

Stratégie



CONSTRUIRE DEMAIN | OPT 2025

ENSEMBLE POUR CONSTRUIRE L'AVENIR

• BILAN DES INCONTOURNABLES STRATÉGIQUES	9
• CONSTRUIRE DEMAIN OPT 2025	13
• UNE DÉMARCHE INÉDITE	16
• LE PLAN STRATÉGIQUE	18
• LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	20

Les Incontournables stratégiques : bilan & perspectives



Les Incontournables Stratégiques ont guidé l'action de l'OPT-NC durant 3 ans. Conçus comme une feuille de route transitoire, ils ont aussi permis de préparer la construction du plan stratégique d'aujourd'hui. Focus sur ces « Incontournables » et les dernières actions engagées, avec **Nadine AUGROS-ALEND**, Directrice générale adjointe, responsable du pilotage stratégique.

AXE FINANCIER
la performance financière

AXE CLIENT
la digitalisation des parcours et services client

AXE ORGANISATIONNEL
l'alignement et la performance interne

Concilier les missions de service public et la rentabilité

Validés en septembre 2018, les Incontournables Stratégiques (IS) poursuivaient un triple objectif : l'amélioration de la performance financière de l'établissement, la simplification de la vie du client par la mise en œuvre d'actions clefs et l'alignement de l'organisation aux enjeux financiers et clients exposés.

« L'OPT-NC, souligne Nadine AUGROS-ALEND, est un établissement public au service de l'ensemble des Calédoniens qui se doit d'être à la fois performant économiquement, innovant pour ses clients, responsable au sens social du terme pour la société calédonienne.

Pour concilier les missions de service public et la rentabilité de notre structure, il était nécessaire de mettre en place des indicateurs stratégiques précis, autour de 3 axes : financier, client et organisationnel, avec des mesures concrètes comme la maîtrise des coûts, le lancement de nouveaux services, l'organisation des services couplée à une meilleure satisfaction au travail. »

Au lancement des IS, la situation financière de l'office s'était dégradée de manière significative en quelques années et son modèle économique s'était fragilisé : « lors de la validation des IS, précise Nadine AUGROS-ALEND, la stratégie financière visait à recouvrer un niveau de rentabilité financière et économique équivalent à celui de 2015, pour permettre de continuer à nous autofinancer et à apporter notre soutien à l'économie calédonienne et aux institutions. »

Concilier le modèle économique et le modèle social

« Concilier le modèle économique de l'OPT-NC intégrant 3 métiers (télécoms, postal, services financiers) avec son modèle social (déploiement de ses services partout, sur l'ensemble du territoire assurant ainsi proximité et inclusion sociale, la formation et le recrutement d'agents fonctionnaires en priorité tout en maintenant un niveau de qualité de service public équivalent partout, était une priorité, poursuit Nadine AUGROS-ALEND. C'est un exercice difficile. Il faut pour cela prendre des mesures fortes et trouver des solutions partagées avec l'ensemble des acteurs (élus, maires, membres du CESE, organisations représentatives, agents, clients).

L'OPT-NC, en tant qu'outil pays majeur, ne doit pas devenir un centre de coût pour nos institutions. En ce sens, nous nous devons de maîtriser nos actions au plus proches des besoins des populations et plus encore, générer des marges suffisantes pour continuer à réinvestir dans des endroits les plus reculés. »



Philippe GERVOLINO

Directeur général

" Les Incontournables Stratégiques restent la colonne vertébrale de notre nouveau plan stratégique. Les enjeux, les axes et les objectifs qu'ils soient financiers, économiques, humains, sociétaux, territoriaux, technologiques... dessinés en 2018, ont été constamment réaffirmés depuis et sont aujourd'hui inscrits dans notre plan stratégique CONSTRUIRE DEMAIN | OPT 2025. "

Limitier les impacts des crises

C'était sans compter sur les crises sanitaires et économiques de 2020 et 2021 qui ont accentué l'effet ciseau de l'établissement sur ses finances entre évolution à la baisse du chiffre d'affaires et augmentation des charges. Le résultat d'exploitation a perdu 60%, ce qui n'a pas permis d'atteindre les objectifs financiers prévus aux IS.

Toutefois, les IS à travers les mesures engagées ont permis de « limiter les baisses des principaux indicateurs financiers (autofinancement, Résultat net) et d'envisager une trajectoire positive pour 2021. ». Les Incontournables Stratégiques ont donc démontré leur importance et leur pertinence tout au long de ces 3 dernières années et ont permis de préparer l'avenir plus sereinement.

En savoir plus →

Les Incontournables Stratégiques

Le bilan 2021 des IS a été réalisé. Certains leviers sont à des niveaux de réalisation disparate, des actions sont toujours en cours de réalisation pour l'ensemble des axes. Focus sur certaines mesures clefs.



Nadine AUGROS-ALEND

Directrice générale adjointe,
responsable du pilotage stratégique

" Il n'est pas évident en 2021 de faire un bilan précis de l'impact des IS sur notre organisation. Il faut encore un peu de recul pour voir si tous les leviers porteront les fruits escomptés. Avec la crise économique et sanitaire, la mise en place de certaines mesures a été bien plus plus délicate que ce que nous avions planifié. "

L'AXE FINANCIER : la maîtrise de la performance financière



DES LEVIERS À DES NIVEAUX DE RÉALISATION DISPARATES



3 OBJECTIFS OPÉRATIONNELS



RÉDUIRE LES DÉPENSES

(charges et investissements)



STABILISER LES REVENUS



OPTIMISER LES SOURCES DE FINANCEMENT

[Consulter le schéma complet →](#)

FOCUS SUR CERTAINES MESURES

La réduction des charges : masse salariale, sous-traitance, immobilières

Plusieurs actions, engagées dès 2020, se sont poursuivies en 2021, pour réduire les charges, notamment de sous-traitance et immobilières : maîtrise des coûts de l'énergie, réduction des déficits de certaines activités, cessions d'immobilisations...

L'augmentation de l'affranchissement



La revalorisation des tarifs de l'affranchissement s'est appuyée sur la simplification des grilles tarifaires et sur un rattrapage des tarifs gelés depuis près de 15 ans. Trois hausses, de 2020 à 2022, permettent d'assurer le maintien du service universel postal et de réduire le déficit annuel de l'activité Courrier-Colis.

L'optimisation des sources de financement

Sur la période des IS, les ressources générées par l'OPT-NC ont permis de financer sur fonds propres tous les investissements, d'assurer des versements importants en soutien à la Nouvelle-Calédonie, de prendre en charge les mesures liées à la crise sanitaire. « Pour autant, précise Nadine AUGROS-ALEND, l'érosion des indicateurs financiers, les signes d'une certaine maturité sur le domaine des télécoms, nous incitent à être prudents et optimiser toutes les sources de financement

possible comme la cession d'immobilisations (biens mis à la vente ou à la location), le recours aux subventions pour certains projets ou services, l'appel à des fonds européens ou internationaux, le recours à l'emprunt ciblé auprès des banques commerciales ou de développement et à la défiscalisation locale et nationale. » Sur le point du financement par emprunt et le recours à la défiscalisation, l'OPT-NC vise ainsi des financements dédiés pour le second câble sous-marin international.

En savoir plus →

Les Incontournables Stratégiques

L'AXE CLIENT : la digitalisation des parcours et des services client



DES ACTIONS QUI SONT EN COURS AVEC POUR OBJECTIFS PRIORITAIRES : LA SIMPLIFICATION ET LA DIGITALISATION



3 OBJECTIFS OPÉRATIONNELS



SIMPLIFIER L'OFFRE



PROPOSER UN PARCOURS CLIENT DIGITAL



LIMITER LES SOURCES DE RÉCLAMATIONS

[Consulter le schéma complet →](#)

" Sur cet axe, les IS visaient à simplifier la vie du client, en réduisant le nombre d'offres, en facilitant le parcours digital et en limitant les réclamations. La satisfaction globale des clients a été l'indicateur de référence pour évaluer cet objectif stratégique. "

Nadine AUGROS-ALEND

Directrice générale adjointe, responsable du pilotage stratégique

FOCUS SUR CERTAINES MESURES



La simplification de l'offre

Entre 2019 et 2021, 15 offres ont été supprimées et l'OPT-NC a procédé à 38 simplifications tarifaires, essentiellement pour les services Courrier-Colis et Télécoms.



Le parcours digital

Des parcours digitaux, comme « la distribution des objets postaux » et « des démarches de déménagement » ont été cartographiés en 2021. « Les attentes des clients, précise Nadine AUGROS-ALEND, en matière de services et parcours digitaux restent à satisfaire plus largement. Nos actions sont à accentuer et accélérer. »



La commercialisation et le paiement en ligne

En 2021, l'OPT-NC visait 22 % de factures téléphoniques payées en ligne et 4% de factures boîtes postales. La crise Covid-19 a accéléré la mise en ligne des paiements des droits de douane. En 2021, on dénombre 7 300 paiements en ligne en moyenne par mois.



La prise en charge des réclamations

« C'est un axe important de nos objectifs stratégiques, la crise du Covid a généré une augmentation du nombre de réclamations, notamment sur des colis et courriers restés en souffrance. Le déploiement, en 2021 de l'outil GCC* dans les centres d'appels permettra de monitorer au mieux les réponses adressées aux clients. »

Nadine AUGROS-ALEND

* Gestion des Contacts Clients



En savoir plus →

Les Incontournables Stratégiques

L'AXE ORGANISATIONNEL : l'alignement et la recherche de performance interne



DE MULTIPLES INITIATIVES POUR UN ALIGNEMENT AUX ENJEUX FINANCIERS ET CLIENTS

Pour atteindre les deux premiers objectifs, financiers et clients, l'OPT-NC se devait d'opérer un alignement de son capital humain, informationnel et organisationnel. A travers les IS, de multiples actions ont été engagées.

4 OBJECTIFS OPÉRATIONNELS



Consulter le schéma complet →

FOCUS SUR CERTAINES MESURES

La satisfaction au travail : la symétrie des attentions

Le bien-être au travail influe positivement sur la performance et la qualité de la réponse apportée aux clients. C'est ce que l'on appelle le concept de la symétrie des attentions. Ainsi, mesures et actions pour la qualité de vie au travail et l'optimisation des conditions de travail, ont été développées : télétravail, programme BEST, transformation numérique de l'OPT-NC, RDV de proximité, refonte complète des outils et supports de communication, etc.



Nadine AUGROS-ALEND

Directrice générale adjointe, responsable du pilotage stratégique

" Il est important d'être en cohérence entre ce que vivent nos clients dans leur expérience avec l'office, et ce que nos collaborateurs vivent eux-mêmes au quotidien dans leurs relations de travail. Une meilleure optimisation des modes de fonctionnement internes aura un impact positif vers nos clients, nous en sommes convaincus. "

L'agilité boostée par la crise

Le besoin d'agilité s'entendait à tous les niveaux : organisationnel, projets (méthodes de gestion de projets, POC), processus de décision, instances de gouvernance et nouvelles approches (Lean Management). La méthode de gestion de projet en mode agile s'est développée au sein de l'OPT-NC. Au niveau de la Direction des Systèmes d'Information (DSI), les développeurs travaillent avec la méthodologie Scrum en lien avec les métiers. En 2021, deux projets ont été portés en mode agile : My Mobilis, et le Portail client des services postaux. La crise Covid-19 a mis en avant les capacités d'agilité des équipes. En parallèle, des projets prioritaires ont été menés en un temps record (paiement des droits de douane en ligne, automates de dépôts de fonds, développement du Chatbot spécial Covid-19, etc.).

La valorisation du capital informationnel

« L'orientation digitale que prend l'OPT-NC au travers les IS place la gouvernance de la donnée au plus haut niveau d'attention, souligne Nadine AUGROS-ALEND. Il est important d'être en cohérence avec notre politique de digitalisation pour les clients. Il faut donc vivre en interne cette digitalisation et en être les fervents défenseurs. » La valorisation du capital informationnel passe par la production de données fiables et exploitables, par la digitalisation des fonctions supports et l'usage de la connaissance (capitalisation des retours d'expériences au niveau des projets). Pour cela, le service management de projets de la Direction Générale Déléguée au Pilotage Stratégique a mis en place un suivi dédié au recueil des REX projets.

Les projets en cours

- ECODOC** dématérialiser les documents de l'OPT-NC (archivage, numérisation, éditique et workflows) : réalisation **88 %**
- SID** doter les managers/utilisateurs d'outils d'aide à la décision automatisés : **58 %**
- BASE DE CONNAISSANCE** recenser les retours d'expérience au niveau des projets : **40 %**
- IODA** (Implementation of data management) : mettre en place un cadre de gouvernance de la donnée et de la stratégie Data au niveau de l'OPT-NC : **8 %**

CONSTRUIRE DEMAIN

OPT 2025



CONSTRUIRE DEMAIN | OPT 2025 :
une feuille de route stratégique, guidée
par une ambition politique, sociale et économique
avec pour objectif de concilier une dynamique
de progrès, un esprit de responsabilité,
tout en améliorant la satisfaction client.



2021 : une année d'élaboration du nouveau plan stratégique

2021 aura été une année charnière pour l'OPT-NC. Fortement questionné sur la performance de son modèle économique, l'établissement a souhaité se remettre en question et se réinventer. Pour cela, des travaux de grande envergure ont été lancés sur une période de 5 mois. Ils ont permis de concevoir collectivement les grandes orientations du nouveau plan stratégique ambitieux et structurant, pour les années à venir.



" Il fallait se réinventer. Notre modèle économique se fragilisant, nous nous devons d'être créatifs ensemble pour construire demain. L'OPT-NC est un outil pays, il était donc indispensable que tous les acteurs puissent s'exprimer sur son avenir et sur les solutions à entrevoir pour préparer demain. C'est un principe de co-construction, d'inclusion et de participation large qui a présidé à l'élaboration de ce nouveau plan stratégique. Une démarche collaborative, innovante et inédite. "



Une construction collective pour se réinventer

L'établissement a donc lancé en 2021 des travaux de grande ampleur : **1 250 collaborateurs sollicités et 280 000 éléments comme sources d'inspiration.**

« Il était important pour nous d'avoir de la matière, des données et des propositions de toutes et de tous. Ce plan stratégique n'était pas conçu à l'avance.

Cette démarche n'était pas un alibi, mais bien une approche de construction collective.

Et les retours ont été positifs. Il y a eu une très grande participation et un engagement inédit pour la démarche. Nous avons pu constater qu'il était essentiel que nos institutions et partenaires, nos clients et collaborateurs puissent s'exprimer sur l'avenir de l'OPT-NC. Les différents acteurs nous ont montré leur intérêt profond d'avoir un lieu d'expression libre à ce sujet. »



A l'appui de cette dynamique collaborative, des centaines d'informations ont ainsi été collectées, pour être analysées et retranscrites sous forme de propositions de valeur à la Nouvelle-Calédonie. Les travaux ont été finalisés en octobre 2021, ce nouveau projet d'établissement a ainsi été présenté en séance collégiale du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, le 10 novembre et au conseil d'administration de l'OPT-NC, le 16 novembre 2021.

Nadine AUGROS-ALEND

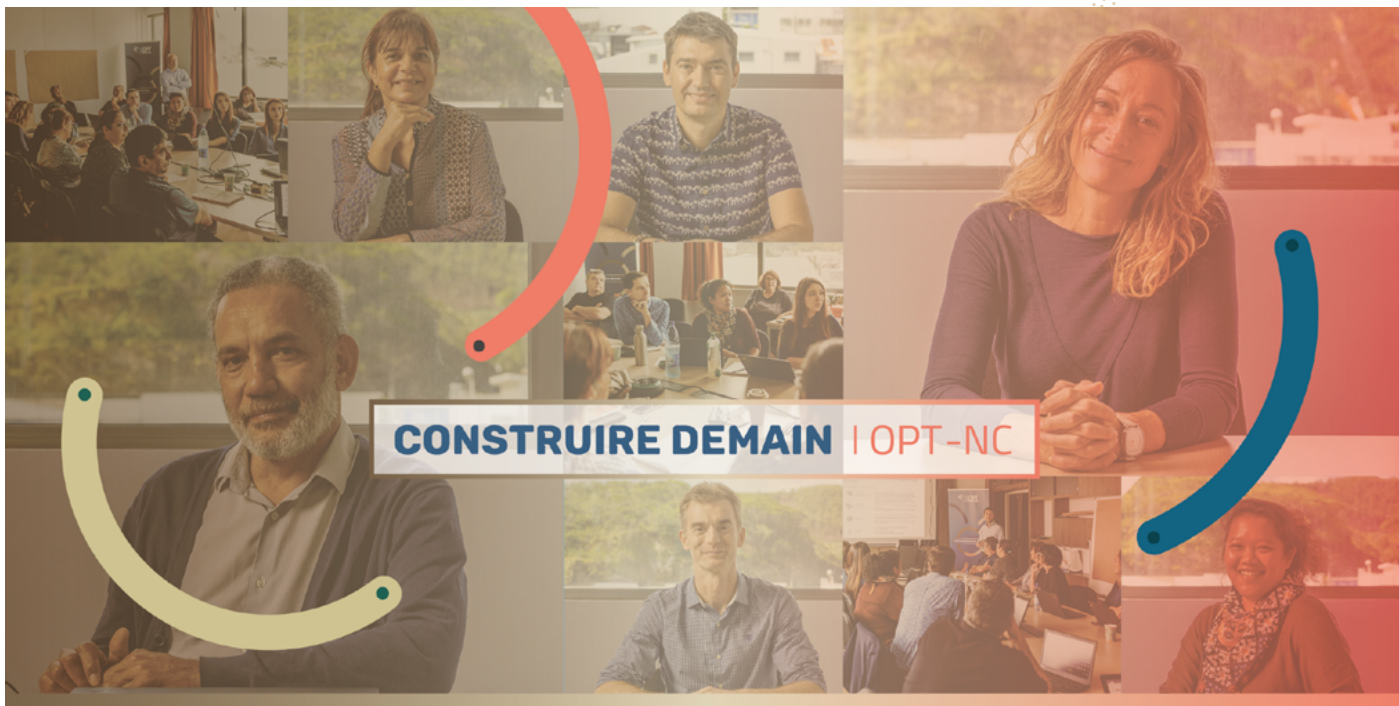
Directrice générale adjointe
Responsable du pilotage stratégique



Interview
Nadine AUGROS-ALEND



Voir l'interview



 **Un projet partagé pour fédérer et s'engager**

« Grâce à cette démarche, précise Nadine AUGROS-ALEND, nous avons réussi à dégager un consensus autour d'objectifs communs, mais nous avons aussi participé à une meilleure compréhension de la culture de l'établissement. Chaque acteur peut s'approprier les messages autour de ce nouveau plan : c'est le projet de tous, pour tous. A travers cette consultation et ce travail considérable de conciliation des différents points de vue, nous avons réussi à faire émerger une vision commune, des ambitions et de nouvelles valeurs. »

Ce nouveau plan stratégique déploiera ses pleins effets à l'horizon 2025, d'où son nom « Construire Demain | OPT 2025 ». Dans ce laps de temps, trois grandes vagues de réalisation seront définies à travers un programme de refondation : « Aujourd'hui porté par une vision stratégique ambitieuse et un programme de transformation étendue, un nouvel OPT-NC est prêt à se déployer. »

" 4 mots pour une démarche innovante et inédite : co-construction, ouverture, inclusion, participation "

Nadine AUGROS-ALEND

- TECHNOLOGIES ET QUALITÉ DE SERVICE DE HAUT NIVEAU
-
- INNOVATION
-
- APPROCHES COLLABORATIVES DE TRAVAIL
-
- PILOTAGE DE LA PERFORMANCE

" C'est le projet de tous, pour tous. "



Yoann LECOURIEUX
Président du conseil d'administration

" Nous engageons l'OPT-NC dans une refondation en profondeur de son modèle. Les grandes orientations ont été définies grâce à une réflexion large, rigoureuse et concertée. "



Philippe GERVOLINO
Directeur général

" L'OPT-NC se réinvente et construit demain. Il s'engage dans le développement d'une dynamique territoriale, humaine, sociétale, économique. C'est un ancrage pour l'avenir de tout le pays. "

Une démarche inédite : responsable & durable

L'OPT-NC a choisi le dialogue et l'ouverture pour définir son avenir. En donnant la parole aux collaborateurs, aux administrateurs, mais aussi aux personnalités du monde politique, économique et social, il a inscrit son action dans une approche responsable et durable.

OUVERTURE ET DIALOGUE, INCLUSION

PARTICIPATION, CO-CONSTRUCTION

BESOINS CLIENTS

POLITIQUES PUBLIQUES

COLLABORATEURS ET AMBASSADEURS INVESTIS



Dans le cadre de la construction du nouveau plan stratégique, l'OPT-NC a engagé une démarche collaborative inédite. Construire Demain | OPT 2025 est le fruit d'un travail d'inclusion et de concertation avec l'ensemble des parties prenantes de la Nouvelle-Calédonie.

Prônant l'intelligence collective en favorisant la co-construction, l'OPT-NC a souhaité ouvrir « sa réflexion stratégique à son environnement ». En quelque sorte à l'ensemble des Calédoniens : en consultant les instances politiques, économiques et sociales de la Nouvelle-Calédonie, en respectant les Calédoniens, en prenant en compte les attentes des clients.

Cette consultation large et documentée a permis de faire un état des lieux complet de l'office à son écosystème

(enjeux humains, organisationnels, économiques, opérationnels, techniques) et de faire émerger les attentes communes.

« Ainsi, comme le souligne Yoann LECOURIEUX, président du conseil d'administration de l'OPT-NC, nous avons pu fixer des orientations stratégiques, en cohérence avec les politiques publiques souhaitées par la Nouvelle-Calédonie. »



Philippe GERVOLINO

Directeur général

" Nous devons nous construire un nouvel avenir en restant fidèles à notre ADN ; nos missions de service public. Nous devons répondre aux besoins de la société calédonienne toute entière. Et pour y parvenir, il a été indispensable de recueillir les besoins de l'ensemble de nos parties prenantes, agents, clients, élus..!"



Yoann LECOURIEUX

Président du conseil d'administration

" Elus, membres du gouvernement ont été invités à donner leurs avis sur les possibles choix stratégiques. Ces derniers permettront de cristalliser le rôle mobilisateur de l'OPT-NC auprès de tous les Calédoniens. "

La parole au plus grand nombre

+ de 50

personnalités politiques, du monde économique et social rencontrées

+ de 100

entretiens et réunions de travail menés

1 200

collaborateurs questionnés au travers de différents sondages, les moteurs de changement

280 000

clients et leurs besoins comme source d'inspiration centrale



Un dialogue au cœur de la démarche

L'état d'avancement des travaux a fait l'objet de plusieurs présentations auprès des élus, des différents partenaires, des collaborateurs, des ambassadeurs de l'OPT-NC, rendant ainsi la démarche active et participative. La consultation, mais aussi l'information tout au long du projet étaient au cœur de cette démarche.

Les constats : des services citoyens, inclusifs et reconnus

Les travaux menés ont permis de dresser un diagnostic précis des forces et des axes d'amélioration de l'OPT-NC. Ils mettent aussi en évidence l'importance des missions et des services de l'établissement.

L'ensemble des données collectées durant plus de 5 mois a permis de cerner les atouts de l'OPT-NC pour préparer l'avenir, mais aussi de préciser les pistes d'amélioration pouvant être mises en œuvre.



✓ La concrétisation d'une réflexion unique

Il est à noter qu'un consensus général s'est dégagé sur le rôle de l'établissement : **« l'OPT-NC est un épicerie d'enjeux sociaux, économiques, stratégiques d'aujourd'hui et de demain pour la Nouvelle-Calédonie. »** Il est aussi considéré comme un **« outil pays »**, bras armé des politiques publiques en Nouvelle-Calédonie, dans les secteurs qui lui incombent réglementairement et socialement. Il représente **« la concrétisation quasi unique d'un établissement public responsable, social et profitable. Il doit s'améliorer pour répondre plus rapidement et mieux aux enjeux de demain. »**

📊 Un marché mature et des tarifs globalement bons

Le marché des télécoms est mature. Il combine un taux de couverture mobile élevé avec une faible densité de population, ce qui relève d'un niveau certain de performance. A parité de pouvoir d'achat équivalent, **les tarifs de l'OPT-NC sont globalement bons** au regard de comparables dans le domaine des télécoms, du postal et des services financiers, d'autant que 20% de la facture télécoms des Calédoniens finance la péréquation des métiers déficitaires (postal et services financiers) et que le réseau d'agences, étendu partout sur le territoire, couvre l'ensemble des communes.

🚀 Un modèle original performant

Le modèle de l'OPT-NC contribue en effet aux budgets de la Nouvelle-Calédonie et des collectivités par les **différents financements** qu'il leur procure. **Il garantit une équité de traitement partout dans le pays, favorise l'inclusion sociale et participe au rééquilibrage** grâce aux services qu'il rend.

🔧 Des axes d'amélioration concrets

- La société calédonienne évolue et l'OPT-NC doit s'améliorer au profit de tous.
- Afin de satisfaire les politiques publiques et répondre aux nouveaux enjeux de la société, l'établissement doit améliorer ses fondamentaux de service public et chercher de nouvelles opportunités de développement avec une plus forte **orientation client**.
- Dynamisme commercial et tarifaire,

qualité de service, digitalisation des services, simplification des parcours, refonte de l'organisation, sont autant d'axes d'amélioration déclinés en actions concrètes.

Ainsi, **« les nouvelles orientations stratégiques visent à conforter l'OPT-NC dans un modèle d'établissement public intégré, opérant dans le domaine des télécoms, du postal, des services financiers et développant un concept de distribution et de relation client inclusifs et accessibles partout dans le pays »**. **L'OPT-NC est un établissement public multiservices, générant des bénéfices variés pour le pays.**

“Un établissement public multiservices et générant des bénéfices variés pour le pays.”

Le plan stratégique : ambitions et vision



L'OPT-NC s'engage dans une transformation en profondeur de son modèle, pour atteindre des objectifs et réaliser des ambitions pour la Nouvelle-Calédonie. Pour cela, un programme de refondation en profondeur, touchera la majorité des collaborateurs.

L'ambition de l'OPT-NC s'appuie sur la stratégie de transformation numérique portée par les institutions et leur volonté de faire de la Nouvelle-Calédonie « *une société plus innovante et responsable.* ».

L'objectif est donc de « **hisser la Nouvelle-Calédonie à la pointe du progrès technologique dans la zone Pacifique.** »

L'OPT-NC souhaite être un **accompagnateur et un accélérateur** du développement économique et numérique de la Nouvelle-Calédonie : « *cette ambition repose sur la poursuite et le renforcement du modèle intégré actuel porté par la rentabilité des télécommunications, sur le développement et la recherche de croissance, et vise à permettre à l'établissement de passer d'un rôle d'aménageur à une plus forte orientation client.* »



Un programme de transformation structurant et ambitieux

Ces ambitions portent l'OPT-NC vers une démarche **de refondation en profondeur** : une transformation digitale à tous les niveaux, depuis nos process internes jusqu'aux parcours proposés aux clients, une transformation culturelle, organisationnelle et dans les pratiques. Il s'agit d'impulser une dynamique très forte de progrès sur chacun des métiers. **L'OPT-NC s'inscrit dans des projets d'innovation responsables et éthiques au service de tous.**

★ LES AMBITIONS

RÉINVENTER L'OPT-NC

en s'appuyant sur ses actifs et ses équipes

HISSER L'OPT-NC À LA POINTE DU PROGRÈS TECHNOLOGIQUE

pour préparer la Nouvelle-Calédonie aux enjeux de demain

CONSOLIDER ET DÉVELOPPER LES 4 MÉTIERS (télécoms, postal, services financiers et distribution)

à travers le renforcement des métiers cœur et de nouvelles offres et services adjacents

DÉVELOPPER UN CONCEPT D'ÉTABLISSEMENT SINGULIER ET ORIGINAL,

au service de la Nouvelle-Calédonie et des Calédoniens

LA VISION STRATÉGIQUE

« 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. »

" L'OPT-NC se projette comme un acteur leader en matière de développement et d'inclusion numériques. "

PHILIPPE GERVOLINO

Directeur général

De nouvelles valeurs professionnelles pour Construire Demain

Le travail mené dans le cadre de l'élaboration du plan stratégique a été aussi l'occasion de définir de nouvelles valeurs professionnelles pour l'ensemble des équipes de l'OPT-NC.



Nadine AUGROS-ALEND

Directrice générale adjointe, responsable du pilotage stratégique

" L'OPT-NC est un partenaire public stratégique dans le développement du pays et engagé depuis 1958 aux côtés des Calédoniens. Attentif aux exigences de ses clients et partenaires, l'OPT-NC s'organise pour répondre aux ambitions et défis numériques de demain. Conscients de nos responsabilités, nous nous mobilisons collectivement pour faire de nos clients, le centre de nos préoccupations et notre moteur d'innovation. "



Voir la vidéo



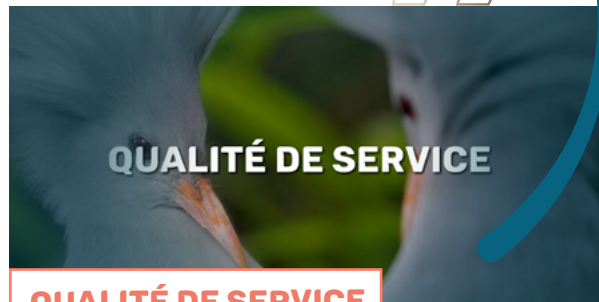
Voir l'infographie



COHESION

LE RESPECT ET L'INTÉGRITÉ

Nous écoutons, nous reconnaissons le travail, les efforts et les expériences. Nous travaillons ensemble dans le but d'assurer la réussite des objectifs collectifs et nous ferons corps pour y parvenir. Dans un esprit de cohésion avec notre environnement, nous répondrons aux besoins de nos clients.



QUALITÉ DE SERVICE

LA QUALITÉ POUR MIEUX EXCELLER

Nous visons une performance durable et concevons une relation collaborateurs, clients et partenaires, porteuse de création de valeur. Notre plus grande satisfaction doit venir de la satisfaction des besoins de nos clients quant à la qualité des services rendus, partout et pour tous en Nouvelle-Calédonie. Nous exigeons la qualité pour tendre vers l'excellence, nous aussi. L'excellence opérationnelle et la qualité de service seront alors notre fondement.



INNOVATION

L'EXCELLENCE EN TOUT

Nous transformons nos modes de travail, nous innovons en cultivant le partage et l'expérimentation. Nous développerons des relais de croissance et des activités nouvelles.



RESPONSABILITÉ

L'ENGAGEMENT RESPONSABLE, CITOYEN ET SOLIDAIRE

Nous encourageons les pratiques, les réflexes et les actions éco-responsables. Nous maîtriserons les impacts de nos actions sur le quotidien des Calédoniens. Notre sens des responsabilités garantira notre succès.

Les orientations stratégiques : des fondamentaux à la recherche de croissance

En adéquation avec ses ambitions et sa vision, la stratégie de l'OPT-NC porte sur plusieurs axes allant de l'amélioration des fondamentaux sur ses cœurs de métiers, jusqu'à la recherche de croissance.

« L'OPT-NC, souligne Nadine AUGROS-ALEND, doit être fidèle à ses fondamentaux de service public, tout en garantissant des normes de qualité de haut niveau sur ses cœurs de métiers. Il doit aussi adresser de nouvelles perspectives et de nouveaux engagements sur chaque secteur qu'il gère, pour répondre à l'ambition de la Nouvelle-Calédonie et aux besoins des Calédoniens. »



Les quatre métiers au sein de l'OPT-NC sont ainsi confrontés à des enjeux stratégiques, opérationnels et financiers spécifiques et doivent être renforcés pour répondre aux attentes des clients.

Philippe GERVOLINO
Directeur général

" Pour les 5 prochaines années, le développement durable et responsable sera au cœur de toutes les actions de l'OPT-NC. L'établissement accentuera ses pratiques en ce sens et soutiendra plus de projets concrets, qui intègrent les dimensions sociale, économique et environnementale du développement. "

La nouvelle stratégie de l'OPT-NC portera donc sur le développement des initiatives en matière de Responsabilité sociétale des organisations (RSO) et sur la recherche de croissance.

La responsabilité sociétale de l'établissement au centre de sa stratégie

Développant ces dernières années, de multiples initiatives en matière de RSO, « ce concept devient le centre d'une véritable stratégie d'entreprise » précise Valérie SALMON, Directrice de cabinet.

Elle est aujourd'hui inscrite dans le nouveau plan stratégique de l'office et se décline à travers 3 ambitions et 12 engagements et 91 actions.

[Consulter le CAHIER RSO](#)

La recherche de la croissance et la satisfaction client

« L'OPT-NC, précise Nadine AUGROS-ALEND, 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. »

La fiscalité n'abonde pas le budget de l'OPT-NC. A l'inverse, l'établissement est un très large contributeur fiscal pour la Nouvelle-Calédonie. Le nouveau plan stratégique vise à replacer l'établissement dans une dynamique de croissance économique, en accélérant notamment le déploiement du THD fixe et mobile en Nouvelle-Calédonie.

Messages des administrateurs de l'OPT-NC



Qu'avez-vous retenu de la démarche d'élaboration du nouveau plan stratégique de l'OPT-NC ?

"Une forte participation à la démarche de concertation, en particulier des agents de l'OPT-NC et une volonté des parties prenantes de construire la vision de demain de l'établissement."

"C'est une large consultation auprès des décideurs politiques, du monde économique et du numérique, des agents et du management de l'office, et des clients, appuyée par un cabinet de conseil en stratégie de renommée internationale, qui doit aboutir à une refondation de l'OPT-NC, nécessaire au vu de son modèle économique (2 métiers déficitaires sur 3), des attentes de plus en plus exigeantes des clients en matière de qualité de service et de tarifications (d'où la création d'un 4^{ème} métier, celui de la distribution)."

Que pensez-vous de la transformation à venir de l'OPT-NC ?

"C'est une véritable révolution culturelle pour faire de l'OPT-NC une société connectée à ses clients, à son temps et au monde. La clé de la transformation est opérationnelle et son succès dépendra avant tout de la capacité à coconstruire le changement avec les agents même du changement."

"Le plan de transformation à venir est un challenge nécessaire pour l'OPT-NC, qui doit poursuivre son rôle de locomotive du développement du numérique sur le territoire et se doter d'outils innovants pour répondre aux attentes des Calédoniens et d'un écosystème local ambitieux."

Le développement des usages, la performance du service rendu et le maintien de prix compétitifs doivent devenir des lignes directrices."

Quels messages souhaitez-vous adresser en tant qu'administrateur ?

"L'OPT-NC doit se réinventer, en s'appuyant sur ses équipes, pour répondre aux enjeux précités. Je suis convaincu que l'office possède les atouts pour y répondre."

"Aux collaborateurs : nous allons avoir besoin de vous ! Merci de donner le meilleur de vous chaque jour !"

"Au monde économique : la mise en œuvre et l'application des actions du plan stratégique va permettre à l'OPT-NC de devenir un accélérateur du développement économique et numérique du territoire."



Les fondamentaux pour passer à l'état de l'art

Être un accélérateur du développement économique et numérique de la Nouvelle-Calédonie passe en premier lieu par le renforcement des fondamentaux du service public délivré par l'OPT-NC. Pour cela, l'établissement poursuit et renforce les actions engagées au niveau de ses quatre métiers.

En renforçant ses cœurs de métiers et en tenant compte de toutes les connaissances (techniques, économiques, juridiques), l'OPT-NC souhaite être plus performant et plus proche des besoins de ses clients.

« Chaque cœur de métiers doit améliorer ses fondamentaux et développer l'innovation pour répondre à nos missions : le service public et le développement économique et numérique. L'équilibre entre ces deux objectifs guide nos orientations stratégiques par métier »

précise Nadine AUGROS-ALENDA.



Dans le domaine des télécoms : haut débit et qualité de service

L'objectif est double pour le domaine des Télécoms : la progression de la couverture THD et l'amélioration de la qualité de service. Pour cela déploiement des technologies et refonte des services seront réalisés.

L'OPT-NC ambitionne de devenir un partenaire de référence pour les professionnels comme pour les particuliers en leur proposant des services adaptés, tout en renforçant ses engagements de niveaux de service.

Conscient par ailleurs d'un déficit dans son parcours client télécoms, l'OPT-NC fait de cet axe, une priorité. Dès 2022, les Calédoniens pourront se connecter sur la première application Mobilis. Une première étape vers un espace en ligne complet.

Nouveaux services, qualité accrue et tarifs compétitifs, tout en renforçant la démarche de co-construction avec les clients sont les objectifs stratégiques dans les Télécoms.

Dans le domaine postal : dynamique de progrès et service de proximité

Une dynamique de progrès est attendue dans les services de la distribution et du traitement. Les objectifs : qualité de service, proximité accrue, digitalisation de la relation client, recherche de marges de manœuvre financière avec des nouveaux services et des ajustements tarifaires. Ces mesures doivent permettre de réduire le déficit de cette activité et augmenter la satisfaction client.

Nouveaux services, proximité accrue, ajustements tarifaires, digitalisation de la relation client doivent permettre de réduire le déficit du domaine postal, tout en améliorant le service public.



Guillaume POQUET

Directeur Marketing

" Construire Demain | OPT 2025 se concrétise à travers une roadmap marketing sur trois grands axes, tous tournés vers une expérience client améliorée : l'évolution de nos offres et services répondant aux besoins des Calédoniens et aux dynamiques de marchés, l'amélioration de services publics plus intuitifs et des services clientèles grâce à la transformation numérique et une attention particulière sur les besoins du tissu économique et social. "



Dans le domaine financier : maintien et maîtrise des services

Les services financiers de l'OPT-NC sont fortement déficitaires. Pour assurer l'inclusion bancaire d'une large partie de la population calédonienne, ils doivent être maintenus au sein de l'établissement, avec comme objectif la rationalisation et la recherche d'une offre de produits et de services rationalisée et maîtrisée.

Rationalisation et recherche de coûts maîtrisés permettront de stabiliser le déficit des services financiers.



Dans le domaine de la distribution : développement et proximité

En s'appuyant sur les agences commerciales et multi-services, réparties sur tout le territoire, c'est une dynamique de développement qui sera poursuivie. L'OPT-NC ambitionne dans les années à venir de faire de ses agences une enseigne de proximité pour les Calédoniens. Ils pourront y trouver plus de services et de produits, commercialisés ou offerts.

Proximité et diversité de services guident les orientations stratégiques pour le cœur de métier de la Distribution

Le déploiement de nouvelles initiatives dès 2022

Le développement stratégique de l'OPT-NC s'appuie également sur le développement de nouvelles activités pour les années à venir et ce, au sein des quatre cœurs de métiers de l'office.

Dès 2022, Construire Demain | OPT 2025 verra ses premières concrétisations au sein des différents métiers de l'OPT-NC. Elles doivent à la fois répondre aux ambitions de la Nouvelle-Calédonie, du développement économique et numérique de l'ensemble du territoire, mais aussi assurer la stabilité du modèle économique de l'établissement.



40 000 clients fibrés et un second câble sous-marin

Des actions futures s'articuleront autour des nouvelles technologies et de **l'innovation, de l'accélération** de la couverture des principaux axes routiers en THD mobile, et des raccordements THD fixe. L'année 2022 verra aussi la mise en service du second câble sous-marin, Gondwana-2/Picot-2, qui permettra de sécuriser la connectivité de la Nouvelle-Calédonie. Dès 2022 également, seront commercialisés les **nouveaux forfaits Mobilis**, conformes aux standards internationaux, permettant ainsi des débits 3 à 4 fois supérieurs aux offres actuelles.



98 % de la population couverte en 4G et 100% des clients raccordés à la fibre pour 2025

En 2025, l'objectif est d'atteindre une couverture en THD mobile de 98% de la population (avec un réseau 100% 4G, 50% 4G+ et le déploiement de la 5G sur les sites à fort trafic ou d'intérêt économique.) Autre objectif THD fixe : raccorder 100% des clients du réseau fixe à la fibre (FTTH & RTTH) dont 25% à 1Gb/s.



Une refonte complète de l'offre Liberté

L'offre préférée des Calédoniens sera complètement revue, avec comme objectif d'atteindre plus de 150 000 clients.



De nouveaux modes de distribution postale

Les premières réalisations dans domaine postal apparaîtront dès 2023 avec l'ouverture progressive de **nouveaux modes de livraison** des colis et la mise en place d'un portail client.



Première application Mobilis d'autogestion

Dès 2022, les clients pourront se connecter sur la **1^{ère} application Mobilis d'autogestion** : suivi de la consommation et factures, changement d'offres, achats intégrés, nouvelles offres dédiées...



De nombreuses offres pour les entreprises

Les entreprises pourront bénéficier de **nouvelles offres de téléphonie professionnelle** illimitée, d'évolutions tarifaires sur la bande passante, d'offres de sécurisation de l'internet via Gondwana-2.



Des agences commerciales multi-services

Les Calédoniens pourront accéder à **différents services dans les agences** commerciales de l'OPT-NC : démarches et formalités administratives ...



Paroles des directeurs opérationnels



Audrey AMAT

Responsable de l'Agence Entreprises (AE)

" Le nouveau plan stratégique est très attendu, parce qu'il est organisé en logique métiers. Il est donc pour nous très structurant. L'AE sera intégrée dans la Direction des télécoms ce qui permettra une meilleure transversalité entre services et une homogénéité de la relation client. Outre la diversification des offres, les actions à mener pour le futur s'articulent autour de la dématérialisation et la digitalisation. Le développement de la relation client à distance. "

Marie-Josèphe OBRY

Directrice des Services bancaires

" Cette transformation est pour nous un beau défi avec deux objectifs identifiés : maintenir les compétences réglementaires et préserver la relation clientèle. Il est important de donner du sens au client sur le processus « Know Your Customer », de lui expliquer que ce « besoin de connaissance du client » est un enjeu important. La relation client et la digitalisation sont au cœur de l'évolution de notre métier : livret dématérialisé, carte de retrait, automates sur tout le territoire..."

Angela MATHELON

Directrice adjointe des Réseaux de vente

" Le réseau de l'OPT-NC permet un maillage de tout le territoire avec 53 points de vente (auxquels s'ajoutent 400 revendeurs de recharges Liberté et un important réseau de distributeurs). Pour notre réseau direct, ce sont plus de 400 collaborateurs qui œuvrent au quotidien. Ce maillage est un levier pour développer des nouveaux services. " Des actions sont à construire pour répondre aux besoins des clients, pour faire de nos agences des lieux de services élargis favorisant l'inclusion et facilitant la vie des clients, comme l'accompagnement au numérique pour des démarches en ligne."

Olivier AMAT

Directeur des Télécommunications

" Le THD, c'est à la fois notre objectif, notre rôle et notre challenge. Pour le mobile, il s'agit de généraliser la 4G pour couvrir en 2022 100% du territoire (aujourd'hui 85%). Pour le fixe, l'objectif est de raccorder en fibre optique 70 000 clients en 2025, soit 90% des foyers calédoniens. C'est un défi logistique, technologique et humain. Depuis 2021, pour accélérer le déploiement, nous sommes passés en mode d'industrialisation, nous avons formé des opérateurs locaux afin d'externaliser les installations et inclus encore d'avantage l'écosystème local. "

" Le second câble sous-marin permettra de sécuriser et de fiabiliser le réseau calédonien. Il favorise également le développement de l'IoT, l'internet des objets. Les différentes technologies et les offres DATA permettront de déployer tous ces services. "

Isabelle BLANC

Directrice du courrier-colis

« La direction du courrier et du colis s'est fixé des chantiers stratégiques de modernisation de son outil : l'évolution du CTP en HUB logistique, l'ouverture du portail postal et la mise en œuvre d'alternatives de livraison. Ces chantiers s'inscrivent dans la démarche d'amélioration continue à laquelle tous les agents de la DCC sont acteurs. »

" Basé sur l'accélération, l'optimisation, l'organisation et la réponse client, le nouveau plan stratégique doit apporter de l'efficacité. "



Message des ambassadeurs



Douze ambassadeurs internes de la démarche ont été identifiés par les directeurs opérationnels. 12 collaborateurs investis, tous de directions et métiers différents, en capacité de porter la dynamique de groupe d'un projet stratégique d'une si grande ampleur. Leur rôle ? Contribuer aux travaux des différents chantiers stratégiques, organiser certains ateliers de travail, y participer, les animer et bien sûr communiquer de manière formelle et informelle auprès de tous.



Adrien SALES

Chef du bureau génie logiciel inter-applicatif - DSI



" A travers les ateliers mis en place, et en tant qu'ambassadeur, j'ai apprécié de sortir de ma zone de confort en abordant des métiers avec lesquels je ne suis pas du tout habitué à travailler. Pratiquer la transversalité était un vrai challenge. "



Marion BASTOGI

Chargée d'études et du développement RH - DRH



" Cela changeait vraiment de notre quotidien, de ce que l'on a l'habitude de faire. Je n'avais jamais fait ce type d'exercice que j'ai trouvé intéressant. De pouvoir apprendre des choses sur des métiers qui ne sont pas les nôtres était très chouette ! "



Elodie ANDREA

Chef de cellule études marketing et données clients - DMK



" C'était un moment de partage hyper intéressant. De rencontrer les collègues, de pouvoir discuter avec eux, de pouvoir leur présenter les différentes pistes de réflexion était particulièrement conviviale. C'était un véritable moment de partage qui est à renouveler dans l'élaboration d'autres travaux. "



Ryan DJABALLAH

Auditeur bancaire au service du contrôle interne et risque - DG



" J'ai adoré pouvoir travailler avec d'autres ambassadeurs sur ce projet et pouvoir ensuite discuter, échanger avec l'ensemble de nos collègues que je ne connaissais pas forcément. C'était extraordinaire car j'ai appris énormément de choses. Si c'était à refaire, je le referai ! "

