



OPT

Nouvelle-Calédonie

**RAPPORT
D'ACTIVITÉ**

Office des Postes et
Télécommunications
de Nouvelle-Calédonie

2013



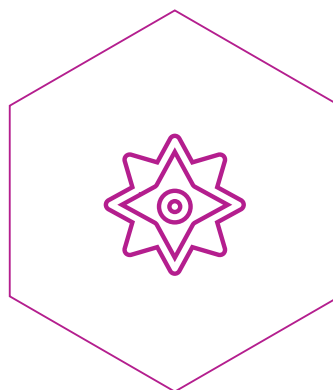
UNE MISSION
D'AMÉNAGEMENT ET
DE DÉVELOPPEMENT
DU TERRITOIRE



Le plan stratégique 2013-2017 place l'agent au cœur des préoccupations car c'est grâce à l'implication du plus grand nombre que l'OPT-NC réalisera ses objectifs.

SOMMAIRE

Mot du Président du Conseil d'Administration	4
Mot du Directeur Général	5
La Direction Générale.....	6
Le Conseil d'Administration	7
Les Filiales : Offratel et Citius.....	8
Plan OPT2017	9
Chiffres clés.....	12
Bilan des Services et Directions	13
Service Communication.....	14
Direction des Réseaux de Ventes.....	16
Direction du Courrier et du Colis.....	20
Direction des Télécommunications	24
Direction des Services Bancaires	32
Direction des Systèmes d'Information.....	36
Services des Ressources Humaines.....	38
Service Formation.....	40
Service Logistique et Bâtiments.....	42
Service Budget Finances	46
Agence Comptable.....	50
Perspectives 2014.....	53



Dans le prolongement de 2012, année charnière pour l'Office des Postes et Télécommunications de Nouvelle-Calédonie en termes de structuration des services rendus aux usagers, 2013 se caractérise également par sa particulière densité.

En effet, parallèlement à l'exercice de leurs missions fondamentales, la Direction Générale, mais aussi chaque direction, chaque service, se sont très fortement mobilisés sur le chantier de l'élaboration du Plan

publique d'aménagement du territoire au service des populations, des collectivités et des entreprises, en maîtrisant les conditions économiques et humaines qui lui sont nécessaires pour y parvenir.

Le Rapport d'Activité 2013 présente et détaille cette permanente recherche de qualité et de proximité avec tous les Calédoniens, où qu'ils résident sur la Grande Terre et les Iles, usagers de l'OPT pour leur courrier, leurs communications ou leurs besoins en produits financiers et prestations bancaires.

Ainsi, par exemple, après la généralisation

de l'accès au réseau 3G sur l'ensemble du territoire, l'OPT-NC va passer désormais à une autre étape avec la réalisation en 2014 et 2015 du projet 4G et du plan « Fibre optique pour

tous » (Fiber To The Home - FTTH) pour une efficacité encore plus grande de l'internet très haut débit fixe ou mobile.

Située au cœur du Pacifique Sud, la Nouvelle-Calédonie est constamment ouverte sur le monde et parfaitement reliée à tous les grands centres de décision de la planète, et c'est à l'OPT-NC que nous le devons.

LE MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Stratégie OPT2017, adoptée à l'unanimité par le Conseil d'Administration (CA) le 9 septembre 2013.

Les grandes orientations de l'Office, ainsi que leurs déclinaisons dans tous les secteurs d'intervention, sont désormais fixées pour les cinq ans à venir et vont faire l'objet d'une mise en œuvre rigoureuse en interne et sur le terrain.

Je tiens, au nom de l'ensemble des membres du CA, à saluer l'ambition de la démarche qui a été conduite et l'implication exemplaire des agents de l'OPT-NC pour une professionnalisation toujours plus forte dans l'exercice quotidien de leur métier.

A travers ce nouvel élan qui est donné en 2013, c'est bien la vocation de l'Office qui est réaffirmée : aménageur et développeur de la Nouvelle-Calédonie, l'OPT-NC conçoit, finance et applique une politique



Je tiens à saluer l'ambition de la démarche stratégique qui a été conduite en 2013 et l'implication exemplaire des agents de l'OPT-NC.

Harold Martin
Président du Conseil d'Administration de l'OPT-NC

Pleinement engagé tout au long de 2013 dans l'élaboration puis la mise en œuvre du Plan Stratégique OPT2017, l'Office des Postes et Télécommunications de Nouvelle-Calédonie écrit en ce moment une page nouvelle de son histoire d'entreprise.

Cette page décline des orientations économiques, technologiques et engage notre responsabilité auprès des Calédoniens sur des objectifs précis pour les cinq ans à venir.

Elle met également en exergue l'instauration au sein de l'établissement

d'une nouvelle gouvernance, d'un nouveau mode de management, fondés sur la rigueur des expertises, l'échange d'informations et la confiance. Car une entreprise publique performante, ce sont avant tout des hommes et des femmes qui savent ce qu'ils ont à faire et pourquoi, c'est un collectif qui a un cap commun clair et partagé.

Ainsi, comme nous l'avions annoncé, le Plan OPT2017 a donné lieu au cours de 2013 à une communication poussée à travers 20 réunions entre la Direction Générale et l'ensemble des agents organisées sur la totalité de la Grande Terre et aux Iles Loyauté.

Les orientations stratégiques et leurs implications pour les différents métiers de l'Office ont été longuement explicitées ; une démarche sans précédent à laquelle plus de 900 agents ont participé, soit 85% de nos effectifs.



Les hommes et les femmes ont également été au cœur des actions menées en 2013 par le CHSCT avec pour objectif de mieux prendre en compte les notions de santé et de sécurité au travail.

Dans le même temps, notre politique de formation a poursuivi sa mutation afin d'accompagner la nouvelle stratégie de l'OPT-NC et de permettre un développement accru de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Cette volonté d'interaction avec les personnels de l'OPT-NC ne faiblira pas en 2014, bien au contraire. La recherche constante de points d'amélioration du service rendu aux usagers et l'engagement dans de nouveaux grands chantiers technologiques donnent du sens à l'action quotidienne de chacun et de tous et constituent le fondement de la feuille de route de l'OPT-NC.

2013 a été marquée par l'élaboration du Plan Stratégique OPT2017 qui permet à l'OPT-NC d'écrire une nouvelle page de son histoire d'entreprise.

Jacques Perrotin
Directeur Général de l'OPT-NC

LA DIRECTION GÉNÉRALE

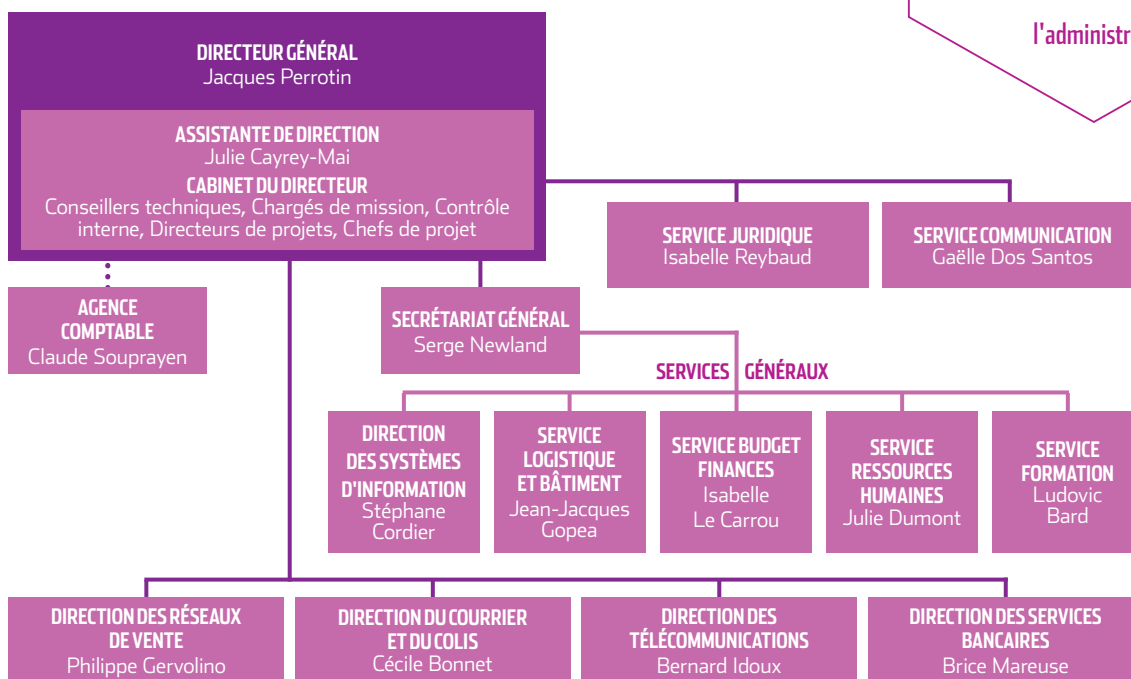
En tant qu'Établissement Public à Caractère Industriel et Commercial (EPIC), l'OPT-NC est soumis à l'instruction M9-5 et au décret 2002-716 du 2 mai 2002 portant organisation comptable et financière de l'OPT-NC. Le dispositif institutionnel précise que les opérations financières et comptables de l'OPT-NC sont réalisées :

→ par un ordonnateur (le Directeur Général) qui engage, liquide et ordonnance les dépenses publiques d'une part et d'autre part, constate et liquide les recettes publiques. Il prépare l'état prévisionnel des recettes et dépenses (le budget) et les décisions modificatives (DM)

→ par un comptable public (l'Agent Comptable) qui est aussi le conseiller privilégié du Directeur de l'établissement en matière financière et comptable. L'EPIC est doté d'une assemblée délibérante, le Conseil d'Administration, chargé d'administrer l'OPT-NC. Il existe aussi une Commission d'Appel d'Offres aux Marchés publics, la CAOM qui émane du Conseil d'Administration, chargée d'attribuer les marchés aux candidats dont l'offre correspond le mieux aux besoins exprimés par l'OPT-NC.

L'OPT-NC est un
Établissement Public à caractère
Industriel et Commercial (EPIC)
doté d'une assemblée délibérante, le
Conseil d'Administration, chargé de
l'administrer.

ORGANIGRAMME

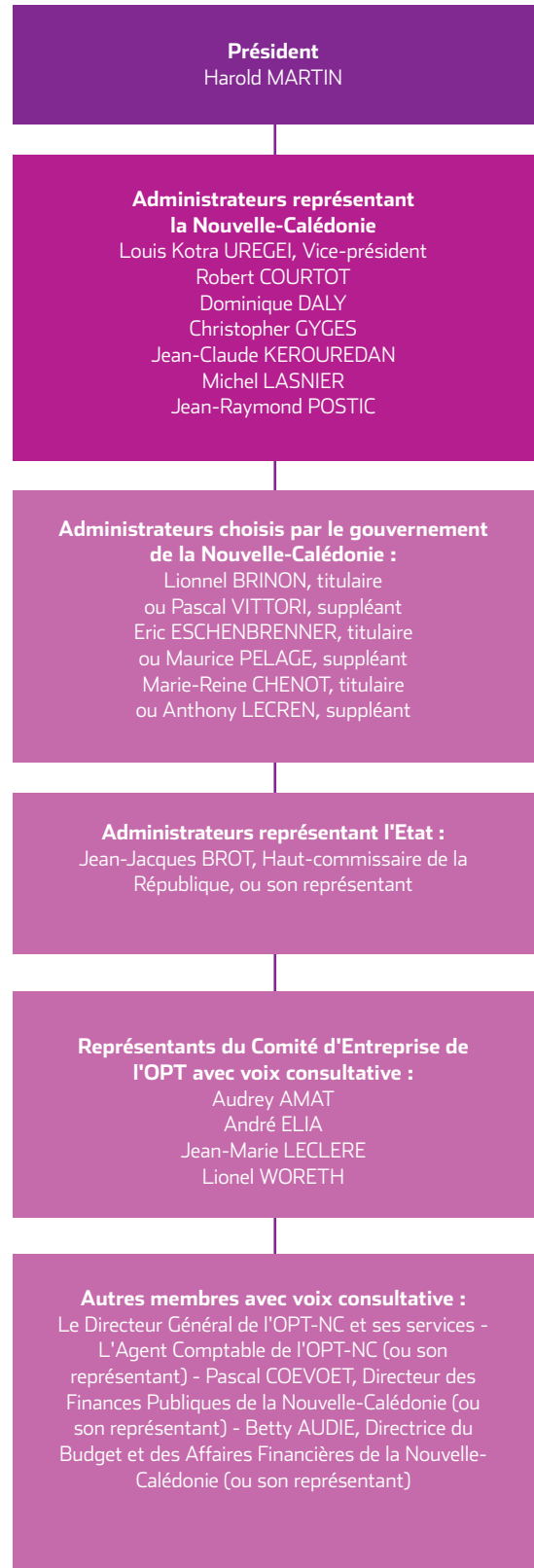


LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Jusqu'au 24 juin 2013



À compter du 9 septembre 2013



LES FILIALES



CITIUS

Citius est une Société par Actions Simplifiées unipersonnelle détenue à 100% par l'OPT depuis mai 2011.

ACTIVITÉ TÉLÉCOM :

2013 a été une année test pour la gestion et l'exploitation des télécommunications internationales. Grâce à son logiciel IPERBILL et à la bonne maîtrise de son SOFTSWITCH, CITIUS a pu éviter divers incidents dus à des piratages. En effet, des alarmes programmées sur des volumes anormaux de minutes sur des destinations à risques ont permis d'avertir dans les temps les équipes de l'OPT-NC qui ont pu réagir rapidement.

ACTIVITÉ HÉBERGEMENT :

Après une année en vitesse de croisière, en hébergeant différents clients majeurs, l'activité du DATA CENTER a prouvé son sérieux et son efficacité dans le choix de ses équipements.

En effet, aucun incident n'est à signaler et nos clients sont satisfaits des prestations rendues et de la sécurité de leur hébergement.

PERSPECTIVES 2014

ACTIVITÉ TÉLÉCOM :

Afin de garantir le meilleur service à l'OPT-NC, CITIUS reste en étroite collaboration avec les opérateurs internationaux dans le but d'obtenir les meilleurs prix de minute à l'international. La station est optimisée au maximum tout en gardant des liens satellitaires en secours pour garantir à tout moment les communications internationales.

ACTIVITÉ HÉBERGEMENT :

CITIUS est de plus en plus sollicité pour répondre aux attentes en hébergement des entreprises calédoniennes. Un phénomène s'expliquant non seulement par la réputation du Data Center, mais aussi car de nombreuses sociétés estiment désormais que l'externalisation de leur environnement informatique est devenue un avantage économique.



OFFRATEL

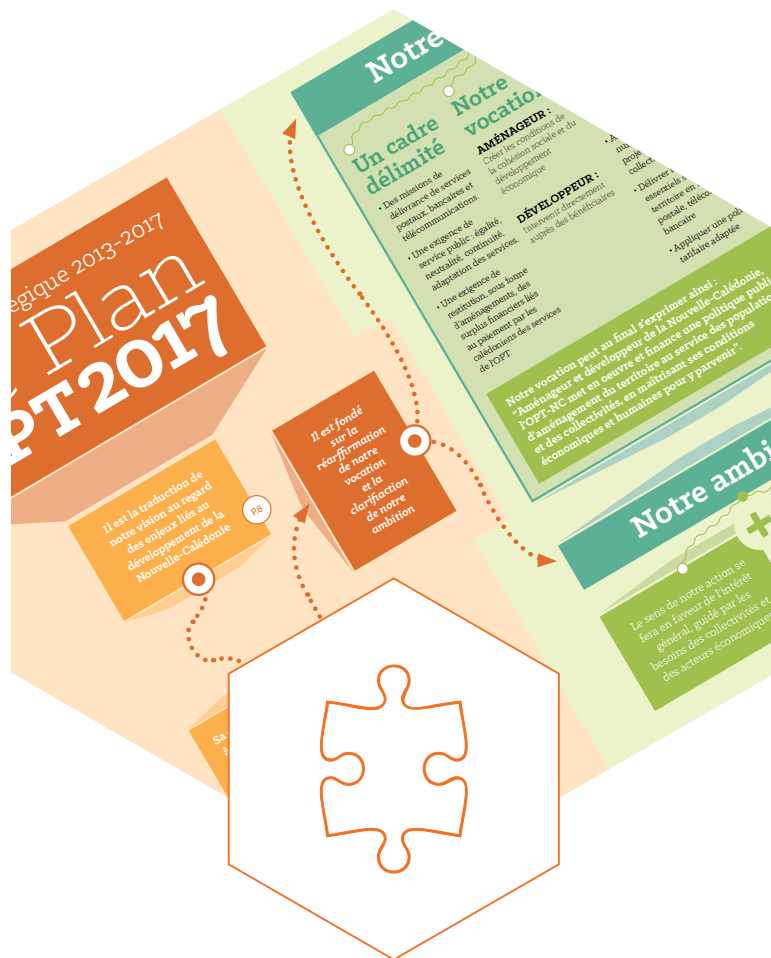
OFFRATEL est une société en nom collectif détenue à 85% par l'OPT-NC et à 15% par la SAS CITIUS, elle-même filiale de l'OPT. Cette société exerce essentiellement une activité de FAI (Fournisseur d'Accès à Internet) sous la marque L@goon, dans un environnement concurrentiel. Leader sur le marché avec une clientèle de 20 000 particuliers, professionnels et administrations, la mission de L@goon est de commercialiser des connexions et des services Internet à haut débit ; ces derniers reposant sur les infrastructures techniques aménagées par l'OPT-NC, tels que les lignes ADSL, le câble sous-marin et très prochainement la fibre optique. En progression annuelle de 5%, le chiffre d'affaires réalisé en 2013 était de 1,18 milliards CFP. L@goon a consolidé sa position de n°1 et a maintenu ses 41% de part de marché.

RÉALISATIONS 2013 ET PERSPECTIVES 2014

2013 a été une année largement consacrée au renforcement des moyens humains et techniques de L@goon. Le nouveau Directeur Général, Thierry Milard, a pris ses fonctions en mai 2013 et a solidifié l'organisation interne. Un nouveau logiciel de gestion et de facturation des clients a été mis en place en août 2013, apportant des gains en qualité et en efficacité. Par ailleurs, des études de marché poussées réalisées en 2013 ont permis de mettre au point une stratégie marketing et commerciale ambitieuse fondée sur une connaissance accrue des clients, et qui sera déroulée en 2014. L@goon s'est aussi engagé dans un partenariat avec la société CANALSAT - Nouvelle-Calédonie, afin de proposer des offres « Internet + téléphonie + télévision » (2P + satellite) vendues par les deux sociétés. En capitalisant sur la formule « Découverte » (entrée de gamme) lancée en juillet 2013, ces offres auront vocation à être enrichies et multipliées en 2014. Enfin, avec une nouvelle boutique ouverte à Koné en septembre 2013, L@goon confirme ses engagements d'accompagnement du développement de l'Internet sur tout le territoire, avec un réseau de ventes de 3 boutiques, qui a vocation à se développer au plus près des clients en 2014.

PLAN OPT2017

Le début de l'année 2013 a été l'occasion de nombreux travaux de concertation entre les directions opérationnelles, les services support, des agents volontaires de divers horizons et des élus. Ces différents échanges ont permis d'affiner les axes stratégiques et d'en vérifier la faisabilité au regard des capacités financières et humaines de l'OPT.



Le plan OPT2017 s'est construit autour de 3 programmes afin de garantir la qualité du résultat et de tenir les délais sur lesquels s'est engagée la Direction Générale :

1

Le programme **plan stratégique** qui a eu pour objectifs de construire avec les directions opérationnelles et les services support les 2 premiers axes OPT2017

2

Le plan fibre optique pour tous sera le projet phare d'OPT2017 (à l'instar du projet 3G lors du précédent plan stratégique) et pour lequel un point d'attention particulier a été apporté

3

Le programme **organisation et fonctionnement interne** qui a eu pour objectif d'élaborer la stratégie interne au regard des résultats de l'enquête sur le climat social et des résultats des groupes de travail sur les chantiers majeurs

3 AXES STRATÉGIQUES

1

Une stratégie d'aménagement et de développement ambitieuse pour le pays. Elle concerne le devoir de proximité de l'OPT-NC grâce à une présence commerciale sur l'ensemble du territoire. Elle définit la politique tarifaire orientée vers des baisses. Elle prévoit le passage de l'ensemble du territoire aux nouvelles technologies numériques et le renforcement de l'équité d'accès aux services postaux et bancaires de l'OPT-NC.

2

Une stratégie économique qui vise à dégager la capacité d'autofinancement nécessaire à la mise en œuvre de la stratégie d'aménagement. De sa réussite dépend la capacité de l'OPT-NC à contribuer durablement au développement de la Nouvelle-Calédonie. Le développement de ce nouveau modèle économique passe par la mise en œuvre d'une démarche commune au sein de l'OPT, déclinée notamment au travers d'un pilotage de l'activité et d'une stratégie de maîtrise des coûts de production.

3

Une stratégie interne, car la réalisation du plan stratégique, quel qu'en soit le domaine, doit être l'affaire de tous. Les agents OPT sont au cœur de ce dispositif et c'est grâce à eux que l'OPT-NC atteindra les objectifs fixés dans OPT2017. Il est par conséquent essentiel de mettre en place une organisation au service des ambitions de l'OPT-NC et de donner du sens au quotidien de chacun, dans la réalisation des missions qui lui sont confiées. La stratégie interne s'articulera autour d'une logique de résultats à tous les niveaux et de la considération de l'humain, centre des préoccupations.

Le financement du plan OPT2017

3 leviers

La stratégie économique

La maîtrise des coûts

La trésorerie

Capacité d'autofinancement (CAF)

L'ensemble des acteurs mobilisés a œuvré pour aboutir à des propositions certes ambitieuses, mais réalisables.

CETTE STRATÉGIE S'APPUIE SUR LA PRISE EN COMPTE :

- de l'évolution des 3 métiers de l'OPT-NC
- des aspects juridiques, réglementaires, institutionnels
- de la cartographie des bénéficiaires du groupe OPT-NC
- de la place qu'occupe l'OPT-NC dans la société calédonienne
- du Plan Stratégique de l'Économie Numérique (PSEN) et du schéma de développement NC 2025



La validation du Conseil d'Administration

Le plan stratégique OPT2017 a été validé à l'unanimité des membres du Conseil d'Administration lors de sa séance du 9 septembre 2013.

Dès le lendemain, la Direction Générale a organisé une vingtaine de réunions de présentation aux agents ainsi qu'aux filiales (CITIUS et OFFRATTEL), sur l'ensemble de la Nouvelle-Calédonie (Intérieur et Iles compris) au cours desquelles chacun a pu être informé du contenu d'OPT2017 et a pu approfondir sa compréhension du plan stratégique en posant des questions.

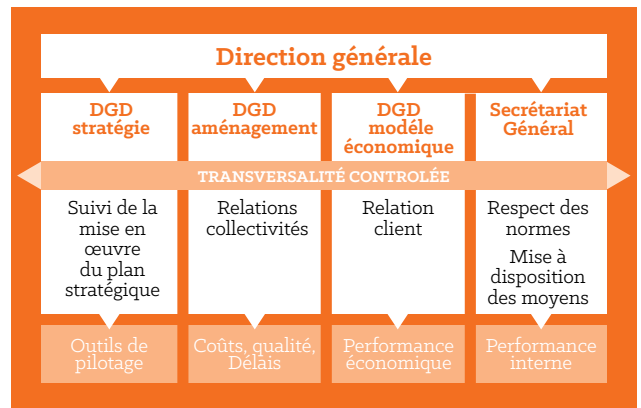
Le taux de participation moyen de 85% (93% pour les îles, 96% pour l'intérieur et 79% pour Nouméa et son agglomération) a montré l'intérêt des agents. Avec un taux de satisfaction atteignant les 91%, cette série de présentations a ainsi montré l'importance d'impliquer l'ensemble des agents dans le projet d'entreprise.



La nouvelle gouvernance

Conformément à la décision prise et validée dans le cadre du budget 2013, la Direction Générale de l'OPT-NC s'étoffe avec la création de 3 Directions Générales Déléguées (DGD) en plus du Secrétariat Général.

L'ORGANISATION ÉVOLUE AVEC :



- La DGD Stratégie est en charge du pilotage de la stratégie de l'OPT-NC et de la contribution de ses filiales. Elle assure un soutien décisionnel garantissant l'atteinte des objectifs et anticipe sur les évolutions des marchés (concurrence, juridique, réglementaire...) afin de concevoir et proposer des scénarios d'évolution à court et moyen termes.
- La DGD Aménagement est en charge de la réalisation des axes stratégiques de l'OPT-NC relatifs à l'aménagement du territoire, au déploiement des réseaux d'agences et de télécommunications et des services numériques dans le respect des exigences (coûts, qualité et délais).
- La DGD Economique est en charge d'optimiser la relation clients (particuliers, entreprises), en mettant en cohérence le portefeuille produits et les offres, tout en contribuant à l'amélioration de la performance économique de l'OPT-NC.
- Le Secrétariat Général est garant du respect des obligations légales et statutaires et accompagnera les équipes par la mise à disposition de moyens pour réaliser leurs activités.

81%

des personnes interrogées
sont satisfaites du réseau de
vente de l'OPT-NC

900

agents ont assisté
aux réunions de présentation
du plan OPT2017

1

à terme, l'ensemble
des sites Web de l'OPT-NC seront
centralisés sur une seule interface

2

ans ont été nécessaires au
déploiement d'OLETI

1 776 000

clients ont été reçus aux guichets

+7 982

abonnés Mobilis
par rapport à 2012

21

milliards de francs de CA
pour les Télécoms en 2013

103 000

lettres sont traitées
chaque jour

21 043

clients pour l'Internet Mobile

2

millions de SMS Internet
Mobile envoyés en 2013

100 000

livrets A et B

188

contractuels en fonction
au 31 décembre 2013

1 019

fonctionnaires
au 31 décembre 2013

1 685

boîtes mail

9 631

appels traités par
la Hotline Informatique

6 526

jours de formation réalisés

1,661

milliard de résultat
net pour l'OPT

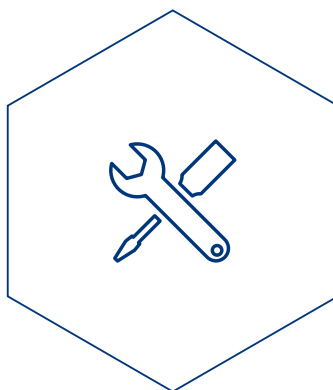
88%

du Chiffre d'Affaires est réalisé
par les Télécoms

BILAN DES SERVICES & DIRECTIONS



Déjà fortement préparés et mobilisés pour la mise en place du plan OPT2017, les différents services et directions de l'OPT-NC ont continué en 2013 à assurer leurs missions afin de répondre aux besoins de la population calédonienne. Au final, l'OPT a dégagé en 2013 un résultat bénéficiaire de 1,661 milliard de francs qui lui permettra de financer ses ambitions.





SERVICE COMMUNICATION

PRÉSENTATION

Garant de l'image de l'OPT-NC en interne et en externe, le Service Communication est organisé en quatre pôles : **un pôle communication interne, un pôle communication externe et institutionnelle, un pôle multimédia et un pôle gestion des noms de domaine.**

Les directions opérationnelles de l'OPT-NC ont la responsabilité d'élaborer elles-mêmes leur communication commerciale proposant les campagnes nécessaires à la promotion de leurs produits, services et permettant d'atteindre les objectifs fixés par la Direction Générale.



Le Plan OPT2017 largement relayé en interne

2013 a été marquée par un vaste chantier : l'élaboration du « Plan OPT2017 », le plan stratégique qui fixe les orientations de l'OPT-NC et engage sa responsabilité sur les 5 ans à venir. Validé par le Conseil d'Administration le 9 septembre dernier, le plan a ensuite été démultiplié en interne. Ainsi, 20 rencontres entre la Direction Générale et l'ensemble des agents de l'OPT-NC et des

filiales, ont été organisées à Nouméa, dans les communes de l'Intérieur et aux Iles, avec pour objectif de relayer les orientations stratégiques du plan OPT2017 auprès de l'ensemble des salariés. Le taux de participation de 85% assure l'entreprise de la diffusion de l'information et montre l'intérêt des agents puisque plus de 900 agents ont assisté à ces réunions.

Partenaire au quotidien des calédoniens

En consacrant plus de 50 millions de francs à des partenariats en 2013, l'OPT-NC s'implique fortement auprès des calédoniens. **Par le biais d'actions culturelles, sportives, institutionnelles ou encore sociales l'OPT-NC s'adresse ainsi à ses clients dans leur quotidien** et associe ses valeurs à travers les projets sponsorisés. Par un soutien technique ou financier, le concours de l'OPT-NC favorise la tenue de ces manifestations. Festival Femmes Funk, Semaine du rêve, participation au MIPE, Festival du Cinéma de La Foa, Tour cycliste de Nouvelle-Calédonie, Gala de boxe professionnelle, Fête du Bœuf à Païta... autant d'opérations réussies et fortement médiatisées qui attestent de l'efficacité de la présence de l'OPT-NC sur les événements locaux.



Des évolutions technologiques adaptées aux clients

Le pôle multimédia développe et anime les sites web de l'OPT-NC, fournit des outils web à l'ensemble des Directions Opérationnelles et propose notamment des évolutions technologiques et fonctionnelles adaptées aux besoins clients : appels d'offres, interventions programmées, configuration 3G, formulaire de commande en ligne pour les timbres-poste personnalisés (TPP)... Ce dernier développement a notamment permis de doubler le chiffre d'affaires des TPP en 2013.

www.opt.nc : du nouveau en perspective

En ligne depuis 2011, le site internet de l'OPT-NC n'est plus en phase avec les standards multimédias actuels. www.opt.nc est en cours de refonte sur les plans ergonomique, fonctionnel et technique. Un nouveau site sera en ligne fin août 2014. Progressivement, l'ensemble des sites web (1012, Mobitag, etc.) seront redéveloppés sur le même modèle fonctionnel et ergonomique afin d'uniformiser l'image de l'OPT-NC à travers le web. En parallèle, une étude sur un portail commercial est en cours de réalisation. **L'objectif est de centraliser l'ensemble des sites web de l'OPT-NC sur une seule interface client afin de communiquer plus efficacement sur l'offre produits et services.** Les services à forte valeur ajoutée comme le 1012 ou encore Mobitag, générateurs de trafics, favoriseront la visibilité de l'enseigne, contribueront à dynamiser l'image de l'entreprise et développer son ancrage dans le paysage Internet calédonien.

Le nouveau site www.opt.nc sera en ligne fin août 2014 et l'ensemble des sites web (1012, Mobitag, etc.) seront redéveloppés sur le même modèle fonctionnel et ergonomique.

L'OPT-NC tisse sa toile sur les réseaux sociaux

En créant deux pages sur Facebook en 2013, l'OPT-NC a gagné des fans, en particulier auprès des jeunes. La page Mobilis créée en février comptait 606 fans à la fin de l'année, dont 72% sont âgés de moins de 34 ans. La page Calédoscope lancée en juillet, comptait en décembre 491 fans dont la moitié est âgée de moins de 34 ans. L'objectif d'investir les réseaux sociaux est de créer plus d'interactivité avec les clients et de rajeunir l'image de l'OPT-NC. Le vecteur de communication fonctionne



et l'effet viral induit est positif : avec une publication standard, l'OPT-NC touche entre 500 et 1 500 personnes uniques. La page institutionnelle OPT-NC fut la nouvelle venue sur Facebook début 2014. « J'aime » !

L'essor des noms de domaines

Le rôle de ce pôle est de gérer les noms de domaine de la zone « .nc ». En 2013, 3 065 opérations ont été effectuées : 2 361 concernant des renouvellements et 704 des créations. **Grâce au développement du paiement en ligne, la création ou la réalisation des noms de domaines est devenue possible dans un délai maximal d'une heure et ce, 24h/24h.** Un succès significatif puisque 39,9% des opérations ont été payées par carte bancaire. En 2013, on observe par ailleurs un accroissement de 24% du nombre d'ouvertures de noms de domaine par rapport à 2012.

Membre de l'APTLTD (Asia Pacific Top Level Domain) et du CCNSO (Country Code Names Supporting Organisation), l'OPT-NC représente la Nouvelle-Calédonie dans ces organisations internationales. Reconnu au niveau mondial pour ses compétences et sa haute technicité, l'OPT-NC héberge, depuis 2012, deux serveurs racines DNS (Domain Name Server) qui font partie du réseau international.





DIRECTION DES RÉSEAUX DE VENTE

PRÉSENTATION

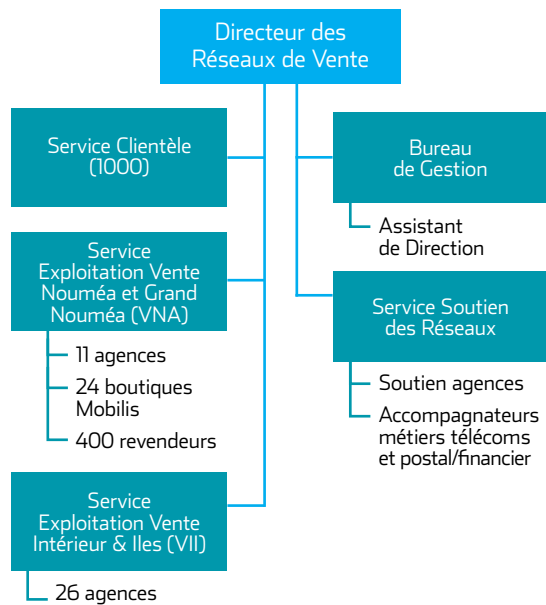
La Direction des Réseaux de Vente (DRV), créée en 2010, pilote et anime le réseau d'agences grand public de l'OPT-NC. Elle soutient également le réseau de partenaires concourant à la commercialisation des produits et services grand public.

Pour mener à bien sa mission, elle s'appuie sur 4 canaux de distribution :

- **Un réseau de 37 agences OPT-NC et 15 annexes** réparties sur l'ensemble du territoire calédonien, représentant un total de 97 guichets
- **Un Service Clientèle, « le 1000 »**, qui traite les demandes à distance des clients pour les 3 métiers de l'OPT-NC
- **24 boutiques Partenaires Mobilis** qui revendent les offres de téléphonie mobile
- **Plus de 400 revendeurs** de produits consommables (cartes téléphoniques et timbres)



ORGANIGRAMME



De grands rendez-vous avec les clients en 2013

- Le Salon MIPE (micro-portable étudiant à la Maison de l'Étudiant à Nouville)
- Le Festi Jeunes sur la baie de la Moselle avec l'offre « forfait étudiants »
- La Foire du Pacifique
- Le Salon du multimédia
- La Foire de Bourail

CHIFFRES CLÉS

5 500

clés et GSM vendus

1 776 000

clients reçus aux guichets

260 827

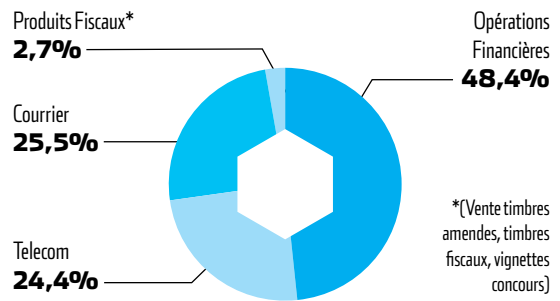
appels traités par
le Service Clientèle

39 700

pochettes Liberté
vendues en 2013

22

commerciaux spécialisés

RÉPARTITION DES VENTES PAR MÉTIERS
SUR LE RÉSEAU

FAITS MARQUANTS

Fin du déploiement OLETI

Ce chantier aura duré plus de deux ans et sa réussite tient dans l'implication de chacune et chacun. Le professionnalisme des équipes de déploiement, la formation d'ampleur réalisée auprès de 300 personnes et l'accompagnement terrain mené dans chaque agence, ont permis de passer chaque étape avec sérénité.

Sondage clientèle :
81% de taux de satisfaction

La DRV a lancé une étude de satisfaction en juin 2013. Cette étude a été menée sur l'ensemble du territoire, auprès de la clientèle des agences, des utilisateurs du 1000 et de ceux du réseau Mobilis. L'étude a également été menée en interne auprès du personnel du Réseau de Vente.

Malgré une satisfaction générale du service, 3 axes clairs d'amélioration sont ressortis :

- Réduire le temps d'attente en agence
- Développer et pérenniser le service 1000
- Augmenter la visibilité des offres OPT-NC chez les partenaires Mobilis

Premier séminaire de cohésion

Il s'est tenu en novembre 2013. Avec le renouvellement de 12 chefs d'agences sur 37, l'objectif était de créer des liens entre les agents et de renforcer l'esprit d'équipe.

Ce temps fort a permis d'aplanir les stratifications hiérarchiques et de faire place à un fort sentiment d'unité. Fort de ce bilan, il paraît probable qu'un millésime 2014 voit le jour.

Des challenges
commerciaux forts

Au cours de l'année les agents se sont mobilisés autour de plusieurs campagnes métiers : la campagne Grand

Public cartes bancaires, le forfait package Telecom ou encore l'opération « Livre des Timbres 2012 ». **Ces événements ont permis de confirmer l'esprit de compétition, l'enthousiasme et le dynamisme** qui animent les agents de l'OPT-NC.

Le Service Clientèle
en constante évolution

L'année 2013 a été marquante pour le Service Clientèle de l'OPT-NC tant en terme d'amélioration des conditions de travail des agents que sur la qualité de service apportée aux clients.

- **Extension des locaux de 180m².** Ce développement a permis d'accueillir dans des locaux plus adaptés la cellule Courrier et Services financiers ainsi que de créer une salle de réunion à grande capacité.
- **Un recrutement actif.** Le service clientèle est passé de 14 personnes à son démarrage en 2009 à 36 aujourd'hui.



L'actualité des agences

EXTENSION DES HORAIRES D'OUVERTURE POUR CERTAINES ANNEXES

Grâce au déploiement de l'outil OLETI, certaines annexes comme Pont des Français, Logicoop et N'Géa, sont devenues autonomes d'un point de vue comptable et organisationnel (commandes de fonds, approvisionnements en produits et matériels...). **L'automatisation de ces tâches et la montée en autonomie sur le terrain, ont permis d'élargir les heures d'ouverture au public.**

3 NOUVEAUX CONSEILLERS FINANCIERS DÉBUT 2013 POUR LE GRAND NOUMÉA

Trois agences (Mont-Dore, Duméa et Nouméa Sud) peuvent aujourd'hui s'appuyer sur le concours de conseillers financiers dédiés. En charge d'un portefeuille clientèle, ils ont pour mission d'analyser les besoins, de conseiller et de vendre un produit ou service bancaire adapté. Ils contribuent également à la conquête, au développement et à la fidélisation de la clientèle OPT-NC. Les résultats commerciaux 2013 sont encourageants avec des objectifs atteints et même dépassés sur certains produits.

RENOUVELLEMENT DE L'ENCADREMENT EN AGENCES DE L'INTÉRIEUR ET DES ILES

Plus d'un tiers des chefs d'agence a été renouvelé. Ces changements sont dus essentiellement à des départs à la retraite et majoritairement dans les agences de l'intérieur.

Grâce au déploiement de l'outil OLETI, certaines annexes sont devenues autonomes d'un point de vue comptable et organisationnel.

ZOOM SUR L'EXPÉRIENCE PILOTE DE NOUMÉA SUD

Pour faciliter la vie de ses clients, l'OPT-NC teste un nouveau dispositif à l'agence de Nouméa Sud. L'agent positionné à l'entrée prend en charge la clientèle dès son arrivée. Cet agent guide le client dans ses démarches. Elles sont ainsi simplifiées et plus rapides. Afin de rendre l'attente plus agréable, une connexion WiFi gratuite permet également aux clients de l'Agence de Nouméa Sud de se connecter à internet depuis leur smartphone ou leur tablette.



PERSPECTIVES 2014

Ouverture des agences rénovées

La DRV a initié en 2013 la rénovation et l'agrandissement des agences de Bourail, Boulouparis, La Foa, Poya, Pont des Français et Népoui. Au terme de ces chantiers, elles disposeront d'une salle d'accueil du public plus spacieuse, d'un parc de boîtes postales étendu associé à une salle de tri plus fonctionnelle, de guichets modernes et plus ergonomiques pour le personnel. Selon leur typologie, certaines seront équipées d'un guichet automatique de banque externe neuf, d'un bureau commercial supplémentaire ou de parking plus accessibles. En 2014, de nouveaux chantiers seront initiés à Koné, Wé, Voh, la Coulée et Panda.



Déploiement des 1^{ers} automates dans le réseau

Les « Automates Multiservices » sont un projet majeur pour la DRV qui s'est fixé pour objectif d'améliorer la qualité de son accueil en agences, en faisant baisser les temps d'attente. Ils effectueront des opérations simples, comme la vente de recharges Liberté sur coupon, le paiement de factures ou encore l'affranchissement postal. Simples et fonctionnels, ces automates seront configurés avec le logiciel OLETI, de manière à bénéficier d'une remontée automatique des données comptables.

La mise en place du 1^{er} automate devrait avoir lieu au 3^{ème} trimestre 2014.



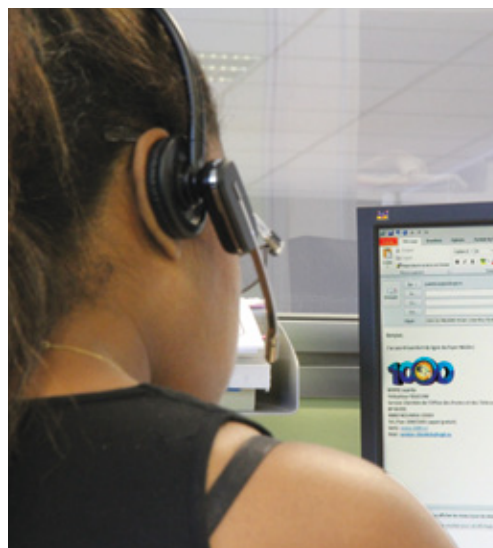
Dédoublement des files d'attente au Service Clientèle

Au vu du succès grandissant du 1000 et devant le taux de disponibilité du service inférieur aux objectifs fixés, l'OPT-NC a choisi de dédoubler la file d'attente « Télécoms-Internet » en ajoutant une file d'attente « Liberté et IMoD ». **Ce nouveau service permet à présent de cibler et de diriger les appels vers un pool de quatre téléconseillers spécialisés.**

Le recrutement de personnes porteuses de handicap a été privilégié. Cette démarche est plus que positive puisqu'elle rajoute la dimension humaine tant en interne que pour le client.

Installation du 1^{er} DAB kiosque à Pouembout

Désireuse de répondre à une zone VKP en plein développement et à la valeur "innovation" de l'entreprise, la DRV a initié ce projet en 2013. En collaboration avec le service bâtiment et la Direction des Services Bancaires, **ce kiosque bancaire en cours de customisation devrait être mis en service dès le mois de juillet 2014.**





DIRECTION DU COURRIER ET DU COLIS

PRÉSENTATION

La Direction du Courrier et du Colis (DCC) est l'une des 3 directions métiers de l'OPT-NC.

Ses missions principales sont d'assurer l'acheminement et la distribution du courrier et des colis, de faire évoluer les offres pour développer l'activité et de mettre en oeuvre chaque année un programme philatélique.

103 000

lettres traitées par jour

58

tournées de distribution à domicile dont...

40

...tournées de distribution sur Nouméa et le Grand Nouméa

1 250

abonnés philatéliques

1 800

colis traités par jour

40 000

boîtes postales dans les agences

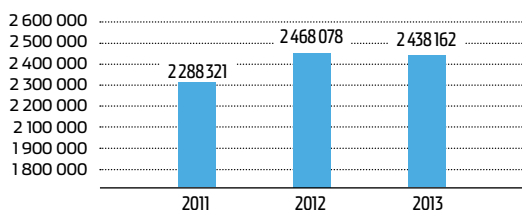
17

îlots de boîtes postales isolés

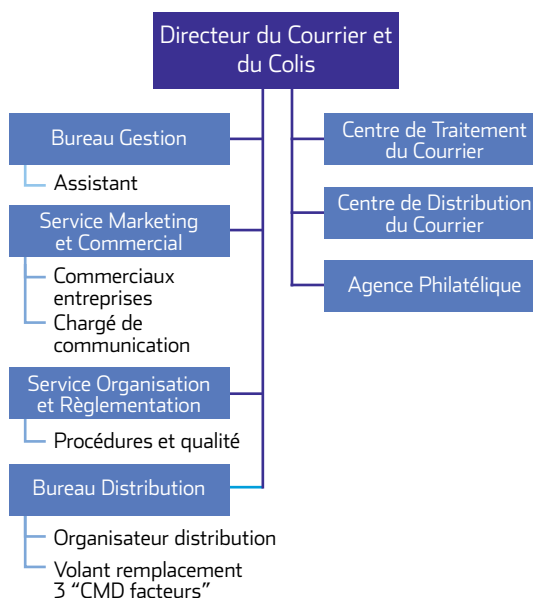
18

timbres-poste et 2 blocs feuillets émis dans l'année

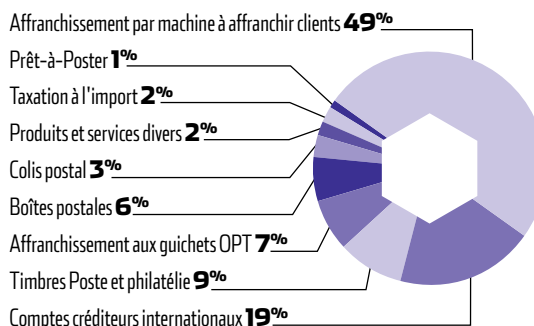
CA TOTAL COURRIER/COLIS (EN KF)



ORGANIGRAMME



RÉPARTITION DU CA COURRIER/COLIS





Avec 2,438 milliards de francs, le chiffre d'affaires de l'exercice 2013 du courrier et du colis est stable (-1,21%).

A noter que c'est le courrier déposé par les titulaires de machines à affranchir qui génère la plus grande part du chiffre d'affaires (49%), suivi par les comptes créditeurs internationaux (19%).

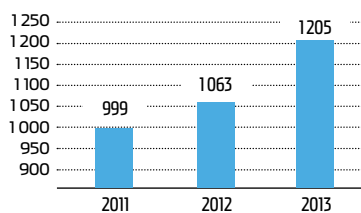
Courrier

Globalement, la branche courrier a rapporté 1,636 milliard de francs soit 67% du CA total (comptes créditeurs internationaux inclus).

Si ce chiffre est relativement stable (-0,8%), sa composition a énormément évolué puisque les affranchissements des clients titulaires de machines à affranchir ont progressé de 142 millions (+13,4%) quand les autres affranchissements ont chuté de 152 millions (-48%) (118 millions si on exclut les 36 millions de recettes liées aux élections 2012).

La rémunération du courrier import a augmenté de 7 millions par rapport à 2012 (+2,8%).

CA MACHINES À AFFRANCHIR CLIENTS (EN MF)



Colis

La branche colis a progressé de 2%, atteignant 330 millions de francs en 2013, soit 14% du CA total (comptes créditeurs internationaux inclus).

Ce ne sont pas les recettes liées au traitement des colis à l'import (dédouanement, comptes internationaux) mais bien les colis affranchis en Nouvelle-Calédonie qui génèrent cette progression des recettes du colis en 2013.

Timbres, philatélie et Prêt-à-Poster

Globalement, les ventes de timbres-poste et produits philatéliques (y compris souvenirs, livres...) ont enregistré un chiffre d'affaires de 230,8 millions, soit 30 millions de moins qu'en 2012 (-11,4%). Les ventes réalisées par nos partenaires extérieurs (Métropole, Polynésie-Française et Wallis et Futuna) ont progressé de 38,5%, mais celles réalisées dans le réseau ont baissé de 17,7%, principalement du fait de la chute des ventes des timbres cagou de série courante.

Avec un chiffre d'affaires de 35,5 millions, les ventes de Prêt-à-Poster ont chuté de 20% (soit 8,9 millions), malgré une campagne organisée en 2013 pour faire connaître l'un des produits phares de cette gamme : le PAP personnalisé.



Boîtes postales

Les recettes engendrées par la location des boîtes postales ont progressé de 4,5 millions, grâce à l'extension de 3% du parc des BP. Avec plus de 150 millions, ce produit qui représente 6% du chiffre d'affaires global du courrier/colis augmente progressivement et de manière linéaire au fil du temps.

Autres services

La progression de 14,2% (+3,5 millions en 2013) du produit Postcontact (en-vois sans adresse en nombre) mérite

d'être soulignée même si ce produit ne représente qu'1,2% du résultat total du courrier et du colis.

Est aussi à relever la nette progression des envois Express Mail Service (EMS) avec 2 millions de plus qu'en 2012 (+18%). La hausse des rémunérations des comptes internationaux pour le traitement des EMS à l'import représente à elle seule 80% de cette augmentation.

Progression
de 14,2% du produit
Postcontact

FAITS MARQUANTS

Calédoscope

L'année 2013 a été principalement marquée par l'**ouverture le 27 juillet de la nouvelle agence philatélique CALEDOSCOPE située dans le centre-ville de Nouméa**, à deux pas de la Gare Maritime où accostent les bateaux de croisière. La nouvelle agence se caractérise par une identité visuelle et un logo aux couleurs de la Nouvelle-Calédonie, complétés d'un label « I LOVE NC » dont le cœur aux bords dentelé évoque directement la philatélie.

N'ayant plus en charge l'activité d'approvisionnement du réseau depuis le 1er janvier (le « caveau »), la nouvelle agence philatélique s'est recentrée sur son activité commerciale et culturelle. Ainsi, en plus du guichet philatélique, la nouvelle agence propose **un espace en libre-service** avec toute une gamme de produits dérivés (éditions, souvenirs, articles de correspondance...) et **un espace d'exposition** pour faire découvrir au travers de 150 ans de timbres le patrimoine calédonien.

La 1^{ère} exposition « 20 milles lieux sous les mers » présentait la richesse de la faune sous-marine au travers de timbres émis sur le Territoire, pour certains il y a 80 ans. Dans le même temps, l'OPT-NC a passé une convention avec le service des archives territoriales pour assurer la conservation de ses collections dans les meilleures conditions, afin de pouvoir les partager avec les générations futures.



EN BREF

- Les sites du futur Centre de Traitement du Courrier et du futur Centre de Distribution de Dumbéa ont été choisis respectivement sur la zone industrielle de Ducos et à côté du futur Médipôle à Dumbéa
- L'OPT-NC a suspendu la sous traitance du service express à l'export et repris l'activité EMS en juin
- L'OPT-NC s'est doté d'un parc de 55 scooters en fin d'année pour équiper l'ensemble des facteurs

Qualité et méthode

La DCC avec le concours de la Direction des Systèmes d'Information a conduit les évolutions de l'application IPS (International Postal Service) de manière à pouvoir assurer le suivi des colis en provenance de Métropole, qui jusqu'ici n'étaient plus traçables à compter de leur départ de Paris. Cette évolution s'est immédiatement traduite par **une augmentation très sensible de la mesure de la qualité de service au niveau international**, et permettra à l'OPT-NC de se voir mieux rémunérer par les autres opérateurs postaux à compter de 2014.

La DCC a également mis à jour et complété le guide officiel courrier colis en même temps qu'elle a réécrit totalement plusieurs procédures : traitement des objets détériorés (février), réclamations et indemnisations (février), traitement des objets lourds et encombrants (mars), traitement des colis (avril), traitement des contestations douanières (juin), objets insuffisamment affranchis (décembre).

Dans le domaine de la distribution, l'OPT-NC a assisté les communes de Païta et de Koné qui ont terminé cette année leur projet d'adressage (dénomination et numérotation des voies), et la commune de Pouembout a lancé l'opération. La Foa, Bourail et Koumac ont été approchées pour initier le projet à leur tour.





Le service de dédouanement

L'autre grand aboutissement de l'année 2013 aura été le 3 septembre la mise en place du service de dédouanement des colis de plus de 100 000 francs au Centre de Traitement du Courrier. Commissionnaire en douane, l'OPT-NC assure désormais le process de distribution des colis de bout en bout, et chaque client peut recevoir tous ses colis dans son agence de proximité, sans recourir aux services d'un transitaire. Une avancée importante pour fidéliser la clientèle...



Marketing et commercial

Une nouvelle tarification a été mise en oeuvre le 1er novembre pour lisser sur 3 ans le tarif des boîtes postales sur tout le territoire, et une refonte totale de l'offre colis a été élaborée et a été votée par le Conseil d'Administration le 19 décembre.

Les efforts commerciaux se sont concentrés sur l'agence philatélique en 2013 avec l'élargissement de la gamme des souvenirs philatéliques et des Postcartes, et le lancement d'une nouvelle gamme d'articles de correspondance destinée à la vente exclusive dans la boutique CALEDOSCOPE.

Dans le même domaine, la DCC a organisé un challenge du 1er au 20 décembre dans le réseau des agences pour la promotion du Livre des timbres 2012. L'agence philatélique a également participé au Salon du Timbre et des Collectionneurs à Nouméa du 7 au 9 juin, et au Salon Philatélique d'Automne à Paris du 6 au 9 novembre.

PERSPECTIVES 2014

Immobilier : 2014 devrait voir avancer les études de deux projets immobiliers importants de la DCC : le futur Centre de Traitement du Courrier, pour lequel un concours d'architecte a été lancé fin 2013 (le jury désignera le lauréat fin avril) et le futur Centre de distribution de Dumbéa dont le terrain est en cours d'acquisition. Dans l'intérieur, c'est une douzaine d'îlots de boîtes postales qui devraient être livrés.

Informatique : l'agence Calédoscope devrait être équipée d'Oleti pour la vente en front-office et des études doivent être lancées pour l'informatisation du back-office. Des solutions logicielles sont à l'étude pour répondre aux besoins de système d'information du back-office courrier/colis (projet SIDO) et du système de facturation des machines à affranchir (projet MAF).

Distribution : l'année 2014 sera également marquée par l'organisation de 3 campagnes électorales au 2^{ème} trimestre : les Municipales, les Provinciales et les Européennes. Les efforts de la DCC se concentreront aussi sur la poursuite de la promotion de l'adressage et du raccordement postal (action auprès des collectivités et campagnes de communication).

Commercial : la simplification de l'offre courrier/colis devrait être mise en oeuvre à compter du 1^{er} juillet, avec notamment la refonte totale de l'offre colis et le lancement dans la foulée d'une nouvelle gamme d'emballages. Dans le même esprit, une refonte de l'offre courrier devrait être étudiée ainsi que la mise en service d'un service de collecte et de remise dédié aux professionnels.



DIRECTION DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

PRÉSENTATION

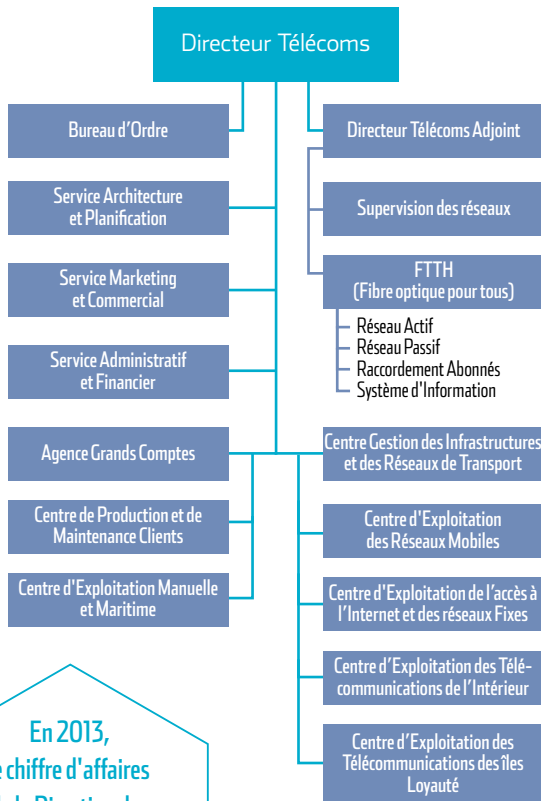
La Direction des Télécommunications est la direction la plus importante de l'OPT-NC avec un effectif de 335 agents. La Direction élabore la stratégie télécoms grâce au soutien des services marketing et études techniques, anime et pilote les activités opérationnelles. Elle compte 11 pôles répartis en 3 services, 7 centres techniques et 1 agence commerciale :

- **Le service Administratif et Financier** (TAF) a pour charge de superviser la gestion administrative et financière de la direction et d'assurer les relations avec les entités externes
- **Le service Marketing et Commercial** (TMC) définit et met en œuvre la stratégie marketing et commerciale pour l'ensemble des produits et services télécoms et en assure la communication
- **Le service Architecture et Planification** (TAP) a pour mission de garantir la cohérence globale des réseaux de télécommunications et de piloter la cohérence des opérations structurantes
- **Le Centre de Gestion des Infrastructures et des réseaux de Transport** (CGIT) s'occupe de la production, l'exploitation et la maintenance des réseaux filaires et des réseaux de transport dans sa zone opérationnelle
- **Le Centre d'Exploitation des Réseaux Mobiles** (CERM) est chargé des moyens techniques permettant l'accès aux services et produits des réseaux mobiles
- **Le Centre d'Exploitation de l'accès à l'Internet et des réseaux Fixes** (CEIF) s'occupe des moyens techniques permettant l'accès des usagers à l'Internet et aux services et produits du réseau fixe
- **Le Centre d'Exploitation Manuelle et Maritime** (CEMT) s'occupe des renseignements (1012) et de la veille maritime (station côtière)
- **Le Centre de Production et de Maintenance Clients** (CPMC) a pour rôle d'assurer la production et la maintenance des installations clients et des accès aux services dans sa zone d'action
- **L'Agence Grands Comptes** (AGC) commercialise les produits et services des clients entreprises et grands comptes
- **Le Centre d'Exploitation des Télécommunications de l'Intérieur** (CETI) a pour rôle d'assurer toutes les missions de production et de maintenance des installations et accès au-delà d'une ligne Boulouparis-Thio
- **Le Centre d'Exploitation des Télécommunications des îles Loyauté** (CETL) a pour rôle d'assurer toutes les missions de production et de maintenance des installations et accès sur les îles

La Direction des
Télécommunications compte
7 centres techniques,
une agence commerciale et
regroupe 335 agents.

La Direction des Télécommunications compte également dans ses effectifs les directeurs de projet attachés aux projets structurants comme la supervision des réseaux et le FTTH (Fibre Optique pour tous).

ORGANIGRAMME



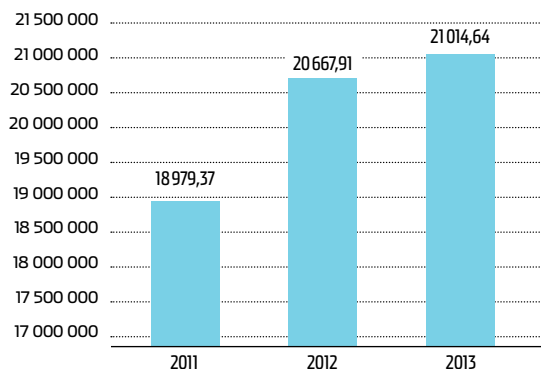
En 2013, le chiffre d'affaires de la Direction des Télécommunications est supérieur à 21 milliards de francs.

RÉSULTATS

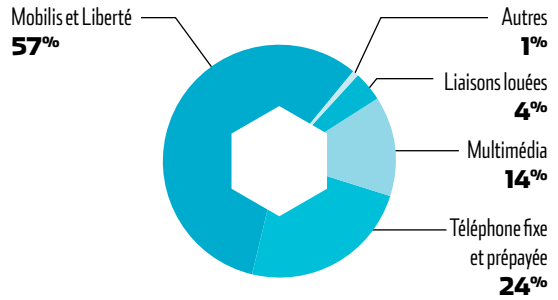
Bilan global

Avec 21,01 milliards de francs, le chiffre d'affaires des télécommunications (comptes créditeurs internationaux compris) croît de 1,7% sur l'année 2013 contre 8,2% en 2012.

CA GLOBAL DES TELECOMS (EN MF)



RÉPARTITION DES RECETTES TELECOMS 2013

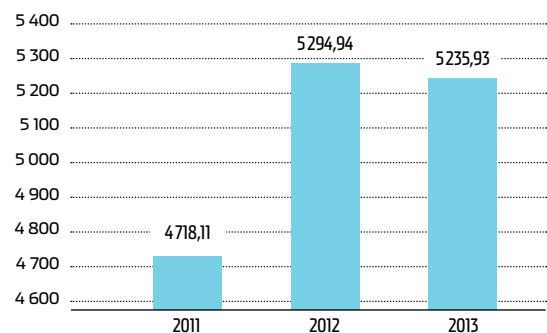


La progression de 346,7 millions est portée par le Mobile (+502 millions) et le Multimédia (+211 millions) qui compensent la baisse du chiffre d'affaires de la téléphonie fixe (-376 millions). Toutefois, on note un net ralentissement de la croissance du Mobile avec une progression de +4,4% en 2013 (contre 15,2% en 2012). La téléphonie fixe ne représente plus que 24% du chiffre d'affaires des télécommunications, la première source de revenus télécoms étant la téléphonie mobile qui constitue à elle seule 50,2% du chiffre d'affaires global de l'OPT-NC.

Téléphonie Mobile

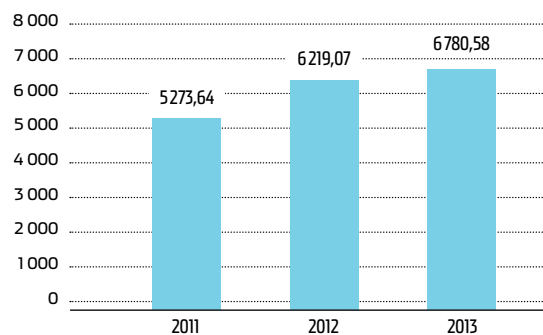
Les recettes Mobilis (abonnements) ont progressé de 9% sur l'année 2013, ce qui représente 561 millions de plus que l'an dernier en CA. On note un ralentissement de la croissance du chiffre d'affaires principalement dû au trafic vers l'international qui voit son chiffre d'affaires reculer de 32,6% suite à la forte baisse des tarifs opérée en début d'année.

CA CARTES LIBERTÉ (EN MF)



Les recettes Liberté sont pour la première fois en recul avec une diminution de 1,1% en 2013 (contre +12,2% en 2012). La baisse appliquée mi-2013 sur le prix de la minute en local (-6F/minute) dans le cadre des accords sur la lutte contre la vie chère pourrait expliquer ce recul.

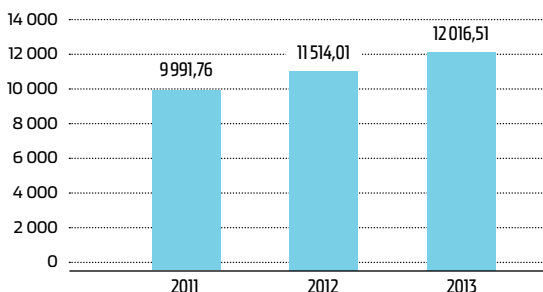
CA ABONNEMENTS MOBILIS (EN MF)



Le nombre d'abonnements a augmenté de près de 12% atteignant 75 467 abonnés (+7 982 abonnés par rapport à 2012), tandis que le parc Liberté voit sa progression ralentir nettement avec une croissance de 1,1% (contre 4,4% en 2012) ce qui l'amène à 179 109 comptes. Le parc mobile dans son ensemble a augmenté de 4%, les abonnements représentent 29,6% du total contre 25% en 2012 et 24% en 2011. Les différentes opérations de fidélisation de la clientèle semblent porter leurs fruits (pack SMS, Internet Mobile Illimité et Forfaits +). Le taux de pénétration de la téléphonie mobile dépasse à fin 2013 les 100%, principalement grâce à l'augmentation des abonnements tant voix que Data. La croissance du chiffre d'affaires mobile est légèrement supérieure aux objectifs prévisionnels (+0,4%) avec une progression de plus de 4,4%.

L'Internet Mobile est en très forte progression avec un total de 21 043 clients soit une progression de près de 43% en un an, tout comme l'Internet Mobile à la Demande avec 22 922 clients distincts sur le mois de décembre 2013 (contre 14 419 en 2012) et un nombre moyen de 7 474 SMS envoyés par jour.

CA GLOBAL MOBILE (EN MF)



Téléphonie Fixe

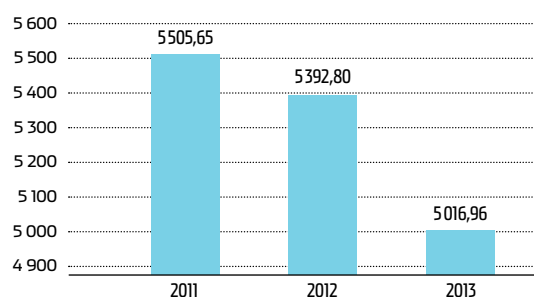
Sur l'année 2013, le chiffre d'affaires du téléphone fixe continue de baisser (-7%). Cette baisse plus importante que sur l'exercice budgétaire précédent (-2,05%) est principalement due aux fortes baisses de tarif faites sur les communications vers l'international. En effet, début 2013, le service de téléphonie « 19 » a été supprimé et les tarifs de l'indicatif « 00 » ont été alignés sur ceux du « 19 ». Les baisses mi-2013 sur les abonnements Domitel

et Modetel dans le cadre des accords sur la lutte contre la vie chère contribuent également à l'accentuation de cette baisse.

Les abonnements voient leur progression ralentir (+0,3% contre +1,5% en 2012). **La baisse du trafic intérieur semble légèrement ralentir** (-4,4% contre -6,2% en 2012). La téléphonie publique et prépayée connaît quant à elle un net recul (-38,4% contre 17,4% en 2012). Cette baisse constante s'explique par l'accroissement permanent du taux d'équipement en téléphone mobile de la population calédonienne.

Avec près de 2 000 accès téléphoniques supplémentaires en 2013, le parc global de téléphones fixes croît de 2,7%, ce qui l'amène à 78 637 lignes.

CA GLOBAL FIXE (EN MF)



Le chiffre d'affaires du téléphone fixe (publiphonie incluse) est de l'ordre de 5,02 milliards, ce qui représente 24% du CA des télécoms contre 26,1% l'an passé.

LUTTE CONTRE LA VIE CHÈRE
BAISSÉ DES TARIFS
TÉLÉCOMS*

AU 1^{er} JUILLET 2013

- TÉLÉPHONE FIXE -5,6% (Baisse du tarif des abonnements DOMITEL & MODTEL)
- TÉLÉPHONE MOBILE -11% (Baisse du coût de la minute locale LIBERTÉ)

* Sur la base des tarifs hors taxes. Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site de l'OPT (Département gratuit).

FORFAITS MONÉTAIRES
PLUS ÇA BAISSE, MOINS TU STRESSÉS !

Un coût à la minute **37% moins cher*** avec une carte Liberté.

Tout compris !
Appels locaux + appels internationaux + SMS

* Sur la base d'un Forfait Monétaire 3000. Pour en savoir plus, appelez le 0800 (Département gratuit).

Un service de l'OPT **mobilit** evolution!

FAITS MARQUANTS

Mobilis et Internet Mobile

- **Deux opérations "Forfait +"** ont connu un très large succès commercial :
 - « Forfait+ Samsung Advance » du 1^{er} au 30 juin 2013
 - « Forfait+ Samsung Xcover 2 » du 1^{er} décembre 2013 au 31 janvier 2014
- **3^{ème} édition de l'offre packagée Internet Mobile spécial étudiants** avec une extension aux lycéens et un allongement de la période de souscription jusqu'à mi-octobre
- **Baisse au 1^{er} juillet du tarif des communications locales** au départ de Liberté dans le cadre des accords pour la lutte contre la vie chère
- **Création de l'offre promotionnelle Mobilis spéciale foires et salons** : 1 mois d'abonnement offert pour toute souscription lors d'un salon à compter du 1^{er} juillet 2013
 - **Création au 1^{er} juillet du service Facture par Mail pour le mobile**, permettant aux clients en prélèvement automatique de recevoir directement leur facture dans leur boîte mail (la facture papier n'est alors plus imprimée)
 - **Suppression du service MMS** au 15 octobre et modification de l'offre packs SMS/MMS en packs SMS seuls
 - **Opérations gratuites de configuration de l'Internet Mobile** et de l'IMoD (mars et décembre)

L'Internet Mobile est en très forte progression avec une augmentation de près de 43% en un an.

Réseau Mobile

- Mise en service d'une **seconde porteuse 3G** pour améliorer les débits de l'Internet Mobile dans 3 zones pilotes (Centre-Ville de Nouméa, Koutio, Koné)
- Lancement de l'**évolution du cœur de réseau** mobile
- Mise en service de **45 nouveaux sites 2G/3G** (soit 303 au total), avec en particulier la densification du Grand Nouméa (13 sites) et la couverture de zones reculées (Côte oubliée, tribus de Koindé et Ouipoin à la Foa, tribu de Ouassé à Canala, tribus de Ouango et Wahat à Voh, tribus de Gohapin, Ouendji et Montfaoué à Poya, tribu de Tiari à Ouégoa, tribu de Tiabet à Poum...)
- **Migration des serveurs Messagerie Vocale** et Gestion des prépayés sur le cœur fixe HC4 en mai.



Réseau Fixe

- **Disparition de l'indicatif « 19 »** au 1^{er} mars. Désormais un indicatif unique est en place pour tous les appels à l'international, le « 00 »
- Mise en place d'une **nouvelle grille tarifaire pour le « 00 »** au 1^{er} mars, basée sur les tarifs de l'ancienne grille du « 19 », proposant les tarifs les plus avantageux pour chaque destination et offrant des baisses supplémentaires vers les 3 destinations préférées des calédoniens : France métropolitaine, Australie, Nouvelle-Zélande
- **Baisse du tarif des offres Domitel et Modetel** dans le cadre de la lutte contre la vie chère au 1^{er} juillet 2013
- Création au 1^{er} juillet du **service Facture par Mail** pour le fixe, permettant aux clients en prélèvement automatique de recevoir directement leur facture dans leur boîte mail (la facture papier n'est alors plus imprimée)
- **Évolution en « tout IP »** et sécurisation géographique du cœur de réseau fixe en juillet et permettant notamment la portabilité des numéros sur l'ensemble du territoire
- Aménagement des zones Dumbéa-Sur-Mer et Païta avec la mise en service d'un **nouveau central à Dumbéa-Sur-Mer** et le déploiement du réseau sur le lotissement « Les 3 vallées »

UNE AGENCE DÉDIÉE
AUX PROFESSIONNELS

DES CHARGÉS D'AFFAIRES
À LA DISPOSITION DES
ENTREPRISES

DES SOLUTIONS TÉLÉCOMS
POUR DES BESOINS
SPÉCIFIQUES

L'AGENCE GRANDS COMPTES OPT

Téléphonie Fixe, Téléphonie Mobile, Flotte Mobile Entreprises,
Standards Téléphoniques, Point Phone, Internet, Haut Débit Satellite,
Vidéo-Surveillance, Kiosque Audiotel, Numéro Vert, Liaisons Spécialisées,
Liaison Ethernet Locale et Internationale, Fibre Channel, Data Center, Radiodiffusion.

RETROUVEZ NOTRE CATALOGUE PROFESSIONNEL ET LE DÉTAIL
DE NOS SERVICES SUR NOTRE SITE : WWW.OPT.NC

AGENCE GRANDS COMPTES
9 rue Gallieni - 98800 Nouméa
Heures d'ouverture : 7h45 à 19h30 (en continu)
Tél : 1016 (appel gratuit) - Fax : 282 77 94
Email : agc@opt.nc - Web : www.opt.nc

L'OPT-NC proche de ses clients entreprises :

Le nouveau catalogue de produits et services télécoms à destination des clients Entreprises a été livré en mai et mis en ligne sur le site www.opt.nc.

Pour la deuxième année consécutive, une rencontre a été organisée avec les clients Entreprises en mai.

Internet Fixe

- **Baisse du tarif de l'offre OPTimo ADSL** dans le cadre de la lutte contre la vie chère au 1^{er} juillet 2013
- **Assouplissement des règles d'attribution du service Naviview HD** pour les clients isolés fixe et pour les clients déjà raccordés au réseau cuivre mais non éligibles ADSL
- **Promotion sur l'offre N@viweb HD** : 1 mois d'abonnement offert pour toute nouvelle souscription durant le mois de juin

- **Baisse des tarifs de l'offre « Trafic RF International »** de -5 à -15 % et changement du palier supérieur (1Gb au lieu de 750 Mb)
- Mise en service de 8 nouveaux sites équipés de DSLAM IP pour l'accès ADSL
- Affectation systématique d'un port ADSL à chaque demande de ligne fixe afin de réduire les délais de construction ADSL pour les clients
- **Mise en place de l'organisation pour le projet « Fibre Optique pour tous » (FTTH)**

Liaisons Louées Céléris Ethernet (LCE) : l'offre aux grands comptes

- Mise en service de deux nouvelles Liaisons Céléris Internationales
- Simplification des frais de transfert des liaisons Céléris Ethernet Point à Multipoints
- Fin de la commercialisation des Liaisons Louées 2 fils au 27 juin
- Fin de la migration des dernières LCE sur les DSLAM IP en juillet

Réseau de transport

- Mise en service de deux liens 10Gbps Ethernet entre Nouméa et Sydney en avril
- Mise en œuvre de la nouvelle architecture d'interconnexion IP à Sydney et migration des flux internet calédoniens sur les nouveaux fournisseurs de transit IP
- Mise en place d'un réseau de transport très haut débit en WDM (multiplexage en longueur d'ondes)

Radiodiffusion

- Remplacement des émetteurs de Radiodiffusion sur toute la Nouvelle-Calédonie et mise en service de 3 nouveaux sites (Poum, Oungone et Gouemba)



Roaming et Itinérance

- **Extension du réseau** de partenaires Roaming avec aujourd'hui **139 réseaux mobiles** dans le monde répartis sur **71 destinations** (+ 14 réseaux en 2013)
- Poursuite des ouvertures d'accord avec les partenaires utilisant le système de **lutte contre la fraude** en « presque temps réel » (NRTRDE) pour atteindre 111 réseaux partenaires (+18 en 2013)
- Le roaming OUT DATA n'est pas encore ouvert commercialement à nos clients, dans un souci de maîtrise de la facture (bill shock)

Relations Extérieures

- Présence d'une délégation de l'OPT-NC à la 17^{ème} Assemblée Générale de la PITA (Pacific Island Télé-

- communication Association) aux îles Samoa en avril
- Présence d'une délégation de l'OPT-NC à l'APNIC 36 en Chine en septembre



PERSPECTIVES 2014

Le plan « Fibre Optique pour tous » (F.OPT), qui a pour objectif de permettre à chacun de bénéficier d'accès à Internet en Très Haut-Débit, consiste en la réalisation de 3 programmes :

- **La fibre chez l'abonné (FTTH)** qui consiste à raccorder chaque domicile avec une fibre optique
- **La sécurisation du réseau de transport** par boucles optiques maritimes et terrestres pour garantir le même niveau de service sur l'ensemble du territoire
- **La sécurisation du câble sous-marin international GONDWANA-1**

Ce plan permettra ainsi :

- aux collectivités et aux entreprises de pouvoir mettre à la disposition de leurs usagers ou clients des services ou produits diversifiés dont **la fibre sera un accélérateur** (e-administration, commerce en ligne, formation à distance, domotique...)
- aux calédoniens d'avoir la garantie de ne plus être isolés où qu'ils se situent sur le territoire (santé, services, simplifications administratives, fluidité, mobilité...)

Ce plan bénéficiera également au tissu économique calédonien via les entreprises qui auront en charge la réalisation des différents projets tels que les travaux publics, les travaux de raccordement, les architectes, les urbanistes, les concepteurs de nouveaux services...

OBJECTIF 2014

Favoriser l'accès au Très Haut Débit (THD) pour tous avec la fibre optique et la 4G.

L'évolution du réseau mobile vers la 4G, qui a pour objectif :

- de permettre à chacun de bénéficier d'accès à **Internet mobile en Très Haut-Débit**
- d'offrir la meilleure réponse à la croissance du trafic Internet Mobile dont on estime qu'il sera multiplié par 25 dans les 5 prochaines années
- de permettre aux utilisateurs de **bénéficier d'encore plus de qualité et de performance** avec un panel d'offres élargi

→ d'apporter **une solution technique complémentaire** aux réseaux 3G+ dans les zones saturées en raison d'un fort usage des offres Internet Mobile ou Naviweb

Ce projet 4G capitalisera sur l'existant, que ce soit sur les infrastructures existantes (pylônes, mâts, antennes, réseau de transport...) ou sur le succès des offres existantes plébiscitées par le grand public et attendues par les professionnels.

Ces déploiements permettront aux calédoniens de bénéficier d'une **qualité de service accrue et comparable avec le reste du monde pour l'accès à Internet très haut débit** et d'accompagner l'engouement des calédoniens pour les nouvelles technologies en développant ainsi les services numériques fixes ou en mobilité.

Pour les agents de l'OPT-NC, ces projets « F.OPT » et « 4G » représenteront la fierté de contribuer au développement et à l'aménagement de la Nouvelle-Calédonie.



INTERNET MOBILE

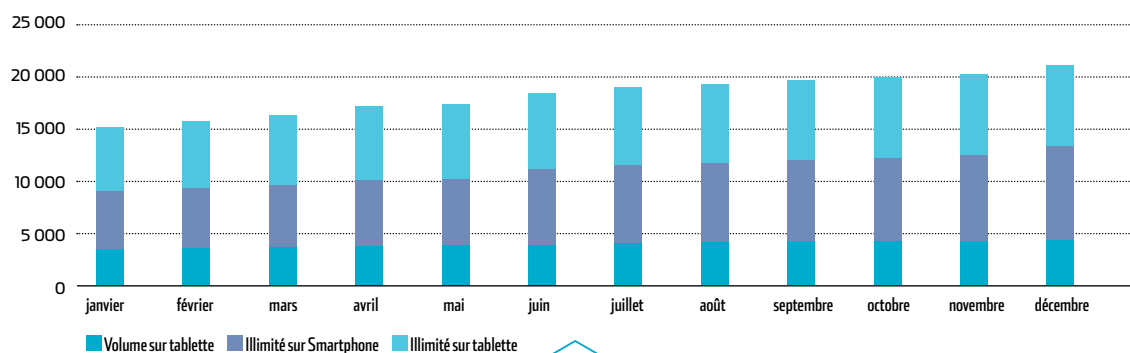
PRÉSENTATION

En 2010, dans le cadre de son plan stratégique 2008-2012, l'OPT-NC a lancé un vaste programme d'évolution des services et du réseau mobile.

Ce projet a permis d'apporter le même niveau de service sur l'ensemble du territoire en attribuant l'accès au réseau 3G à tous les clients. Cette stratégie a démocratisé l'Internet Mobile et a participé au développement de l'économie numérique.

Suite à cette évolution, la gamme INTERNET MOBILE (4 000 francs/mois) a été lancée en remplacement de l'offre Mobiweb Illimité GPRS (10 000 francs/mois). **Son succès commercial a été immédiat avec plus de 20 000 abonnés aux services Internet Mobile** alors que le service comptait moins de 2 200 utilisateurs GPRS avant le lancement de la 3G et le repositionnement du prix des offres.

ÉVOLUTION DU PARC DES ABONNEMENTS INTERNET MOBILE SUR 2013

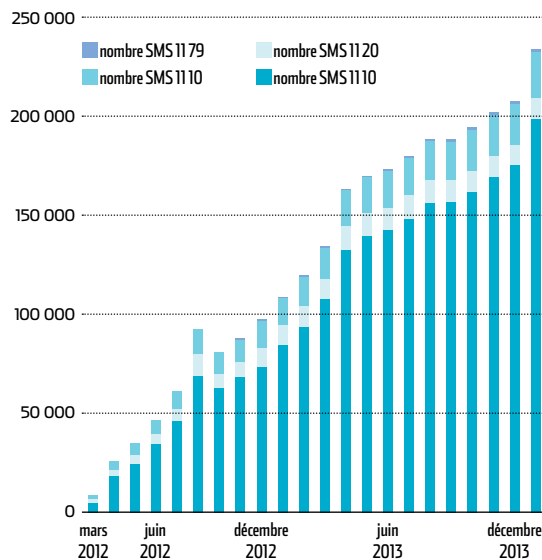


Le second succès commercial est l'offre « Internet Mobile à la demande » qui permet à tous les calédoniens, dont les clients prépayés LIBERTE, d'accéder à Internet en envoyant un SMS : 1 heure d'Internet

Le chiffre d'affaires généré en 2013 par ce service est de plus de 743,6 millions, avec une prévision en 2014 d'un CA de 1 018,4 MF.

pour 100 francs. **Cette offre, utilisée chaque jour par plus de 6 600 calédoniens**, est un véritable succès qui permet de lutter contre la fracture numérique.

ÉVOLUTION DU TRAFIC INTERNET MOBILE À LA DEMANDE DEPUIS SON LANCEMENT



Ce service a généré un CA de plus de 285 millions de francs avec plus de 2 000 000 de SMS envoyés en 2013.

Enfin, le déploiement de la 3G a permis de relancer le service isofixe qui permet de proposer un service téléphonique aux foyers non raccordables en filaire (cuivre). Le parc est actuellement de 827 abonnés dont 392 disposent de l'option Navibeb HD qui permet une connexion Internet via la 3G jusqu'à 2Mb/s.

Au final, le CA de la téléphonie mobile s'élève à 12,01 milliards de francs dont plus de 1,028 milliards de francs générés par les services Internet Mobile soit 8,6% du CA total.

CA total :
743,6 MF pour les forfaits Internet Mobile,
285 MF pour le service Internet Mobile à la demande.

INTERNET MOBILE
Accédez à Internet où que vous soyez !*

Partager

Renseignements en agence, sur www.opt.nc ou en appelant le 1000 (appel gratuit)

Mobilis
Un service de l'OPT

OPT-NC - RCS NOUMÉA B132720 - 2 RUE MONCHOVET - NOUMÉA

PERSPECTIVES 2014

Fort du succès de l'Internet Mobile en Nouvelle-Calédonie, le plan stratégique OPT2017 prévoit de faire évoluer naturellement le réseau mobile calédonien vers la 4G.

Ce réseau 4G permettra de proposer un service de très haut débit mobile (THD mobile) à nos clients en complétant la gamme existante des offres

Internet Mobile avec la déclinaison :

→ **d'une offre « entrée de gamme »** à destination des jeunes et des petits budgets avec un accès Internet Mobile « découverte »

→ **d'une offre « haut de gamme »** plus orientée vers les professionnels exploitant pleinement les capacités du réseau 4G



DIRECTION DES SERVICES BANCAIRES

PRÉSENTATION

Les Services Financiers de l'OPT-NC gèrent aujourd'hui plus de 32 000 Comptes Courants Postaux et près de 100 000 Livrets A et B.

Pour assurer ses activités, l'OPT-NC a ainsi développé plusieurs partenariats notamment avec la Calédonienne de Services Bancaires (CSB) sur le territoire et La Banque Postale en métropole :

→ **La Calédonienne de Services Bancaires** présente en Nouvelle-Calédonie, assure pour le compte

de l'OPT-NC le traitement des chèques, de la monétique et supervise également la gestion des Distributeurs Automatiques de Banque de l'OPT-NC sur le territoire

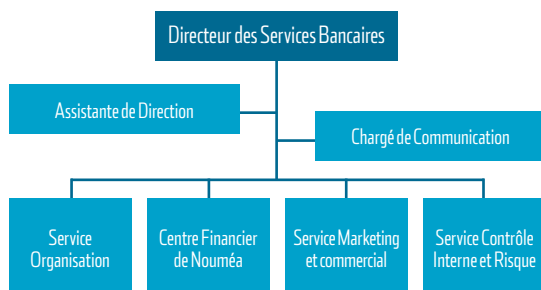
→ **La Banque Postale représente l'OPT-NC** sur le système CORE de compensation interbancaire et assure la dématérialisation des flux d'opérations permettant des délais de traitement avec la métropole sous 48 heures

→ **La Banque Postale assure les relations avec VISA France**

dans le domaine de la monétique (émission des cartes bancaires internationales), permettant aux porteurs de l'OPT-NC de bénéficier de tous les services attachés à une carte de paiement internationale et ses garanties

L'OPT-NC offre ainsi à ses clients Particuliers la gamme des produits et services essentiels d'une banque de détail : gestion des dépôts, délivrance de moyens de paiement, facilité de caisse/découvert et épargne court terme.

ORGANIGRAMME



CHIFFRES CLÉS

Entre 2011 et 2012	Entre 2012 et 2013
+6% encours CCP	+7,3% encours CCP
+11% encours particuliers épargne	+12% encours particuliers épargne
+24% commissions CCP et commissions diverses	+34% commissions CCP, des commissions liées aux cartes de paiement, à CCP.nc et au traitement des opérations

MARGE SUR INTÉRÊTS DES CCP

Les agios sont en progression suite à la mise en place de l'octroi des facilités de caisse.

La diminution de la marge sur intérêt est due à la baisse du taux de rémunération de la centralisation des avoirs CCP au Trésor Public où l'OPT-NC est tenu de déposer ses avoirs CCP. À compter d'août 2013, le taux de rémunération a été indexé sur l'Eurolibor au jour le jour moins 15 points de base, soit un taux effectif égal à zéro d'août à décembre 2013.

Les encours en revanche progressent de manière significative d'environ 1 milliard soit 7,3% en comparaison avec la Même Période de l'Année Précédente (MPAP).

MARGE SUR INTÉRÊTS DES LIVRETS

Les encours ont fortement progressé, 1 milliard en MPAP, ce qui a permis de compenser la baisse de la rémunération d'intermédiation du Réseau.

LES COMMISSIONS

Les commissions sont en très nette progression suite au développement de l'offre globale des services financiers notamment en matière de cartes de paiement et aux campagnes réalisées en 2013.

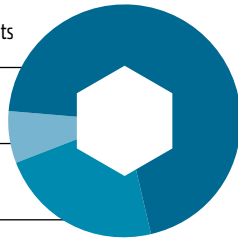
Les recettes

2011	(en MF)
Marge sur intérêts nets et agios CCP	790
Marge sur intérêts Livrets A et B	82
Commissions	265
Total	1 137

Marge sur intérêts nets et agios **70%**

Intérêts livrets A **7%**

Commissions **23%**

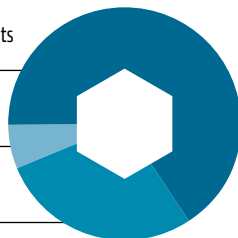


2012	(en MF)
Marge sur intérêts nets et agios CCP	825
Marge sur intérêts Livrets A et B	82
Commissions	346
Total	1 253

Marge sur intérêts nets et agios **66%**

Intérêts livrets A **6%**

Commissions **28%**

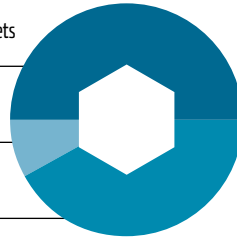


2013	(en MF)
Marge sur intérêts nets et agios CCP	518
Marge sur intérêts Livrets A et B	84
Commissions	439
Total	1 041

Marge sur intérêts nets et agios **50%**

Intérêts livrets A **8%**

Commissions **42%**



ton baccalauréat !
te RAPPORTE !

Découvre notre offre **BACHELIER 2013***
ET PROFITE DE NOS CONDITIONS EXCEPTIONNELLES
À L'OUVERTURE DE TON COMPTE.

50 000€ POUR UNE MENTION TRÈS BIEN**
25 000€ POUR UNE MENTION BIEN**

Et pour tous les bacheliers,
des Cartes Liberté seront offertes.

www.ccp.nc
Appelle le 1000 pour prendre rendez-vous

SERVICES FINANCIERS OPT

LIFOU PARIS SYDNEY BOURAIL

RESTEZ CONNECTÉ À VOTRE BANQUE & partez l'esprit tranquille

Accédez où que vous soyez à nos services de banque en ligne.

www.ccp.nc

SERVICES FINANCIERS OPT

LES FAITS MARQUANTS

2013 a permis de compléter l'offre en matière d'équipement CCP commencée en 2012. **Aujourd'hui, les services financiers de l'OPT-NC proposent à leurs clients :**

- Une gamme complète de cartes de paiement
- Une offre multi-équipement
- Un dispositif complet d'accès à distance (ccp.nc, Surf CCP, etc.)
- Des facilités de caisse pour ceux répondant aux critères d'éligibilité

Commercial

Les conseillers financiers et les référents bancaires ont été opérationnels début 2013, après un cursus de formation dispensé fin 2012.

Plusieurs campagnes ont été lancées en 2013 : dématérialisation Livret A, offre multi-équipement, SURF CCP (service d'alerte SMS), AMEX, Offre bachelier.

Le dispositif commercial a contribué à augmenter très sensiblement les encours et les commissions.

En 2013, la tarification a fait l'objet d'une mise à jour avec la création de tarifs pour certaines opérations qui jusqu'à présent étaient gratuites. L'OPT-NC a maintenu inchangé ses tarifs de base pour répondre à sa mission de service public de bancarisation du plus grand nombre.

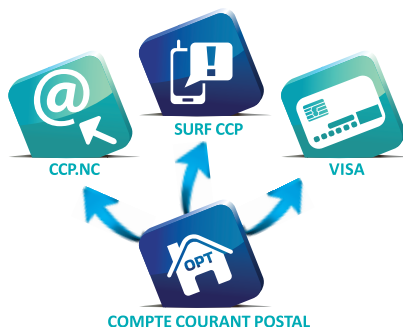
Dispositif de surveillance et de gestion des risques

Les formations à la lutte anti-blanchiment se sont poursuivies tout au long de l'année 2013. Les procédures ont été consolidées et une surveillance

particulière des opérations à risques a été mise en place. Les contrôles ont été effectués et les résultats ont été enregistrés dans l'outil de pilotage des risques opérationnels GERICO (90% des contrôles sont réalisés et sont conformes).

Pour optimiser la connaissance du client, améliorer le conseil (diagnostic client) et répondre à la réglementation LCB/FT (lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme), **un outil de Gestion des Contacts a été développé** et mis en production dans les agences pilotes. Le déploiement de cet outil se poursuivra en 2014.

Tous les mois, le Comité des Risques de Crédit analyse les encours débiteurs de la clientèle et prend les décisions collégialement en présence des représentants de la Direction, du Centre Financier et de l'Agence Comptable. Le taux des créances douteuses sur les comptes débiteurs de la clientèle reste faible.



PERSPECTIVES 2014

Dans la continuité des actions menées ces dernières années, les perspectives 2014 s'articulent autour des **trois axes majeurs** suivants :

- **Poursuite du développement commercial** en matière d'offre, de formation, de déploiement d'une force de vente, de campagnes commerciales et de vente à distance de produits ou services simples
- Montée en puissance du **dispositif de pilotage par les processus** : procédures, contrôle interne, documents contractuels client, surveillance en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCBFT)
- **Amélioration de la qualité de service client** par une prise en charge professionnelle, efficace et rapide quel que soit le canal utilisé (téléphone, mail, internet, RDV physique, courrier)

SERVICES GÉNÉRAUX





DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION

PRÉSENTATION

Une des premières actions menée cette année a été la réorganisation de la Direction Informatique (DI), devenue Direction des Systèmes d'Information (DSI). Le changement est majeur pour répondre aux enjeux de l'OPT-NC : fournir les Systèmes d'Information (SI) qui pilotent ou qui font partie intégrante des processus clés de l'entreprise, en assurer le développement et l'exploitation et **garantir la meilleure utilisation des technologies informatiques du point de vue du client final.**

L'objectif principal de la DSI est de progresser en termes d'efficacité et dans le pilotage pluriannuel des projets en s'appuyant sur le plan stratégique 2013-2017. Pour cela, la DSI est découpée en 5 services :

- **Etudes, assistance aux Directions Métiers** sur la gestion de leurs projets
- **Développement et Maintenance** qui a pour mission la mise en place des solutions
- **Décisionnel** pour la construction d'un outil de pilotage stratégique
- **L'Exploitation et la Production** pour assurer nos engagements
- **La Hotline et le SAV** pour l'installation et le dépannage des utilisateurs sur les différents matériels (PC, écrans, imprimantes...), installation de logiciels...

La DSI ne doit plus être qu'une fonction support mais un véritable partenaire, force de proposition sur les besoins d'évolutions des directions métiers.

FAITS MARQUANTS

Une équipe qui se construit

La DSI a lancé de nombreux recrutements suite à différents départs non remplacés, avec un effort particulier pour recruter notamment un maximum de jeunes sortis de formation. L'effort va se poursuivre en 2014. L'objectif est de **recruter 14 personnes supplémentaires pour atteindre un effectif de 54.**

Les demandes de support ou d'évolutions des directions sur les SI sont restées à peu près stables : 1400 pour les SI Téléphonie & Internet, 500 pour le SI Bancaire, 200 pour le SI Courrier et 2500 pour les SI Support (RH, Finance, Logistique...).

Dans le cadre de la modernisation du parc de matériel informatique vieillissant, **215 unités centrales, 203 écrans, 54 PC portables et 50 tablettes ont été remplacés.**

9 631 appels ont été reçus par la Hotline sur l'année, et 20 049 demandes d'assistance ont été traitées (+40% par rapport à 2012).

Un nouveau service : le Décisionnel

L'informatique décisionnelle permet, via la mise en œuvre d'un ensemble d'outils, de techniques d'extraction et de mises en forme de données informatiques, de **mettre à disposition de l'entreprise et de ses décideurs des informations valorisées, structurées et pertinentes**. La génération d'indicateurs, cartes, rapports et autres systèmes d'interrogation facilite l'accès à l'information et le pilotage de l'activité.

En créant un service dédié, la DSI s'est dotée en 2013 d'une structure apte à s'adapter aux mutations des méthodes et **anticiper la croissance exponentielle des besoins** de ce domaine. Cette nouvelle entité a été dotée de moyens humains et matériels en adéquation avec l'extension de son champ de compétence. En 2013, année de transition, les évolutions apportées aux systèmes décisionnels existants se sont avérées également multiples et parfois majeures en termes d'optimisations et de créations de rapports.

Déménagement du Datacenter de Copernic

Dans le but d'**améliorer la sécurité et la disponibilité des services hébergés**, la DSI a effectué le déménagement de son Datacenter de Copernic vers CITIUS.

Cette opération d'envergure a mobilisé une vingtaine de personnes. Elle a exigé plusieurs mois de préparation, la participation de différents services de l'OPT-NC et de partenaires spécialisés.



Évolution de l'architecture réseau interne

L'année 2013 a vu la mise en place d'un **nouveau cœur de réseau interne**, centré sur 2 sites principaux et basé sur une architecture redondante.

Cette première étape sera suivie en 2014 et 2015 par l'**évolution progressive du raccordement des sites OPT-NC** à ce nouveau cœur et permettra la sécurisation de l'ensemble des liens.

Plusieurs autres projets d'infrastructure ont également été menés, parmi lesquels la **mise en place d'un cluster DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol)**, la migration du firewall d'accès à Internet ou encore le déploiement d'une solution de communication unifiée.



PERSPECTIVES 2014

Afin de permettre la réalisation des projets issus du plan stratégique dans les meilleures conditions, la DSI s'est engagée dans une **démarche d'évolution continue des systèmes et de son infrastructure technique**.

Plusieurs chantiers d'évolution ont été identifiés et devront être menés en 2014.

Ils concernent notamment **l'ensemble de l'infrastructure**

(serveurs, réseau, stockage, sauvegarde) ainsi que les **services d'infra** (messagerie, portail applicatif, système de base de données...) et l'extension du Wifi aux différents établissements.

Au-delà de la participation aux projets qui constituent une source d'activités multiples sur des périodes déterminées, l'exploitation du SI représente une charge de travail conséquente, aléatoire et

durable, et regroupe les plus gros enjeux : **sécurité opérationnelle, continuité des services, gestion des incidents, supervision, réactivité...**

En termes de projets, différents chantiers sont déjà identifiés ou en route, en particulier l'**évolution des SI Télécom, de gestion des clients (CRM), d'évolution du SI Financier, RH et du SI des Agences**.



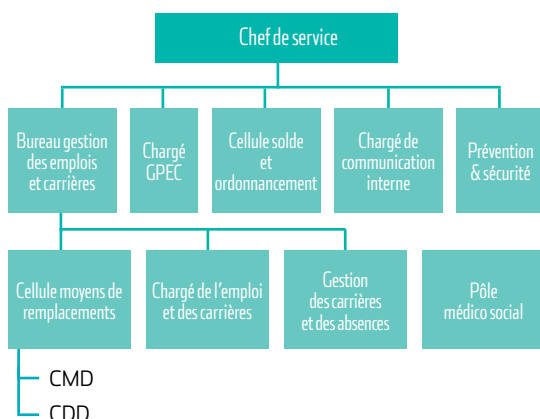
PRÉSENTATION

Le Service des Ressources Humaines (SRH) de l'OPT-NC gère 1 019 fonctionnaires et 188 contractuels. Il est composé d'un chef de service et de 17 agents.

Il a pour mission de gérer les absences, la carrière et la paye de tous les agents. Il procède au recrutement, met en oeuvre une politique de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences via des dispositifs d'accompagnement aux projets professionnels et la création de référentiels RH. Il s'occupe également du recours aux CDD dans le respect de la réglementation et des 47 agents rouleurs (CMD) sur l'ensemble du territoire.

Le SRH assure également la prévention des risques professionnels et psychosociaux par le biais de conseil, étude et avis, mais également de visites et contrôles sur site ou établissement.

ORGANIGRAMME



FAITS MARQUANTS

PROXIMITÉ

Le SRH poursuit sa politique de proximité avec des rencontres organisées dans les établissements de l'OPT-NC entre les professionnels RH et le personnel afin d'aborder ensemble les différents sujets RH et répondre à toutes les questions que les agents se posent.

De **nouveaux outils de communication interne** ont été développés dans le portail interne OPTic et via des bulletins d'information mensuels.

Le Service Ressources Humaines de l'OPT-NC gère 1 019 fonctionnaires et 188 contractuels.

PRÉVISION

Le projet de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences porté par le SRH se concrétise avec la mise en oeuvre de **nouveaux outils d'accompagnement des projets professionnels du personnel**. C'est par exemple le cas du dispositif VAE qui permet aux personnes s'engageant dans une démarche de Validation des Acquis de l'Expérience de bénéficier d'un soutien interne et d'une aide au financement de leur projet.

CONCOURS

Des travaux ont été menés sur les programmes de concours du statut particulier de l'OPT-NC. Les concours vont évoluer, **ils seront davantage axés métiers**, avec des épreuves professionnelles dans les spécialités de l'OPT-NC.

HANDICAP

Une opération particulière de **recrutement de personnes en situation de handicap** a été effectuée avec le partenariat du service emploi et placement de la province Sud pour la mise en oeuvre du dédoublement de la file d'appels au 1000.

STRATÉGIE

Pour tenir compte des orientations stratégiques du plan OPT2017, une **réflexion sur son organisation interne** a été conduite par le SRH au 2^{ème} semestre 2013. Plusieurs axes de travail ont été ouverts : sur les process RH, le Système d'Information des Ressources Humaines, les modes de fonctionnement, les effectifs et les compétences internes mais aussi l'organisation du travail. Cette nouvelle organisation sera effective en 2014.

PERSPECTIVES 2014

2014 sera une année de croissance des effectifs afin d'assurer les conditions de réalisation du plan OPT2017. L'objectif : renforcer les capacités de l'ensemble des services opérationnels et fonctionnels et installer de nouvelles fonctions, notamment pour la mise en place d'outils de pilotage et pour l'animation de la démarche stratégique.

3 axes ont ainsi été développés :

- **L'axe économique** porte sur l'amélioration de la relation client et la mise en place d'un nouveau modèle économique de type relationnel. 16,63 créations de postes ont été votées afin de renforcer les agences dans leurs activités de guichet, de services arrières et de poste mobile ; de développer l'activité de déclarant en douane de l'OPT ; de renforcer le Centre Financier et le back office de la Direction des Services Bancaires et de renforcer le service d'assistance fonctionnelle « SVP » (S'il Vous Plait)
- **L'axe aménagement** porte sur la mise en oeuvre de projets d'investissement principalement dans le domaine des télécommunications. 7 créations de postes ont été votées mais également des évolutions indemnitaires pour les US (unités de services)
- **L'axe interne** porte sur le pilotage par les résultats et l'attention au développement des capacités humaines. 16,63

créations de postes ont été votées afin de créer les services de la Direction Générale Déléguée à la stratégie, de structurer le Service des Ressources Humaines autour de 3 pôles (recrutement-mobilité, prévention-relations sociales, carrière-payé), de développer des expertises administratives et financières et de renforcer le Service Communication

Les effectifs permanents vont ainsi augmenter de +39,63 pour passer à un effectif global maximum de 1099,67 agents. L'impact sur la masse salariale budgétée pour 2014 est de 231 millions de XPF.

Mise en place de la nouvelle organisation du SRH et ses objectifs :

Accompagnement des managers : L'écriture du référentiel managérial permettra d'adapter au mieux les formations des managers, leur positionnement et les compétences attendues. Des rencontres dédiées et à thèmes entre le SRH et les managers se développeront.

Accompagnement des agents : L'humain est au coeur des préoccupations de la Direction Générale. Pour répondre à cet objectif, le SRH accompagnera les agents qui se trouvent confrontés à des difficultés de santé ou de mal-être au travail. Pour cela, le SRH travaillera en étroite collaboration avec un pôle médico-social composé d'un médecin du travail, d'une assistante sociale et d'une

psychologue du travail. Ce partenariat permettra un suivi régulier des agents concernés, ainsi que des managers et des équipes qui les entourent.

Accompagnement des projets professionnels : Cet objectif s'inscrit dans la continuité du travail mené depuis 2 ans en matière d'orientation GPEEC : gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences. Le service RH doit consolider son orientation GPEEC tout en tenant compte des contraintes liées au statut d'un établissement public. Il s'agira d'enrichir la gamme des dispositifs existants, comme la VAE, les parcours Cadres Avenir, les bilans professionnels et les formations dispensées aux agents, par des dispositifs complémentaires de formations diplômantes, de parcours internes et des bilans d'évaluation des compétences.

Pilotage : Le service RH contribuera au pilotage stratégique, en fournissant des indicateurs RH au comité de direction mais aussi – suivant l'avancée des développements informatiques – à l'ensemble des directions et établissements. L'évolution du SIRH (système d'information RH) est d'ailleurs l'un des projets phares 2014.

Fusion : Le Service des Ressources Humaines et le Service Formation vont fusionner au sein d'une Direction des Ressources Humaines.



SERVICE FORMATION

PRÉSENTATION

Le Service Formation est dépositaire d'une fonction support d'accompagnement au maintien et au développement des compétences en lien avec les évolutions des métiers et les préoccupations de l'établissement en termes de sécurité. **Il est un acteur essentiel de la promotion des individus et de la performance des unités.**

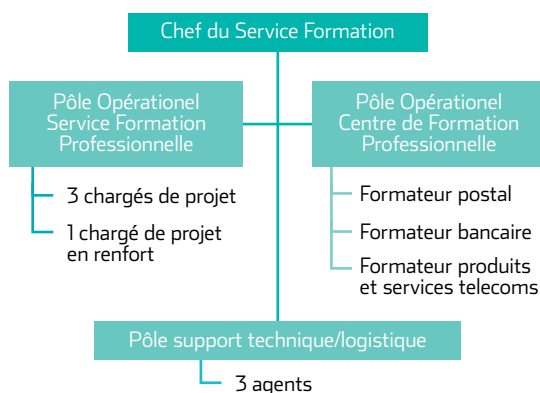
Le Service Formation compte 10 agents en 2013 et structure son activité autour des **trois missions** suivantes :

- 1 - **Élaborer, piloter et suivre un plan de formation annuel** en lien avec les orientations stratégiques de l'OPT-NC et les besoins des différents services de l'établissement
- 2 - **Réaliser l'ingénierie de formation** et piloter l'achat de prestations de formation externalisées
- 3 - **Concevoir et animer des formations** internalisées

La particularité de cette fonction support réside dans l'existence d'une **dualité de fonctions** regroupée sous la même entité :

- **Un Service Formation**, garant de la politique de formation, pilote du plan de formation annuel, et dont l'activité se concentre principalement sur l'ingénierie de formation (commande de prestations de formation externalisées en lien avec les besoins exprimés par les demandeurs de formations)
- **Un centre de formation professionnelle**, garant de la mise en œuvre de formations internes initiales à destination des agents intégrant de nouvelles fonctions, et dont l'activité se concentre principalement sur l'ingénierie pédagogique (conception de formations en réponse aux besoins des demandeurs).

ORGANIGRAMME



CHIFFRES CLÉS

90

projets de formation
ont été réalisés

805

agents ont bénéficié
de formation

2 715

stagiaires

3%

du temps total d'activité
de l'OPT est consacré
à la formation

6 526

jours de formation réalisés

82%

des agents sont satisfaits
des formations suivies

170

millions de budget
formation réalisé

10,2%

taux d'absentéisme global
sur toutes les formations

FAITS MARQUANTS

Une équipe renforcée et reconfigurée, l'emménagement dans les nouveaux locaux du Lys Rouge, un pilotage renforcé avec des outils fiabilisés, des processus et procédures formalisés, la réactualisation de la méthodologie de conception du plan de formation... Le service formation de l'OPT-NC a vécu une année 2013 particulièrement dense.

UN TAUX DE RÉALISATION DU PLAN DE FORMATION À AMÉLIORER

À 56%, ce taux est cependant en légère hausse par rapport aux années précédentes avec 90 projets réalisés sur 160 prévus.

DES AGENTS TRÈS MOBILISÉS EN FORMATION

3% du temps total d'activité de l'OPT-NC est consacré à la formation soit l'équivalent de 30 postes à temps plein en permanence en formation sur l'année. 805 agents ont bénéficié de formation avec une durée moyenne d'un peu moins de 8 jours.

UN ABSENTÉISME EN BAISSÉ

10,2% d'absentéisme global sur toutes les formations, soit une baisse de plus de 4 points depuis 3 ans : le résultat d'une **volonté d'anticipation et de communication plus efficace** des directions et des managers vers les agents.

DES AGENTS GLOBALEMENT SATISFAITS DES FORMATIONS SUIVIES

Le taux de satisfaction global des formations s'élève à 82%. Les agents saluent majoritairement la qualité globale des formations (84% de stagiaires satisfaits), mais se déclarent moins satisfaits de l'information reçue de leur N+1 en amont de leur formation (75% de satisfaction)

90 PROJETS DE FORMATION RÉALISÉS

Les projets les plus mobilisateurs en termes de volume d'activité sont les formations initiales, les formations OLETI, les cursus managériaux, et les formations à la sécurité.

PERSPECTIVES 2014

Le plan de formation 2014 a été conçu avec la volonté affichée de s'appuyer sur les éléments de description et d'analyse des plans de formations précédents, et dans une dynamique de lien étroit avec les orientations du plan stratégique OPT 2017.

Au vu de certaines perspectives favorables (structuration d'une démarche de pilotage stratégique, gestion pro-active du plan de formation par le Service Formation, réorganisations de services terminées ou en passe de l'être...) **le Service Formation détermine un objectif de réalisation du plan de formation 2014 à 70 %, soit une hausse de 14 points.**

Volumétrie du plan de formation :

- Le plan de formation 2014 compte 143 demandes
- L'effectif prévisionnel est de 4 654 stagiaires (soit près 2 000 de plus que l'effectif réalisé en 2013)

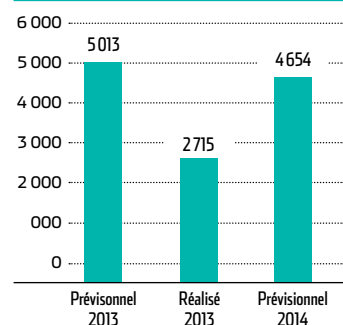


Les principaux projets de formation en 2014

- La sécurité, avec 440 stagiaires et 592 jours-hommes
- Les formations sur la fibre optique pour tous (FTTH) ; 1 000 stagiaires, 1 695 jours-hommes
- La formation promotionnelle (préparation aux concours internes)

- Les formations managériales, avec 60 stagiaires et 720 jours-hommes
- Les formations accompagnant la structuration de l'activité de pilotage stratégique (formations au contrôle de gestion, à la conduite de projets, à la comptabilité analytique)
- Les formations initiales dans tous les secteurs (qui s'adressent aussi bien aux nouveaux arrivants à l'OPT-NC qu'aux agents en mobilité interne) avec 141 stagiaires pour 3 115 jours-hommes

EFFECTIF PRÉVISIONNEL ET RÉALISÉ 2013/2014





SERVICE LOGISTIQUE ET BÂTIMENT

PRÉSENTATION

Le Service Logistique et Bâtiment intervient dans deux principaux domaines d'activités appuyés par une équipe administrative et financière de trois personnes :

La Logistique

Les Affaires Générales Logistique (AGL) ont en charge les marchés particuliers d'approvisionnements de maintenance, d'entretien ou de support aux métiers de l'OPT-NC.

Elles travaillent en collaboration avec le **Centre d'Approvisionnement Transports Ateliers** (CATA) qui suit les achats, le stockage et les livraisons d'équipements métiers et matériels avec une équipe de 16 agents, et les 11 agents de la **Section Interventions** (SI) pour tout ce qui concerne la maintenance immobilière, mobilière, la gestion du parc automobile et engins ainsi que les dépannages et interventions.

Le Bâtiment

Le bureau Bâtiments (BAT) supervise la construction, l'aménagement, l'énergie primaire électrique et le suivi du patrimoine immobilier avec ses 10 agents pour les quelques 500 sites et leurs bâtiments, sans compter les relais du réseau de téléphonie mobile.

FAITS MARQUANTS

La Logistique

En 2013, les activités particulières de la logistique, traitées par ses différents pôles, ont été les suivantes :

AFFAIRES GÉNÉRALES LOGISTIQUE

- Audit et préconisations sur le **mode d'équipement** en véhicules
- Lancement des études relatives à la mise en place d'un **Plan Schéma Directeur de Traitement des Déchets**
- Études sur le renouvellement et l'augmentation du périmètre des prestations liées à la **numérisation et à l'archivage des dossiers clients**
- Appels d'offres pour la poursuite des **prestations d'entretiens** des sites (ménages et espaces verts)

CENTRE D'APPROVISIONNEMENT TRANSPORTS ATELIERS

- **Les approvisionnements, le transport et la distribution**

Transports	De Matériels	De Mobiliers	Autres et archives	Total Bon de Transport
2012	94	114	56	264
2013	104	187	99	390

On note une augmentation de transport effectué par le CATA due principalement à un renouvellement de demandes de mobiliers suite à la réorganisation des centres opérationnels et le déploiement des différents services vers le Lys Rouge.

Distribution	Retiré au guichet	Livré aux magasins	Total des demandes
2012	1 292	3 657	4 949
2013	1 161	3 982	5 143

L'augmentation se poursuit avec presque **200 demandes internes de plus cette année**. Cette hausse est liée à la récupération par le CATA en 2012 de la distribution des pochettes libretés et carte SIM (une activité anciennement réalisée par l'agence principale) et en fin d'année 2013, à la distribution des livres de timbres (faite auparavant par l'agence philatélique).

→ Commandes et frais de Douane

Commandes	Locales	Extérieures	Total	
2012	Nbre	288	42	330
	Valeur	335 181 294	549 982 680	885 163 974
2013	Nbre	271	45	316
	Valeur	335 176 349	510 661 467	845 837 816

On observe une légère baisse tant au niveau du nombre de commandes qu'au niveau du montant total engagé. Les marchés télécoms 2012 ont été engagés sur le budget 2013. Ils n'apparaîtront pas en 2014, car l'activité est récupérée par la Direction des Télécoms. On note une stabilité des frais de douanes (87,5 MF en 2013 contre 84,1 MF en 2012) du fait des nombreuses commandes et marchés DDP (Delivered Duty Paid) incluant tous les frais annexes au dédouanement.

→ La vente aux enchères des matériels réformés (4 700 000 francs)

→ Le tri sélectif et la revalorisation de nos matériels réformés :

- Accumulateurs : 16 Tonnes (2012 - 24 Tonnes),
- Câbles cuivre : 17,5 T (2012 - 20,3 T)
- Aluminium et fer : 13 T (2012 - 20 T),
- Annuaire papier : 17 T (2012 - 22 T),
- Cartes électroniques : 1T (2012 - 1T).



SECTION INTERVENTIONS

→ La maintenance et le dépannage

Cellule Parc Auto

Nbre de véhicules dans la flotte : 422	Responsabilité OPT : 51
Véhicules en propriété OPT : 159	Montant des sinistres : 3 390 323 francs
Véhicules loués : 263	Total interventions sur véhicules :
Nombre de demandes de travaux : 687	- sur véhicules location : 236
Montant travaux : 6 711 704 francs	- sur véhicules en propriété OPT : 86
Nombre de sinistres : 78	

Principal fait marquant pour cette cellule : **la réception et la mise en circulation des scooters de service** dédiés à la distribution à domicile des agences de Boulari, de Koutio ainsi que du CDC. Il faut également noter, qu'avec ce déploiement, a été mis en parallèle le contrat de maintenance du parc de scooters.

Cellule travaux et maintenance

Nature	Nombre	Montants
Total demandes de travaux	2 311	75 835 602
Traitées en interne	1 089	20 218 199
Externalisées	1 222	55 518 125
Travaux urgents	325	13 739 245
Travaux suite vandalisme	125	4 832 880
Travaux CHSCT	43	400 334

Conventions / Marché d'entretiens

	Nombre	Montants
Espaces verts	46	37 835 078
Climatisation	25	29 587 936
Ménage compris vitres et façades	37	54 828 902
Equipements spéciaux/Divers (ascenseurs, termites, photocopieurs, station de pompage)	19	18 501 099
Total	127	140 753 015

Quelques faits marquants de l'année 2013

- Le remplacement des moteurs de climatiseurs du CTC, de la tour de Montravel, de l'agence de Magenta
- L'augmentation des pannes de climatiseurs, en raison du vieillissement du parc
- Les prestations de déménagement en plus dans la cellule
- Énormément de tags, surtout à l'agence de Magenta, à Foch 1, au BTO Koucokweta, au CERM, et à l'agence de Koutio
- Difficulté d'acheminement de photocopieurs dans les îles et le nord



Le Bâtiment

Réparties entre les opérations annuelles et pluriannuelles, les activités particulières du pôle bâtiment, traitées par ses différents pôles ont été les suivantes en 2013 :

LA CONSTRUCTION, L'AMÉNAGEMENT, L'ENTRETIEN COMPLEXE

En 2013, le bureau bâtiment a **poursuivi ses efforts sur la rénovation du réseau commercial** :

- L'agence Philatélique Calédoscope au Lys Rouge
- Les agences provisoires de Poya et de Canala
- Des aménagements intérieurs (agence de Boulouparis, Agence de Logicoop, agence Ducos Le Centre)
- Des distributeurs automatiques de billets (Koumac, Vallée des Colons, Boulari, Belle-Vie, Rivière-Salée)
- Déployé des îlots de boîtes postales (de type urbain et de type rural) et installés des coffres relais (3 unités au Mont Dore)

Également, l'action s'est portée sur des travaux visant à améliorer le fonctionnement des services.

- Aménagements du Centre de Formation au Lys Rouge
- Aménagements du Service SVP et du Service SAV et hotline informatique au Lys Rouge
- Aménagements de la Cellule Facturation au Lys Rouge
- Extension du Service Clientèle 1000
- Mise en place de modules provisoires à Koné pour les formations décentralisées « OLETI »
- Aménagements d'un container de bureau au CATA
- Aménagements d'une partie du plateau de la direction générale
- Aménagements des bureaux du SAV Hotline de la direction informatique

Les Télécommunications, dans le même temps, ont bénéficié de la **poursuite des aménagements des locaux techniques et de l'installation de containers** destinés à recevoir les équipements télécoms (local technique de Gouaro Deva, BTO de Kataviti à Koné, BTO de Karembé à Koumac) et la **construction de bâtiments techniques** (BT4 de ZAC Boulari) et d'abris groupe électrogène (Koutio, Népoui, Thio, Kuto et Chépénéhé).

En 2013, l'effort s'est porté sur la rénovation du réseau commercial et l'amélioration du fonctionnement des services.

LA GESTION DU PATRIMOINE IMMOBILIER, SON ENTRETIEN GLOBAL PONCTUEL ET L'AMIANTE

→ La gestion du patrimoine

La gestion du patrimoine consiste à mettre à la disposition des clients internes des biens fonciers ou immobiliers soit en acquisition propre, soit en location et d'en assurer le gros entretien (hors d'eau, hors d'air).

Ainsi, 6 opérations d'acquisitions ont été traitées :

- Installation de nouveaux sites appelés à recevoir des centraux téléphoniques (Gouaro Deva, Kataviti à Koné)
- Achat de parcelles pour l'édification de l'unité de Service de Koumac, du Centre de Distribution du Courrier de Dumbéa
- Achat d'un plateau de 1 200 m² dans l'immeuble du Fulton à Ducos pour des services tertiaires
- Acquisition de 4 villas dans le lotissement Bellevue à Koné pour une livraison en juin 2014

De plus, 14 autres opérations sont en cours de traitement. **De même, une quarantaine de sites**

sont loués pour un loyer annuel d'environ

129 millions, principalement pour la

densification du réseau de téléphonie mobile et celui des transmissions des télécommunications ou l'hébergement de services de l'Office. A l'inverse, l'OPT met à disposition une partie de son patrimoine (3 biens) pour une recette annuelle de l'ordre de 83 millions.

→ L'entretien global du patrimoine

Un mandat de maîtrise d'ouvrage avec la SECAL (2011-2014) pour le gros entretien du patrimoine, d'un montant total de 910 millions a permis, en 2013, de réaliser **369 millions de travaux et études pour près de 230 commandes** sur l'ensemble du patrimoine bâti de l'OPT-NC.

Cette opération porte sur près de 250 bâtiments répartis sur l'ensemble du territoire.

En 2013, **l'accent a été donné aux établissements de Nouméa** (Direction Générale, Agence Principale/ Centre Financier/ Centre Distribution du Courrier, Centre du Traitement du Courrier, CITIUS, Centre d'Exploitation Manuelle et Maritime des Télécommunications) et aux **bâtiments techniques de l'ensemble du territoire** (Nouméa, Mont Dore, Dumbéa, Païta, Boulouparis, Sarraméa, Bourail, Koné, Voh, Pouébo, Ile des Pins...).

En outre, à ces opérations s'ajoutent, hors mandats SECAL, les remises en propreté des logements mis à disposition des agents, après leur état des lieux de sortie et les réfections d'accès aux sites isolés.

→ Le traitement de l'amiante

Six diagnostics pour la recherche d'amiante industrielle et environnementale ont été réalisés en 2013.

Les travaux de désamiantage associés ont été réalisés et concernent principalement le CEIF (Ex CECM) pour un budget consommé de près de 8 MF.

→ La gestion, le suivi, la construction des installations d'énergie primaire et des installations techniques

L'énergie primaire à l'OPT-NC est constituée des branchements électriques, des groupes électrogènes et des onduleurs. Ce domaine assure aussi le **remplacement ou l'évolution des installations de climatisation**, grosses consommatrices d'énergie et/ou de puissance souscrite. L'objectif de cette gestion est d'**assurer la pérennité des installations d'énergie primaire de l'OPT-NC** en veillant à leur adaptation aux besoins ainsi qu'à leur entretien par l'organisation de contrôles réguliers.

A terme, l'objectif est de mettre en place une **véritable politique de gestion de l'énergie électrique** allant dans le sens du développement durable.

Les installations électriques

La facture « électricité » de l'OPT en 2013 s'élève à 345,2 MF (+ 5,52 %). Elle est répartie entre les 2 concessionnaires présents en Nouvelle-Calédonie, EEC et ENERCAL.

L'OPT-NC possède 11 postes Haute Tension/Basse Tension qui alimentent les principaux établissements de Nouméa. Le contrat d'entretien des postes de transformation HT/BT (visite annuelle) s'est poursuivi en 2013. Une mise aux normes complètes a été réalisée sur l'ensemble des postes.

36 nouveaux branchements en basse tension ont été mis en service, principalement pour la densification du réseau Mobile.

Les groupes électrogènes

L'OPT-NC compte **82 sites secourus et possèdent 110 groupes électrogènes** (+ 11%) qui équipent les principaux bâtiments techniques, agences et centres pour une puissance installée totale de 3 893 kVA (+7,5%).

En 2013, les sites suivants ont été équipés :

- Pour la DRV et le déploiement d'OLETI : les agences de Poya, Thio, Pouébo, Koumac, Touho, Ponérihouen, Poum et Hienghène

- Pour la DT et le secours des centraux : les BT (Bâtiments Techniques) de Chépénéhé,

Koutio, Népoui, Thio et Kuto

Les sites équipés sont en secours de la distribution concessionnaire, seuls 10 sites restent alimentés en production dont 5 consacrés à l'alimentation électrique provisoire de sites de téléphonie mobile dans l'attente de la réalisation des travaux par le concessionnaire. L'entretien du parc est assuré par trois marchés de maintenance.

Les onduleurs

Seules les installations destinées aux services informatiques sont traitées par le bureau Bâtiments. Les onduleurs 48/220V des télécoms n'entrent pas dans sa sphère de compétences. Composé de 110 unités, dont 13 ont une puissance supérieure à 10 kVA pour une puissance totale installée de 600 kVA (+2%), le parc est en constante évolution pour s'adapter aux besoins et fait l'objet de contrats d'entretiens semestriels.

La télégestion

Les installations du domaine « Énergie primaire » sont nombreuses et disséminées sur l'ensemble de la Nouvelle-Calédonie. Ces installations permettent de suivre les équipements techniques tels que les installations électriques (22), les onduleurs (10), les groupes électrogènes (5), et la climatisation (8).

A terme, l'objectif est de mettre en place une véritable politique de gestion de l'énergie électrique allant dans le sens du développement durable.





L'exercice 2013 se solde
par un résultat bénéficiaire
de 1,661 MF.

SERVICE BUDGET FINANCES

PRÉSENTATION

Le Service Budget Finances compte 19 agents permanents en 2013. Il a en charge l'élaboration budgétaire ainsi que la comptabilité administrative de l'OPT-NC. Le service est composé :

→ **d'un bureau « Dépenses »** (6 agents) qui participe à l'élaboration du volet dépenses du budget et exécute cette partie du budget, aussi bien pour les crédits de fonctionnement que pour les crédits d'investissements. Il émet et transmet à l'agent comptable les titres de dépense.

→ **d'un bureau « Recettes »** (2 agents) qui participe à l'élaboration du volet recettes du budget et exécute cette partie du budget. Il émet et transmet à l'agent comptable les titres de recette.

La cellule « Facturation Télécom » est rattachée au Service Budget Finances et compte 10 agents. Son activité principale consiste à contrôler la facturation du téléphone fixe et mobile.

Avec ces 19 agents, le Service Budget et Finances a en charge l'élaboration budgétaire et la comptabilité administrative de l'OPT-NC.

FAITS MARQUANTS

Budgets

Les budgets et décisions modificatives ont été au nombre de 3 en 2013 :

	Charges de fonctionnement	Dépenses d'investissement	Recettes
Budget primitif 2013	24 343 890 700	8 053 744 635	25 072 475 000
1 ^{ère} décision modificative	24 693 890 700	13 219 133 312	25 072 475 000
2 ^{ème} décision modificative	25 328 601 700	12 175 868 515	25 575 632 200

Comptabilité des agences

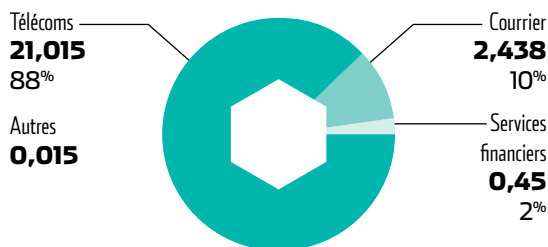
Après les 6 agences de 2012, le **déploiement Oleti s'est poursuivi en 2013 sur 31 agences**. Il a engendré la mise en place de nouvelles procédures dans le traitement des recettes enregistrées en agences et transmises ensuite dans le système d'information comptable du service.

Indicateurs de suivi budgétaire

Ont été mis en place en 2013 des indicateurs permettant de qualifier et de quantifier l'exécution budgétaire. Sont suivis et communiqués mensuellement à la **Direction Générale** :

→ le nombre de mandats de dépenses rejetés par l'agent comptable (79 en 2013 sur 16 452 factures traitées par le service budget finance, soit un taux de rejets de mandats de 0,5%)

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES EN MILLIARDS DE FRANCS CFP



→ les délais de mandatement et de paiement des factures de nos fournisseurs (délai global de paiement de nos fournisseurs de 38 jours en moyenne en 2013)
 → le volume de dossiers entachés d'erreurs devant être retournés aux services émetteurs, générant ainsi du retard et nuisant à la qualité de service (mis en place courant 2013)

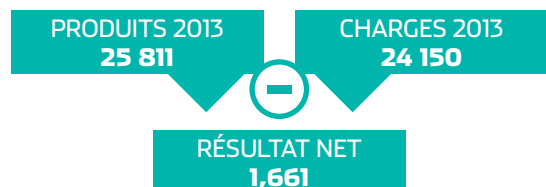
Évolution du résultat net

L'exercice 2013 se solde par un **résultat bénéficiaire de 1,661 MF**, avec une **baisse de 28%** par rapport à l'exercice 2012.

Nous constatons :

→ Une baisse de 0,3% des produits, mais une augmentation de 1,8% du chiffre d'affaires
 → Une augmentation de 2,5% des charges (IS inclus)

RÉSULTAT NET EN MILLIARDS DE FRANCS CFP



Évolution des charges 2012-2013

Charges (en MF)	RÉALISÉ 2012	DM2 2013	RÉALISÉ 2013	2013 VS 2012
Achats	747	952	799	+7%
Services extérieurs	2 909	3 558	2 996	+3%
Autres services extérieurs	1 629	1 486	1 267	-22%
Impôts et taxes	2 002	1 984	1 994	0%
Frais de personnel	7 220	7 867	7 448	+3%
Autres charges de gestion courante	2 329	2 699	2 234	-4%
Frais financiers	280	324	235	-16%
Charges exceptionnelles	36	27	36	0%
Dotations aux amortissements et aux provisions	4 498	5 211	5 315	+18%
Prime intéressement	174	120	172	-1%
Impôt sur les sociétés	1 736	1 100	1 654	-5%
Total des charges	23 560	25 328	24 150	+3%

LES ACHATS : +7%

Si les achats stockés sont en diminution (-23%), les autres achats augmentent (+11%) : achats de postes téléphoniques à la revente (+33%), fourniture d'électricité (+13%).

LES SERVICES EXTÉRIEURS : +3%

La sous-traitance a augmenté de 24% : cette augmentation provient principalement de la sous-traitance informatique (+26%), télécoms (+24%) et générale (+99%). Les locations immobilières progressent de 29%, de même que les charges de copropriété (+69%). Le poste des études augmente également de 11%.

LES AUTRES SERVICES EXTÉRIEURS : -22%

La baisse de ce poste provient de la diminution des charges relatives au personnel mis à disposition de l'établissement (-56%), des remises revendeurs (-46% suite à la modification de la méthode de comptabilisation), des frais de déplacement et réceptions (-12%). La formation chute de 38%. La publicité augmente de 21%, ainsi que les transports de 19%.

LES IMPÔTS : STABLE

LES CHARGES DE PERSONNEL : +3%

La rémunération du personnel est en augmentation de 4%, les charges sociales de 2%.

LES AUTRES CHARGES DE GESTION COURANTE : -4%

Les pertes sur créances irrécouvrables augmentant de 205%, les charges internationales baissent de 8%.

LES FRAIS FINANCIERS : -16%

Les intérêts versés à nos déposants CNE diminuent de 20%.

LES CHARGES EXCEPTIONNELLES : STABLE

LES AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS : +18%

La dotation aux amortissements progresse de 12%. Est constituée en 2013 une nouvelle provision qui évalue les risques liés aux litiges entre l'OPT et des tiers (96 millions). **La provision pour la retraite des contractuels est en forte augmentation (+180 millions)**, ceci étant dû à la prise en compte de la nouvelle réglementation modifiant les mesures d'accompagnement au départ à la retraite des agents non fonctionnaires.

LA PRIME D'INTÉRESSEMENT : -1%

Nous constatons une légère baisse de la prime d'intéressement due au fléchissement du résultat d'exploitation.

L'IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS : -5%

Les charges étant en augmentation, et les recettes en légère diminution, l'impôt sur les sociétés baisse.



Évolution des produits 2012-2013

Produits (en MF)	RÉALISÉ 2012	DM2 2013	RÉALISÉ 2013	2013 VS 2012
Chiffre d'affaires	23 495	23 932	23 919	+2%
Production immobilisée	245	240	216	-12%
Produits de gestion courante	330	180	256	-22%
Produits financiers	1 545	1 183	1 285	-17%
Produits exceptionnels	55	0	34	-38%
Annulation de provisions antérieures		0		
Reprise sur amortissements	211	40	101	-52%
Total des produits	25 881	25 575	25 811	0%

LE CHIFFRE D'AFFAIRES : + 2%

Le chiffre d'affaires a progressé de près de 2% en passant de 23,495 MF à 23,919 MF. Tous les métiers ont fluctué en valeur, mais au final la répartition du chiffre d'affaires reste la même qu'en 2012, dont voici le détail par métier :

LES TÉLÉCOMMUNICATIONS : + 2 %

Le chiffre d'affaires des Télécommunications augmente de 2% en un an. Il représente 21,015 MF soit 88 % du chiffre d'affaires global (1). Cette augmentation (+ 347 MF) provient à nouveau de la téléphonie mobile (+ 4% de croissance représentant + 500 MF), c'est le produit qui continue d'augmenter en 2013 avec le Multimédia + 8% (soit une augmentation du chiffre d'affaires de + 211 MF). **Le téléphone mobile représente maintenant 57 % du chiffre d'affaires Télécoms.** Ces bons résultats sont pondérés par la chute des recettes de la téléphonie fixe (- 377 MF) et un taux de pénétration du mobile qui a atteint son maximum.

Le chiffre d'affaires des
Télécommunications représente
21,015 millions de francs CFP
soit 88 % du chiffre
d'affaires global.

LE COURRIER : - 1 %

Les recettes du courrier ont baissé de 1% soit 30 MFCFP. **Le montant du chiffre d'affaires atteint 2,438 MF, soit 10 % du chiffre d'affaires total⁽¹⁾.** Cette légère baisse était prévue au budget 2013 : en effet, cette année, les recettes exceptionnelles en 2012 dues aux élections sont absentes. Au final, les recettes du courrier sont relativement stables surtout au niveau de leurs 3 produits phares : les machines à affranchir -0,9% (représentant 1,373 MF), les Boîtes Postales + 3% et le Colis Postal + 4 %.

LES SERVICES FINANCIERS : +33 %

Le chiffre d'affaires des services financiers représente 2% du chiffre d'affaires global⁽¹⁾. **Il a fortement progressé (+ 33 %) pour atteindre les 450 MF** (principalement dû aux commissions et à la monétique soit une augmentation de + 88 MF).

LES RECETTES DIVERSES (HORS CHIFFRE D'AFFAIRES) : - 21 %

Elles passent de 2,385 MF à 1,892 MF, cette chute est essentiellement due aux produits financiers qui affichent une perte de 17% : les placements des avoirs des clients CCP ne peuvent plus être rémunérés depuis août 2013, et la rémunération des placements de la Trésorerie de l'OPT a dû être également nettement diminuée.

Dépenses et recettes en capital

La consommation des crédits relatifs aux investissements corporels et incorporels a été de 7,393 MF en 2013 contre 7,062 MF en 2012 soit une augmentation de près de 5%.

LES EMPLOIS : +26%

Si les immobilisations corporelles et incorporelles progressent de près de 5%, les immobilisations financières augmentent de 721% (dépôt auprès de la Banque Postale chef de file pour couverture du risque systémique).

LES RESSOURCES : +20%

La capacité d'auto financement atteint 6,9 milliards (+4% en un an). Les immobilisations financières quant à elles sont réduites de 2 milliards (échéance d'un placement auprès de la BNP), ce qui a pour conséquence d'augmenter les ressources.

(1) % non comparable au rapport 2012 où nous regroupions chiffre d'affaires et produits financiers.



AGENCE COMPTABLE

PRÉSENTATION

L'OPT-NC, Etablissement Public Industriel et Commercial (EPIC), a été transféré à la Nouvelle-Calédonie en 2002. Le décret 2002-716 du 2 mai 2002 porte organisation comptable et financière et soumet l'OPT-NC aux principes de la comptabilité publique. Ainsi, l'organisation fonctionnelle s'articule autour de 2 acteurs principaux que sont l'ordonnateur (le Directeur Général) et le comptable public (l'Agent Comptable).

En vertu du principe de la séparation des fonctions, l'ordonnateur engage, liquide et ordonne les dépenses et recettes telles que prévues par le budget de l'établissement, l'agent comptable ayant en charge leur comptabilisation ainsi que leur paiement et leur recouvrement.

Ces opérations engagent la responsabilité personnelle et pécuniaire de l'agent comptable.

L'Agent Comptable dispose d'un effectif de 23 personnes réparties dans 3 services.

Les règles relatives à la gestion budgétaire et comptable publique, précisant la sphère d'intervention de l'Agent Comptable, sont fixées par le décret 2012-1246 du 12 décembre 2012.

Les opérations financières et comptables résultant de l'exécution du budget sont pour partie traitées directement et exclusivement par l'Agent Comptable et d'autre part par un réseau de 40 comptables secondaires. Dès leurs intégrations définitives dans la comptabilité générale, ces informations sont mises à disposition des directions opérationnelles à l'appui de leur décision ou orientation.

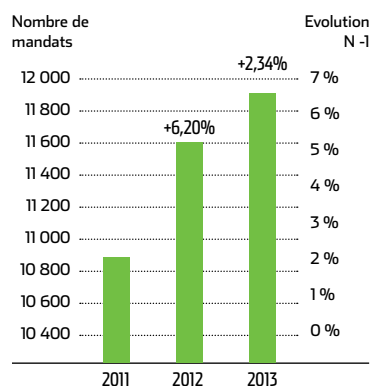
L'intégration dans la comptabilité générale de l'OPT-NC est matérialisée par la production du compte financier annuel.

Approuvé par le Conseil d'Administration en sa séance du 21 mai 2013 le compte financier de l'année 2012 a été transmis à la Chambre Territoriale des Comptes le 21 novembre 2013, seul juge des comptes de l'Agent Comptable.

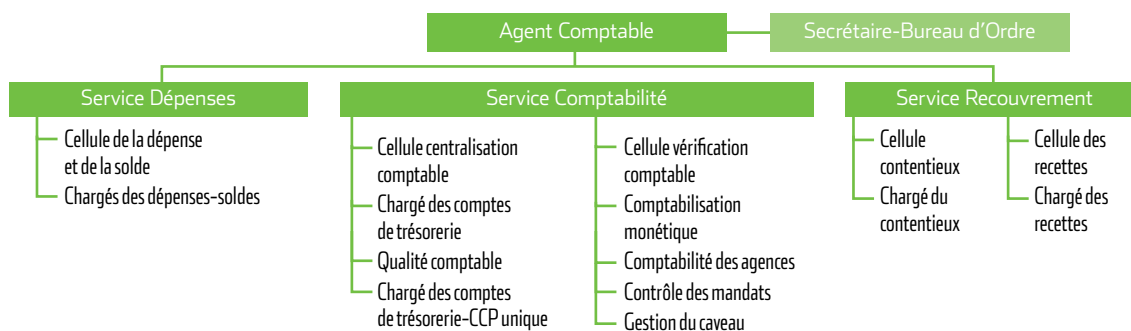
FAITS MARQUANTS

LES DÉPENSES BUDGÉTAIRES EXÉCUTÉES

Après les contrôles réglementaires portant sur la qualité de l'ordonnateur, la disponibilité des crédits, l'exacte imputation comptable et de 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 (ordonnancement).



ORGANIGRAMME

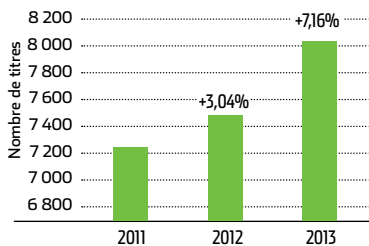


LES RECETTES BUDGÉTAIRES EXECUTÉES

Les recettes de l'organisme sont constatées pour partie à l'Agence Comptable suite à la transmission par l'ordonnateur de titres de recette portant ordre de recouvrer au comptable. Les recettes au comptant sont constatées dans le réseau de l'OPT-NC.

Pour ce qui est du recouvrement contentieux, il est diligenté exclusivement par l'Agent Comptable Principal.

Recouvrement à l'amiable

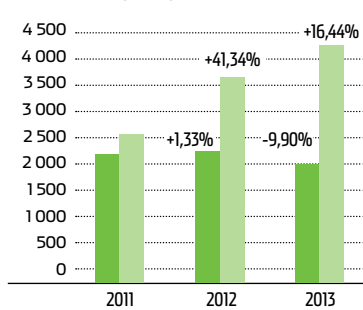


Le taux de recouvrement sur le CA Télécoms, l'essentiel du CA de l'OPT-NC, est de :

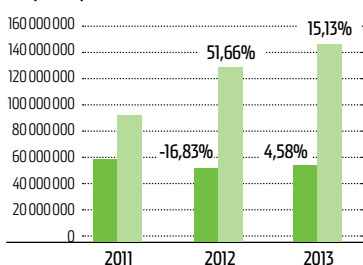
Année	Taux	
	Fixe	Mobilis
2011	99,50%	98,36%
2012	99,59%	97,85%
2013	99,57%	97,74%

RECouvreMENT CONTENTIEUX

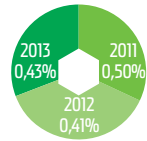
Evolution du nombre de nouveaux dossiers au contentieux téléphonique



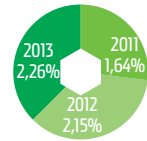
Evolution du montant des dossiers au contentieux téléphonique



Taux de contentieux relatif au CA Fixe



Taux de contentieux relatif au CA Mobile



Le recouvrement ne se limite pas aux produits télécoms et il porte aussi sur des dégâts sur le réseau téléphonique, des découverts CCP non comblés ou des décisions de justice au profit de l'OPT-NC.

Le projet RECO (recouvrement et contentieux)

2013 a vu la création du projet RECO ayant pour objectif la réduction des coûts par l'automatisation et la centralisation non seulement de la gestion des dossiers mais également de l'intégration comptable.

LA CENTRALISATION COMPTABLE

Les opérations de vente de produits et services ainsi que celles d'encaissement et de décaissement pour le compte de tiers et aussi des mouvements de fonds des clients sont centralisées définitivement par l'Agence Comptable pour intégration dans ses écritures au travers d'un réseau de 40 établissements.

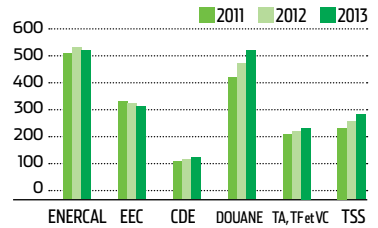
Ces opérations délocalisées sont intégrées depuis cette année dans la comptabilité générale de l'OPT-NC, suite à la généralisation de l'installation de l'application Front-Office dans le réseau. Cette application permet le dénouement des transactions chèques et cartes bancaires au profit de l'OPT-NC sur le CCP de l'Agent Comptable.

Le suivi comptable des 50 distributeurs automatiques de billets est centralisé depuis 2013 à l'Agence Comptable. L'ensemble des agences a été contrôlé sur l'année 2013 avant la bascule sur OLETI.

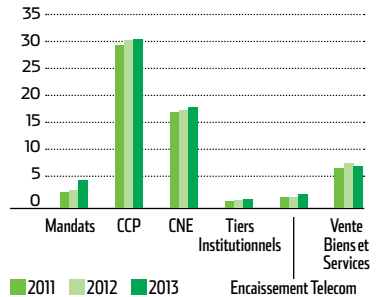
Plus de 3 000 mouvements ont été enregistrés par le Caveau (Réserve territoriale des valeurs OPT) pour alimenter les agences en produits à la vente.

Comparatif sur les 3 derniers exercices

Encaissement pour compte de tiers (en millions)

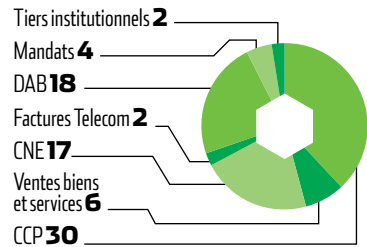


Encaissement pour le compte de clients et de l'OPT (en milliards)

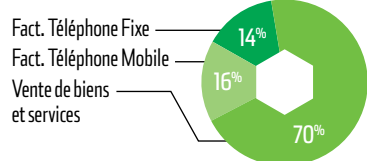


Analyse sur l'exercice 2013

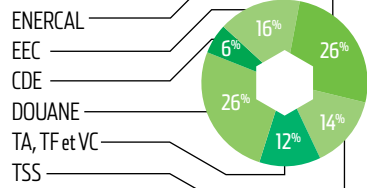
Encaissement et Décaissement des agences (en milliards XPF)



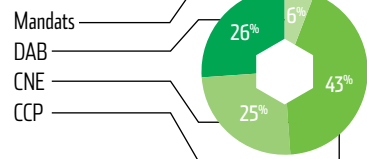
Encaissement de services OPT-NC



Encaissement pour le compte de tiers



Encaissements/Décaissement pour le compte de clients



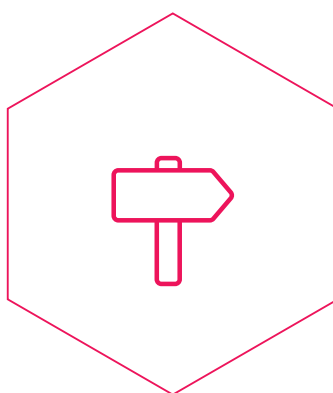


**Le plan OPT2017 vise à mettre
en lumière la pertinence
des actions engagées au quotidien
pour tous les acteurs et tous
les bénéficiaires de l'OPT-NC.**

PERSPECTIVES 2014



2014 sera très certainement qualifiée d'année cruciale dans les étapes de mise en oeuvre du plan stratégique, pour que l'ensemble des ambitions qui répondent aux attentes des clients et des bénéficiaires de l'OPT-NC, commencent à se concrétiser.



PROJETS MAJEURS DE L'OPT-NC

En 2014, le plan OPT2017 entre dans sa phase de concrétisation. Ainsi, une des premières données d'entrée nécessaire à la planification de la mise en oeuvre du plan stratégique réside dans l'élaboration de la carte stratégique, c'est à dire, l'ensemble des objectifs et variables d'action qui contribueront à réaliser la vision de l'OPT-NC pour ces prochaines années. Apparaîtront également dans ce document les responsabilités attribuées aux structures.



Un plan d'actions à court terme, aussi appelé "feuille de route opérationnelle"

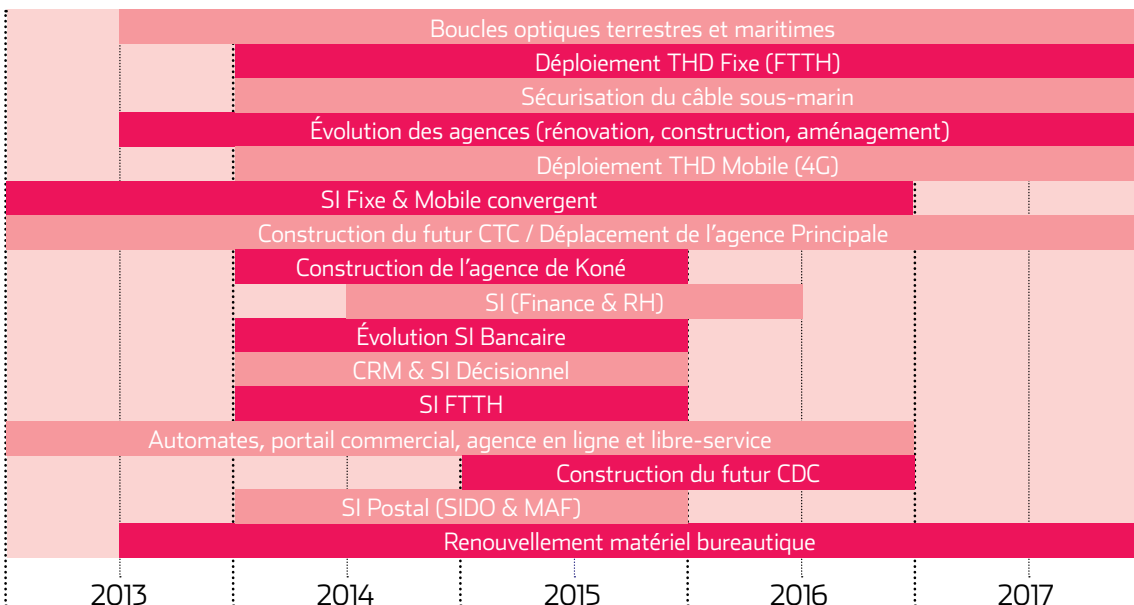
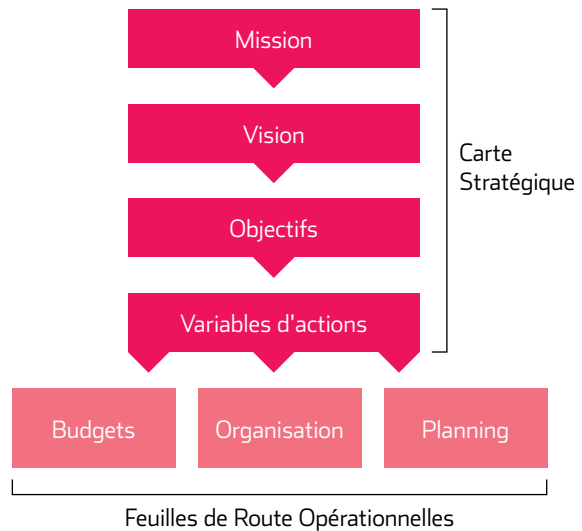
C'est ensuite au travers de la déclinaison de ces variables d'actions, que chaque organisation pourra retrouver **les actions**

concrètes qu'elle aura à mener durant la mise en oeuvre d'OPT2017,

avec pour chaque année, un plan d'actions à court terme, aussi appelé feuille de route opérationnelle. La carte stratégique permet aussi d'identifier quels seront les changements liés à OPT2017. La réalisation du plan stratégique est l'affaire de tous les agents et **il est essentiel de provoquer l'adhésion du plus grand nombre** d'acteurs à ce projet au travers d'un plan de conduite du changement.

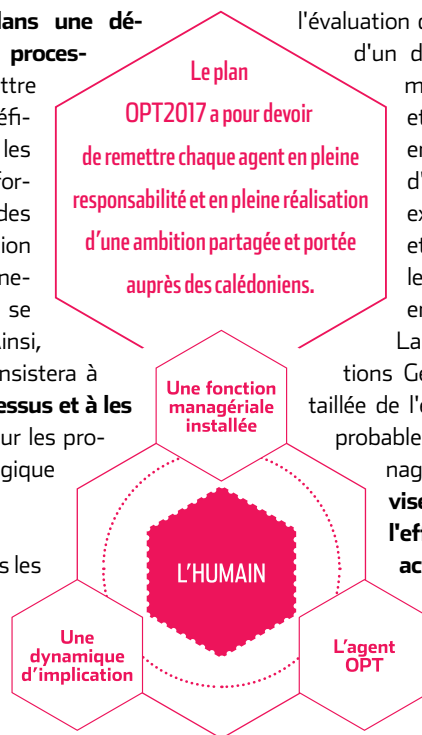
Il s'agira en premier lieu d'établir un diagnostic du changement, contenant les informations concernant le projet, les structures, les processus et les acteurs concernés, sans oublier les changements envisagés.

Par la suite, la liste de tous les changements engendrés par OPT2017 permettra d'élaborer le plan de communication, le plan de formation, l'analyse socio-organisationnelle et la définition des outils de pilotage permettant de suivre les actions du plan de conduite du changement.



L'OPT-NC souhaite s'inscrire dans une démarche de management par les processus. Cette démarche doit permettre d'intégrer les besoins des bénéficiaires, de mettre à disposition les outils de pilotage des activités, de formaliser les procédures et les modes opératoires, de faire de l'amélioration continue un principe de fonctionnement et de permettre à tous de se situer au sein de l'organisation. Ainsi, la première étape de ce travail consistera à **élaborer la cartographie des processus et à les formaliser**. La priorité sera mise sur les processus sensibles au pilotage stratégique de l'établissement.

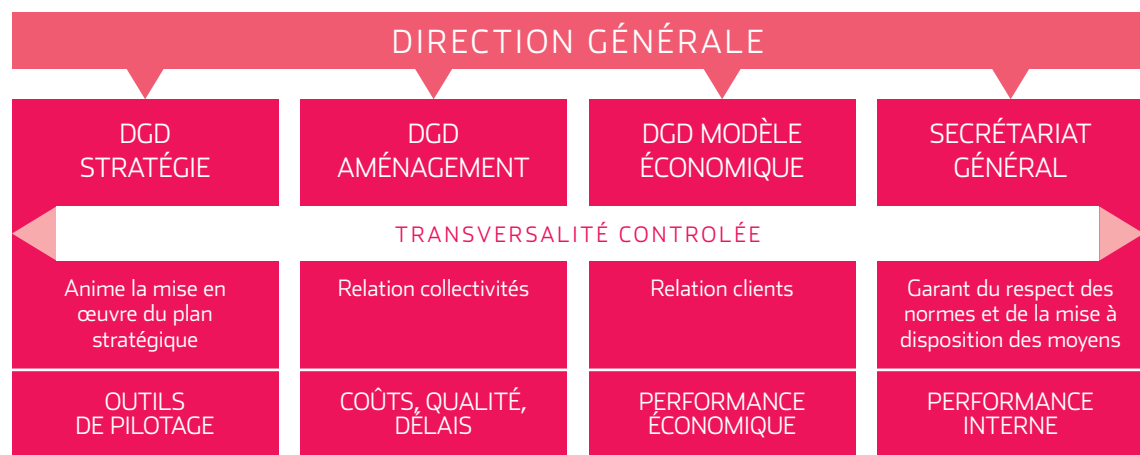
Dans une logique de résultats à tous les niveaux, le pilotage des évolutions et des missions de l'OPT-NC est une fonction principale des managers. Il s'agit de répondre à des objectifs de management tels que



l'évaluation de la performance et l'établissement d'un diagnostic de la situation, qui permettent de communiquer, d'informer et de motiver ses collaborateurs, tout en s'inscrivant dans une démarche d'amélioration continue. Un inventaire exhaustif de tous les outils de pilotage et l'identification des outils éventuellement manquant seront ainsi réalisés en 2014.

La mise en place des 3 nouvelles Directions Générales Déléguées et l'analyse détaillée de l'exécution des processus amèneront probablement l'OPT-NC à travailler sur l'aménagement de son organisation, **afin de viser notamment une amélioration de l'efficacité et de clarifier les missions et activités de chacun**.

Ces évolutions d'organisation seront étudiées au cas par cas et priorisées selon les attentes de la Direction Générale.



Les principes de gouvernance

Les Directeurs Généraux Adjoints et le Secrétaire Général rendront compte en fonction des sujets, directement au Directeur Général ou directement à leurs pairs. Il est entendu par « pair », le fait qu'il n'y aura aucune relation hiérarchique entre les Directeurs Généraux adjoints eux-mêmes et le Secrétaire Général. Par ailleurs, en cas de sujet transverse à plusieurs structures, le principe d'une transversalité contrôlée a été élaborée de façon à ce que la structure pilote du

sujet soit systématiquement identifiée ainsi que les contributions respectives des autres structures.

Les fonctions des Directions Générales Déléguées, de Direction des Ressources Humaines, de Direction Financière et de Contrôle de Gestion sont à installer. **Ces fonctions seront destinées à professionnaliser l'OPT-NC dans sa compétence globale de gestion** et à lui assurer les moyens d'atteindre les objectifs du plan stratégique 2013-2017.

Le plan OPT2017 a permis d'identifier de nouvelles fonctions. Elles sont l'illustration de l'ambition profonde du plan stratégique qui vise à **s'adresser de manière totalement renouvelée à la Nouvelle-Calédonie**, à ses collectivités et aux calédoniens. Il s'agit des fonctions de gestion du patrimoine, d'études et d'analyses statistiques, de développement de l'économie numérique, de gestion des relations avec les collectivités.



Office des Postes et
Télécommunications
de Nouvelle-Calédonie

Direction Générale
2 rue Paul Montchovet
98841 Nouméa CEDEX
Tél. +687 26 82 00
direction@opt.nc