fois des clients et des collaborateurs. « Au vu d'une enquête de satisfaction, l'OPT-NC se place dans le **TOP 5 des entreprises qui ont réussi à bien gérer cette crise** ».

Le retour des collaborateurs est aussi globalement positif : « notre priorité était de nous assurer du bien-être de nos agents en leur fournissant des conditions optimales, que ce soit en télétravail ou en front office ».

## Solidarité et inventivité

« L'OPT-NC, en tant qu'acteur de l'aménagement du territoire a été présent aux côtés de toutes les forces vives de la Nouvelle-Calédonie, indique Jacques WAMALO. En interne, nous nous devons d'être solidaires et apporter notre soutien aux collectivités, entreprises, structures médicales, centres de vaccination, étudiants, lycéens, associations, clients en difficultés...».

Après quelques mois de recul, le bilan de cette gestion de crise est positif : « Aujourd'hui, il faut penser à l'après Covid-19 et capitaliser sur cette expérience. Cette crise a aussi eu des impacts positifs, comme l'accélération de la mise en place d'outils collaboratifs, du télétravail, de la digitalisation et des outils de gouvernance. Elle a révélé notre capacité d'adaptation et notre inventivité pour l'émergence de solutions nouvelles. Tous ensemble, nous avons dû nous réinventer pour construire en un temps record des outils qui seront durables et transposables ». Se réinventer face à la crise, se réinventer face aux défis de demain, c'est bien là l'objet du nouveau plan stratégique de l'OPT-NC. Cette crise a en quelque sorte participé à son élaboration.



# La crise sanitaire : agilité et continuité du service public

Dès les premiers jours des confinements en 2021, un plan de continuité d'activité (PCA) a été mis en place pour assurer les activités essentielles. Tous les métiers de l'OPT-NC se sont mobilisés pour rendre ce plan effectif et efficient et répondre aux besoins des clients. L'expérience acquise en 2020 a permis d'offrir un fonctionnement plus optimal des services en 2021.



## Les principales actions du PCA en 2021

### Réseaux de vente

- ouverture de la totalité des agences avec des horaires adaptés
- maintien de la délivrance de la majorité des services aux guichets
- maintien des horaires d'ouverture du service clientèle

### Agence Entreprises

- appui au télétravail sur l'ensemble du territoire en upgradant gratuitement les capacités des 5 fournisseurs d'accès à Internet (+15%) et des 16 fournisseurs de service Internet (+50%)
- permanences pour la remise de cartes SIM

### Télécoms

- gestion de la hausse du trafic
- optimisation du trafic Internet en local, en ajustant les capacités de certains nœuds

### Courrier-Colis

- maintien de la distribution postale y compris des colis, avec adaptation de la fréquence des livraisons et mise en place d'un dispositif exceptionnel pour la distribution des recommandés et des objets taxés simplifiés, sans collecte de signature du client

### Services financiers

- maintien de la majorité des opérations : opérations « commerciales », envois de commandes de chèques/cartes, opérations sur les comptes et livrets, remises de chèques, gestion des CCP et CNE (hormis quelques adaptations pour les Îles Loyauté) et réapprovisionnement régulier des GAB



## Focus sur la fermeture des agences : réactivité et sécurité

Des procédures et des mesures d'urgence ont été mises en place durant l'épidémie : lorsqu'un agent était testé positif, l'agence était immédiatement fermée, puis décontaminée (prestations de nettoyage renforcées). Cela a été le cas pour les agences de Pouembout, Koné, Poya, Poindimié, Houailou, « *Garantir la sécurité du personnel et des clients était notre priorité* », souligne Jacques WAMALO.



## Sécurité et santé pour tous



Commande de **300 000 masques chirurgicaux** pour un montant de **6 millions de FCFP**



**55 agences équipées** d'hygiaphones et de marquages au sol

**1 vigilie** par agence pour gérer le flux des clients



### Jean-Jacques GOPEA

Directeur des moyens et de l'immobilier

« En 2021, nous étions mieux préparés, nous savions comment faire, nous avons capitalisé sur l'expérience de 2020 et avons anticipé les stocks de matériels. La gestion a donc été plus facile : il n'y a pas eu de pénurie au niveau mondial, ni de flambée des prix sur les différents produits dont nous avons besoin. »

# La crise sanitaire : solidarité et soutien de l'OPT-NC

Au-delà du maintien des activités essentielles, l'OPT-NC a engagé une démarche de solidarité et de soutien auprès de l'ensemble des Calédoniens, notamment les acteurs engagés sur le terrain, les clients rencontrant des difficultés, les lycéens et les étudiants...



## Les actions solidaires



- **Soutien à la réserve sanitaire** : mise à disposition 80 téléphones portables avec 184 abonnements

- **Appui technique aux centres de vaccination** : travaux de raccordement à la fibre optique, fournitures de GSM fixe 4G et d'accès internet (Ko We Kara, Koné et le centre médico-social Ouloup)

- **Aide pour les personnes les plus vulnérables** : fourniture de smartphones (avec abonnements gratuits) aux bénévoles chargés d'entretenir les liens sociaux et d'apporter des paniers alimentaires dans le cadre du dispositif spécial confinement "Croix Rouge chez vous"

- **Activation de 11 numéros verts** : pour les collectivités, les centres hospitaliers et certaines associations comme SOS Écoute

- **Augmentation des capacités Internet des centres d'appels** : pour permettre aux services de la Nouvelle-Calédonie, à la CCI-NC, au Médipôle et à la CAFAT d'absorber les appels liés à la Covid-19 (vaccinations, renseignements...).



## La prise en compte de la situation économique des clients et des entreprises

En 2021, l'OPT-NC tenant compte des difficultés économiques et financières générées par la crise sanitaire, a reconduit les dispositifs de 2020 :

- report de la hausse des tarifs postaux de 2 mois
- aménagement de la facturation des clients : suppression des pénalités, des poursuites, des résiliations en cas de retard de paiement, des frais de remise en service, report exceptionnel de paiement de factures
- délais d'instance des objets prolongés sans frais de magasinage
- mise en place d'offres gracieuses : 5 Go gratuits d'Internet mobile
- réduction des délais et priorisation des paiements des fournisseurs et prestataires



## La continuité pédagogique, du primaire à l'université

Comme en 2020, en étroite collaboration avec le cabinet d'Isabelle Champmoreau, le Vice-Rectorat et en partenariat avec l'EGC et l'UNC, l'OPT-NC a facilité l'accès à l'Internet mobile aux étudiants non connectés pour qu'ils puissent suivre leurs cours à distance. Ce sont près de 3500 étudiants qui ont profité de cette mesure, soit 9 fois plus qu'en 2020. En 2021, les capacités des liaisons des lycées, collèges, écoles ont également été augmentées et 40 sites Internet éducatifs ont été ouverts en accès gratuit (contre 2 sites en 2020).



## La solidarité numérique

**90 000**

clients Internet  
Mobile crédités  
de 5 Go

**3 500**

étudiants concernés  
par les solutions  
de continuité  
pédagogique

**40**

sites Internet  
éducatifs en  
accès gratuit

**11**

numéros verts  
activés

**80**

portables prêtés  
à la réserve  
sanitaire

# Une gouvernance agile et une organisation adaptée

*La cellule de crise mise en place pendant les périodes impactées par la Covid-19 a permis de créer une interface entre les décisions gouvernementales et la situation sur le terrain, mais aussi de construire des outils qui pourront être transposables à d'autres situations.*



## Une gouvernance de gestion de crise : agilité et intelligence collective

Depuis quelques années, l'OPT-NC a progressé dans sa gestion des crises, notamment en cas de cyclones. Il avait également activé une cellule de crise spéciale Covid-19 en 2020 qu'il a immédiatement remise en place en mars 2021. Ce rendez-vous régulier entre tous les directeurs, quasiment quotidien en début de crise, permettait de faire un point complet dans chaque direction, de fixer les règles, de définir la communication et d'enclencher des actions concrètes. En 2021, les cellules de crise de la direction générale étaient suivies l'après-midi même par des réunions avec les membres des instances représentatives du personnel (CE/CHSCT/DP) qui permettaient de remonter des demandes émanant du terrain. Les points d'attention ont porté sur les conditions de travail, les mesures de prévention et de protection des agents, la vaccination, la mise en place du registre vaccinal et de déclaration des cas Covid.

« Cette démarche était essentielle, indique Jacques WAMALO, Secrétaire général, et je souhaite souligner que nous avons tous travaillé de concert sur les différentes problématiques en privilégiant l'intérêt commun. Cette organisation a été très efficace et nous savons désormais qu'il suffit d'appuyer sur un bouton pour qu'elle se remette en place rapidement et facilement. La cellule de crise est un outil d'intelligence collective qu'il faut faire vivre au-delà de cette crise. »



## Travail en concertation avec les instances CE et CHSCT

1<sup>er</sup> confinement

**9**  
réunions  
(2 par semaine de mars à avril)

2<sup>ème</sup> confinement

**20**  
réunions  
(3 par semaine en septembre et 2 par semaine en octobre)  
avec 3 représentants du CHSCT et 2 représentants du CE



## La gestion du dispositif de vaccination en interne

En 2021, une partie de l'activité de la DRH s'est portée sur les mesures de vaccination décidées par la Nouvelle-Calédonie : recensement des personnels prioritaires, identification des activités essentielles, campagne de vaccination, registre vaccinal, webinar avec le médecin du travail et organisation d'un vaccinodrome dans les locaux OPT-NC.



## Une organisation adaptée en matière de RH

Tout comme en 2020, une adaptation des conditions de travail a été nécessaire pour répondre à la fois aux nécessités de services et à l'obligation de protection des collaborateurs et des clients : télétravail, visioconférences via l'outil Teams, brigades, nouveaux horaires, aménagements de postes et lieux de travail, polyvalence, suspension des formations présentielles et déploiement des formations à distance, adaptation du processus de recrutement en distanciel... Ces dispositions ont été alignées avec les positions prises par le gouvernement de Nouvelle-Calédonie et les recommandations de la DASS.



## Le triptyque organisationnel pour ajuster les conditions de travail

Le télétravail :

**500** collaborateurs équipés  
(augmentation de 10% par rapport à 2020)

Les brigades :

à la fois sur site et réserve à domicile  
(moins utilisé en 2021)

Les permissions exceptionnelles :

**PRÈS DE 2 600**  
JOURS ACCORDÉS  
lorsque le télétravail n'était pas possible  
(99,5% pour garde d'enfants et 0,5% pour quarantaine)



## Un dispositif anti-stress

Pour répondre aux inquiétudes et aux questionnements des agents, un dispositif de soutien et d'accompagnement a été mis en place pendant la crise. Plusieurs outils ont été proposés : consultation d'une psychologue clinicienne et permanence d'écoute en interne, mais aussi relais de dispositifs externes (CHS, CHT, SOS Violences, SOS Ecoute...) Des fiches pratiques et des guides ont également été mis à la disposition des personnels pour les accompagner et les aider à adopter les bons réflexes.