



# RAPPORT D'ACTIVITÉ

Office des Postes  
et Télécommunications  
de Nouvelle-Calédonie

# 2014

ACTIVITÉS ET TEMPS FORTS

# Chiffres clés

**260 277**

clients Mobilis

**21 833**

MFCFP

chiffre d'affaires global  
des Télécommunications

**1 710 106**

clients reçus au guichet

**37 000**

Comptes Courants Postaux

**3 630 553**

visites sur [www.1012.nc](http://www.1012.nc)

**330**

relais mobiles en service

**55**

agences OPT  
réparties sur l'ensemble  
du territoire de la  
Nouvelle-Calédonie

**5 926**

jours de formations

**23 660**

demandes informatiques  
traitées par la DSI

**88 %**

du chiffre d'affaires  
est réalisé par les  
Télécommunications

**24 701**

MFCFP

de chiffre d'affaires  
en 2014

**75 859**

lignes fixes en 2014

**50 800**

boîtes aux lettres  
desservies

**+13 %**

encours CCP  
entre 2013 et 2014

Nouvelle  
plate-forme vidéo  
YouTube

Effectif permanent de

**1 050**

personnes au 31/12/14

**49**

tonnes de papier recyclé  
grâce à la collecte  
des annuaires 2013

Le téléphone mobile  
représente

**58 %**

du chiffre d'affaires  
télécoms

**105 278 646**

SMS transmis en 2014

**24**

Îlots de Boîtes Postales  
isolés implantés  
en tribus

# [Sommaire]

Le mot du Président du Conseil d'Administration	<b>4</b>
Le mot du Directeur Général	<b>5</b>
La Direction Générale	<b>6</b>
Le Conseil d'Administration	<b>7</b>
Les Filiales : Citius et Offratel	<b>8</b>
Plan OPT2017	<b>9</b>
Bilan Directions et Services	<b>12</b>
Direction Générale Déléguée en charge du Pilotage Stratégique	<b>13</b>
Direction des Télécommunications	<b>16</b>
Direction du Courrier et du Colis	<b>24</b>
Direction des Réseaux de Vente	<b>28</b>
Direction des Services Bancaires	<b>32</b>
Bilan Services Support	<b>34</b>
Service Communication	<b>36</b>
Service Juridique	<b>38</b>
Service Logistique et Bâtiments	<b>40</b>
Direction des Ressources Humaines	<b>44</b>
Direction des Systèmes d'Information	<b>48</b>
Direction Financière	<b>50</b>
Agence Comptable	<b>54</b>
Perspectives 2015	<b>56</b>



# Le mot du Président du Conseil d'Administration



Thierry CORNAILLE  
Président du Conseil  
d'Administration de l'OPT-NC

Madame, Monsieur,

Élu Président du Conseil d'Administration (CA) de l'OPT-NC depuis le 8 juillet 2014, c'est avec enthousiasme que je participe au développement de cette entreprise publique calédonienne de plus de 1 000 agents.

Le nouveau CA s'inscrit dans la démarche du plan stratégique OPT2017, voté en septembre 2013, qui a réaffirmé ses ambitions de développeur et d'aménageur du territoire. Un état des lieux est engagé afin d'évaluer les résultats de ce plan et de l'actualiser mi-2015.

2014 aura été une année riche et dynamique : de nombreux chantiers ont été menés, notamment l'arrivée du Très Haut Débit mobile avec le déploiement de la 4G suivi par le Très Haut Débit fixe. Le premier abonné en fibre optique sera raccordé au dernier trimestre. De nouvelles négociations commerciales ont été menées, de grands projets structurés. Une année pendant laquelle s'est installée une nouvelle gouvernance qui tend à professionnaliser l'entreprise dans sa compétence globale de gestion et optimiser la structure interne.

C'est aussi une nouvelle gouvernance à l'écoute :

- > des agents, pour que l'OPT-NC soit aussi une force humaine orientée vers l'avenir ;
- > des clients, pour que l'OPT -NC conforte sa place de première entreprise de proximité ;
- > des partenaires publics et privés, pour que l'OPT participe pleinement au développement économique du territoire.

Actif dans la lutte contre la vie chère, l'OPT-NC a donné, en 2014, une nouvelle impulsion à l'Internet, en baissant ses tarifs. La qualité des connexions s'est également grandement améliorée grâce à des mesures techniques mises en place par l'Office.

Enfin, notre projet le plus ambitieux : la création d'une banque calédonienne, votée par le CA le 2 décembre dernier offrira à la population un nouveau service de proximité.

Dès fin 2016, les Calédoniens bénéficieront de l'ensemble des avantages d'une banque avec des services complémentaires tel que l'accès au crédit, la gestion de l'épargne ou encore l'assurance-vie. Les atouts de l'OPT permettront de développer une véritable banque en ligne au service de tous.

Au nom de l'ensemble des membres du Conseil d'Administration, je tiens à saluer la mobilisation et l'implication exemplaire des agents de l'OPT-NC qui exercent leur métier au quotidien avec professionnalisme et s'investissent dans les grands projets d'avenir de notre entreprise.

# Le mot du Directeur Général



Serge NEWLAND  
Directeur Général de l'OPT-NC

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Pleinement engagé dans la continuité des actions inscrites au Plan Stratégique OPT2017 qui est le cadre de référence commun, l'Office des Postes et Télécommunications de Nouvelle-Calédonie est entré dans un nouveau chapitre de son histoire.

L'ambition de l'OPT-NC est d'assurer de manière efficiente son rôle de développeur et d'aménageur du Territoire en faveur de tous ses bénéficiaires : clients particuliers ou professionnels, collectivités, institutions, entreprises.

De grands chantiers engagés en 2014 ont vu le jour: le Très Haut Débit pour tous avec le déploiement de la 4G et de la fibre, l'implantation d'automates multiservices en agences, le développement des distributeurs automatiques de banque, l'augmentation du nombre d'îlots de boîtes postales ou encore la construction de nouvelles agences. Des projets d'envergure sont également en cours de développement, comme la construction d'un nouveau Centre de Traitement du Courrier à Ducos et d'un second Centre de Distribution du Courrier à Koutio.

Notre environnement évolue à grande vitesse, il faut donc réagir vite et s'adapter en permanence. Acteur majeur du numérique sur le Territoire, l'OPT-NC développe une stratégie numérique qui vise à répondre de manière encore plus adaptée à la croissance des usages numériques et aux attentes exprimées par les clients toujours plus nombreux.

Pour répondre aux besoins de nos usagers et clients, être au rendez-vous de nos engagements, pérenniser notre capacité d'autofinancement, mieux appréhender la complexité de notre environnement, une évolution de nos modes de pensée, de collaborations et de comportements nous incombe.

La réalisation du plan stratégique, quel qu'en soit le domaine, est l'affaire de tous. Les agents sont au cœur du dispositif et c'est grâce à eux que l'OPT-NC atteindra les objectifs fixés. La stratégie interne s'articule autour d'une logique de résultats à tous les niveaux et de la considération de notre capital humain.

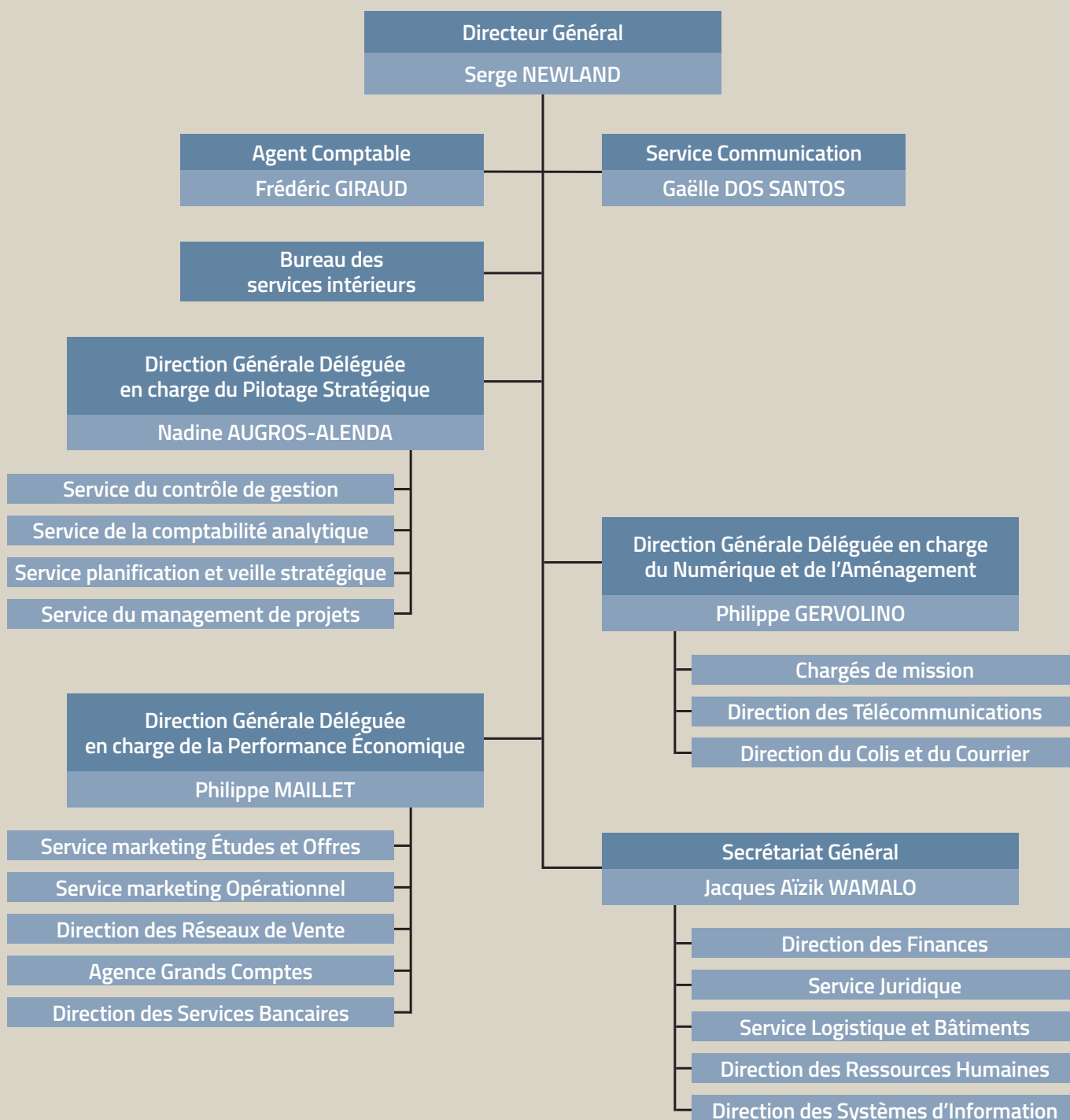
Conformément aux principes de pilotage stratégique, une actualisation du Plan OPT2017 sera réalisée mi-2015. Elle permettra à l'OPT-NC d'intégrer les évolutions de son environnement, de prioriser les grands projets en fonction de la disponibilité des ressources, de mieux coordonner les différents projets et de corriger la projection financière. Cette actualisation donnera une meilleure lisibilité pour l'atteinte de nos objectifs.

L'objectif de l'OPT-NC est de créer de nouveaux produits et services répondant aux différents besoins de ses clients -particuliers, professionnels, entreprises, collectivités-, de travailler simultanément sur l'ensemble de ses métiers et d'offrir une offre globale de services en termes de proximité, d'accessibilité, de délais et de qualité à l'ensemble des Calédoniens.

# 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.

L'EPIC est doté d'une assemblée délibérante, le Conseil d'Administration, chargée 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.



# Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration met en œuvre la politique générale de l'OPT-NC définie par le Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie et le Congrès.

La Direction Générale coordonne toutes les directions et, au centre de ce dispositif, les agents mettent en œuvre la politique définie.

Président  
**Thierry CORNAILLE**

Administrateurs représentant la Nouvelle-Calédonie :

**Jean-Louis d'ANGLEBERMES**  
**Frédéric de GRESLAN**  
**Fiu MULIAKAAKA**  
**Harold MARTIN**  
**Yoann LECOURIEUX**  
**Nicole ANDREA-SONG**  
**Isabelle LAFLEUR**

Administrateurs choisis par le Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie :

<b>Sandrine SAPPEY</b>	<b>Martine LAGNEAU</b> (suppléant)
<b>Éric ESSEMBRENNER</b>	<b>Christopher GYGES</b> (suppléant)
<b>Monique JANDOT</b>	<b>Marie-Françoise HMEUN</b> (suppléant)

Administrateur représentant l'État :

**Vincent BOUVIER**, Haut-Commissaire de la République, ou son représentant

Représentants du comité d'entreprise de l'OPT avec voix consultative :

**Audrey AMAT**  
**André ELIA**  
**Jean-Marie LECLERE**  
**Lionel WORETH**

Autres membres avec voix consultative :

**Le Directeur Général de l'OPT et ses services**  
**L'Agent Comptable de l'OPT** (ou son représentant)  
**Le Directeur des Finances Publiques de la Nouvelle-Calédonie** (ou son représentant)  
**La Directrice du Budget et des Affaires Financières de la Nouvelle-Calédonie** (ou son représentant)

# [ Les filiales ]

## > CITIUS

**CITIUS est une Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle (SASU) détenue à 100 % par l'OPT depuis mai 2011 avec un chiffre d'affaires d'environ 740 millions pour l'année 2014.**



### Réalisations 2014

#### ACTIVITÉ TÉLÉCOM

- > Le volume des minutes se stabilise malgré une forte concurrence des opérateurs OTT (skype, viber, etc.).
- > Durant l'année 2014, les équipes de CITIUS ont pu parfaire leur maîtrise des outils mis à

leur disposition pour fournir aux Calédoniens un service téléphonique de qualité.

- > Le service 00 est dimensionné en nombre de circuits téléphoniques de façon à pouvoir absorber les pointes de trafic observées lors de périodes spécifiques comme la fête des mères ou la St Sylvestre.
- > Par souci de sécurité, les architectures techniques prennent appui sur des supports câbles aussi bien que satellitaires.
- > Les équipes de CITIUS ont régulièrement eu des contacts ou réunions avec celles de l'OPT-NC permettant de mettre en place une synergie constructive au sein du groupe.

#### ACTIVITÉ HÉBERGEMENT

- > L'activité d'hébergement est en hausse et le taux d'occupation est actuellement de 39 %. Cette période de montée en puissance a permis de se familiariser avec le métier d'hébergeur et d'offrir aux clients un service de qualité.
- > Avec seulement un seul incident majeur pour cette année 2014, CITIUS a démontré tout son professionnalisme. En effet, il n'y a eu aucune répercussion sur la production de ses clients, et cela a permis de parfaire l'expérience de la gestion de crise.

- > Depuis novembre 2014, CITIUS a ajouté à son catalogue de services sa solution NOIXP (NOuméa Internet eXchange Point). C'est un nœud d'échange de niveau 2 de données à très haut débit et de haute qualité sur lequel les clients hébergés chez CITIUS peuvent se raccorder pour un prix ultra compétitif.

### Perspectives 2015

- > CITIUS va continuer ses efforts de négociation avec ses partenaires en optimisant ses liens internationaux pour la partie télécom.
- > Avec ce data center de niveau de sécurité conséquent, CITIUS et L@goon ont associé leurs forces respectives pour conquérir d'autres clients. Ils organisent des rencontres trimestrielles avec les directeurs de sociétés de Nouvelle-Calédonie et leurs directeurs informatiques pour des conférences et des visites guidées du data center.
- > CITIUS espère réunir d'autres FAI dans son data center afin que sa solution NOIXP profite au plus grand nombre.



## > OFFRATEL

**OFFRATEL est une Société en Nom Collectif (SNC) détenue à 85 % par l'OPT-NC et à 15 % par la SASU 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. Avec 20 000 clients particuliers, professionnels et administrations, la mission de L@goon est de commercialiser des connexions et des services numériques ; ces derniers reposant sur les

infrastructures techniques aménagées par l'OPT-NC, telles que les lignes ADSL, le câble sous-marin et, très prochainement, la fibre optique (le FTTH).

### Réalisations 2014

**Le chiffre d'affaires réalisé en 2014 s'établit à 1,24 milliards FCFP. L@goon est n° 1 de l'Internet en Nouvelle-Calédonie, avec environ 40 % de parts de marché.**

Tout en constatant un ralentissement de la croissance du nombre d'utilisateurs, l'année 2014 a vu les usages Internet exploser en Nouvelle-Calédonie. En s'appuyant sur les mesures mises en place par l'OPT, L@goon a fait évoluer ses offres, d'une part en introduisant davantage de confort et d'équité dans l'allocation des flux Internet, et, d'autre part, en baissant ses prix, tout en simplifiant ses gammes de produits. Outre l'accès au programme de fidélité CONSO+, L@goon a lancé un « Espace Client » sur le web qui permet aux utilisateurs de connaître leur consommation Internet, d'échanger en ligne avec des conseillers commerciaux et de réaliser des opérations diverses de plus en plus riches. Une

campagne de publicité très humaine et orientée « usages » a été déclinée sur des supports variés avec le slogan : « Vous allez aimer le web ». Les modes de travail et de management ont également continué à progresser avec notamment un nouveau CRC (Centre de Relation Client) qui répond de façon professionnelle et systématique aux appels des clients.

### Perspectives 2015

Depuis Koné, L@goon a également poursuivi son développement en province Nord, pour repasser n° 1 des FAI et devenir un distributeur significatif des offres mobiles (téléphonie et Internet) sous la marque Mobilis de l'OPT. En s'appuyant sur ses atouts et en accompagnant les deux projets clés du très haut débit de l'OPT en 2015 (la 4G et la fibre), L@goon ambitionne de convaincre encore plus de clients et d'enrichir ses offres vers les entreprises.





# Plan OPT2017



# Plan OPT2017



Le Plan Stratégique 2013-2017, dénommé Plan OPT2017, est pleinement engagé.



*Le Plan OPT2017 est la traduction de notre vision commune au regard des enjeux liés au développement de la Nouvelle-Calédonie*



2014 aura été l'année des premières concrétisations du plan stratégique.

## NOUVELLE GOUVERNANCE, NOUVELLE PERFORMANCE

En conformité avec cette nouvelle stratégie, une nouvelle gouvernance a été mise en place. L'objectif étant de structurer l'organisation autour des ambitions du plan, quatre structures distinctes voient le jour en 2014 : la Direction Générale Déléguée (DGD) en charge du Pilotage Stratégique, la DGD en charge de la Performance Économique, la DGD en charge de l'Aménagement et du Numérique et le Secrétariat Général, qui porte toutes les fonctions support de l'établissement. Les instances de pilotage évoluent dans ce sens :

> La Direction Générale est désormais composée d'un Directeur Général, de trois Directeurs Généraux Adjointes (DGA) et d'un Secrétaire Général (SG). Tous les cinq forment le Comité Exécutif (COMEX) de l'Office qui se réunit de manière hebdomadaire pour examiner de façon transverse les questions clés remontés par les directions et rendre les décisions requises.

> Le CODIR : son périmètre a été redéfini en conséquence. Il s'est élargi en cours d'année pour intégrer les membres du COMEX, les Directeurs opérationnels et fonctionnels de l'établissement ainsi que les chefs de service rattachés directement soit au Directeur Général, soit à un DGA ou au SG. Fixant le cadre des missions respectives de l'Office pour les années à venir, cette instance permet à la Direction d'échanger sur des aspects clés de son fonctionnement à un rythme mensuel.

> Le CODIR élargi (CODIRE) : les managers ont un rôle important à jouer dans la mise en œuvre opérationnelle de la stratégie. Ils font vivre ce plan en réalisant des actions concrètes sur le terrain et en les contextualisant auprès de leurs agents. Pour assurer un partage de connaissances au niveau des managers, des rendez-vous sont programmés deux fois par an sous ce format, CODIRE. L'instance, réunie une fois l'an dernier, est aussi importante que les deux premières. Elle regroupe les membres du CODIR, les chefs d'établissement et de service rattachés à une direction opérationnelle ou fonctionnelle, soit les trois premières lignes managériales de l'OPT-NC.

## DES OUTILS DE PILOTAGE DÉDIÉS

Après son élaboration, sa validation et sa présentation à l'ensemble des agents, le Plan OPT2017 est entré dans une phase de réalisation.

Les outils de pilotage permettent de mesurer l'efficacité des activités déployées, le niveau de résultats atteint et l'adéquation entre les charges constatées et les capacités requises pour les réaliser.

En début d'année, les managers de l'OPT (le COMEX et les directeurs de l'OPT) ont établi la **carte stratégique** du Plan OPT2017. Cet exercice a permis de :

- > Formaliser la mission, la raison d'être de l'Office,
- > Formaliser sa vision, son ambition, pour les cinq années à venir,
- > Décliner la stratégie en **six objectifs stratégiques**, qui se veulent volontairement transverses. Au regard de chacun d'eux sont listées des **Variables d'Action** (30 VA au





## RAPPELONS QUE LE PLAN OPT2017 S'ARTICULE AUTOUR DE 3 AXES STRATÉGIQUES.

1

> **La stratégie d'aménagement et de développement** prévoit le renforcement de la proximité de l'OPT-NC sur l'ensemble de la Nouvelle-Calédonie pour ses bénéficiaires.

2

> **La stratégie économique** vise à financer 40 milliards de francs CFP d'investissements sur 5 ans, la stratégie d'aménagement et de développement de l'OPT-NC, grâce à la génération d'une capacité d'autofinancement cumulée de 31 à 33 milliards de francs.

3

> **La stratégie interne** place chaque agent au cœur des préoccupations de l'entreprise, dans une logique de résultats à tous les niveaux et de clarification des missions de chacun.

total) qui représentent ce qu'il faudrait faire pour satisfaire l'objectif stratégique qu'elles servent,

> Décrire les **feuilles de route opérationnelles** présentant la déclinaison des 30 VA en Objectifs Opérationnels, eux-mêmes organisés en plans d'actions à travers des budgets, des responsabilités et un planning de mise en œuvre. Cet outil détaille, pour chaque direction et chaque service, la liste des actions à réaliser dans l'année, en tenant compte des moyens mobilisés. En 2014, 209 actions ont été identifiées et suivies pour fiabiliser l'atteinte des objectifs du Plan OPT2017.

### DE LA STRUCTURATION DE PROGRAMMES MAJEURS

2014 marque le début de la structuration de programmes stratégiques tels que le déploiement du Très Haut Débit Fixe (Fibre) et le déploiement du Très Haut Débit Mobile (4G), l'évolution du système d'information Télécoms (CONVERGENCE), l'étude de cadrage du Système d'Information Décisionnel (SID) ou encore

l'optimisation du Schéma Directeur des Systèmes d'Informations.

### DE L'ACCOMPLISSEMENT ET DE L'ACTION

Plusieurs autres réalisations concrétisent sur 2014 les engagements pris dans le cadre du Plan Stratégique : le déploiement technique de la 4G pour une ouverture commerciale en 2015, la mise en œuvre d'évolutions techniques et tarifaires pour améliorer la qualité de service de l'Internet n'en sont que deux exemples.

Dans le cadre de la stratégie d'aménagement et de développement de l'OPT-NC, d'autres dispositifs ont été engagés : la mise en service de 13 Guichets Automatiques de Banque (GAB), l'installation de 7 îlots de Boîtes Postales (IBP) ou encore la livraison de nouvelles agences (Pont des Français, La Coulée, Népoui, Bourail...) et l'inauguration du nouveau bâtiment du Pôle Médico-Social (PMS).

Enfin, parce qu'il est indispensable de communiquer régulièrement sur les objectifs à atteindre et les résultats obtenus, un vaste plan de communication a été élaboré et déployé.

Ce dispositif vise à mettre en cohérence les résultats obtenus à court-terme, la création de valeur générée à long-terme, et à valoriser la contribution des agents dans l'accomplissement de leurs missions quotidiennes.



# [ Bilan **Directions & Services** ]

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 2014 À ASSURER LEURS MISSIONS AFIN DE RÉPONDRE AUX BESOINS DE LA POPULATION CALÉDONIENNE. AU FINAL, L'OPT-NC A DÉGAGÉ EN 2014 UN RÉSULTAT BÉNÉFICIAIRE DE 1 869 MFCCFP LUI PERMETTANT DE FINANCER SES AMBITIONS.

Nouvelle-Calédonie

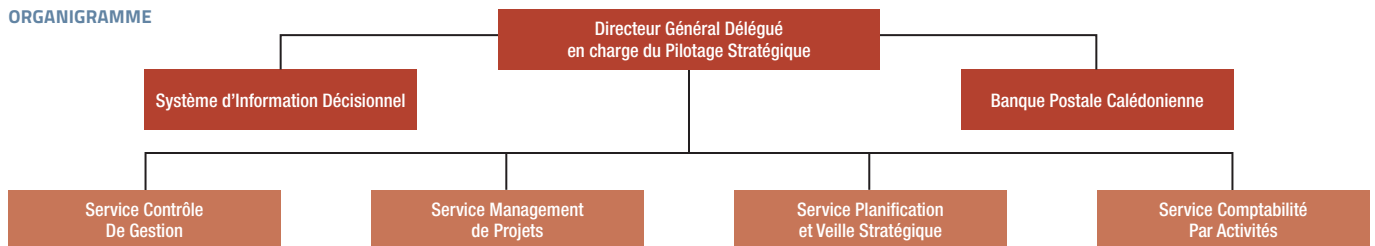


# Direction Générale Déléguée en charge du Pilotage Stratégique

## ➤ Présentation

La DGD PS est une entité nouvellement créée au sein de l'OPT. Son rôle principal est d'assurer un soutien décisionnel à la Direction Générale dans le cadre du Plan OPT2017 et d'animer la mise en œuvre des objectifs et cibles de ce plan. Ses missions se structurent autour de la mise à disposition d'outils de pilotage de la performance de l'Office, ainsi qu'à la collecte et à l'analyse d'informations clefs d'évolution du business model de l'établissement.

### ORGANIGRAMME



## Système d'Information Décisionnel (SID)

Les outils décisionnels sont primordiaux pour piloter efficacement les organisations complexes, aussi le programme du Système d'Information Décisionnel a été considéré comme stratégique et placé sous la responsabilité de la DGD PS.

Le projet Système d'information décisionnel - SID - a connu en 2014 une étape importante avec l'étude de cadrage du SID, étude qui a

**fortement mobilisé dans tout l'Office :**

- 6 mois d'étude (mars-septembre)
- 70 séances d'ateliers et entretiens entre fin mars et mi-mai avec les utilisateurs
- 4 livrables : existant, besoins, cible (analyse technique) et plan projet
- La priorisation des actions par le COMEX

**Cette étude a jeté des bases importantes pour le futur du décisionnel :**

- Une connaissance des besoins avec un premier recueil en ateliers, ce travail servant de socle à de futurs projets décisionnels
- Une assise méthodologique, avec des outils mobilisés (matrices de recueil des besoins) qui seront perpétués

▪ Un ensemble d'actions avec une priorisation et en conséquence des projets 2015 :

- Structuration d'une gouvernance SID
- Changement d'architecture des serveurs
- Mise en œuvre d'un outil ETL (Extract Transform Load) conforme aux règles de l'art
- Changement de version de Cognos (passage en Cognos 10)
- Création d'un datawarehouse « Fixe »
- Création d'un datawarehouse « Mobile »
- Création d'un datawarehouse pour les données gérées par Oracle E-business suite (OA)
- Création de postes (un pour la MOA, un pour la MOE)

## Banque Postale Calédonienne (BPC)

Une fois le projet Banque Postale Calédonienne confié à la DGD PS en mai 2014, une mission à Paris a été organisée en juin en vue de rechercher une assistance à maîtrise d'ouvrage au cadrage du projet.

La société de conseil Bearing Point, l'un des principaux acteurs sur le marché français du conseil opérationnel, a été sélectionnée afin d'accompagner l'OPT-NC sur le passage et l'expression des besoins concernant l'analyse des scénarios possibles de création de la Banque.

**Les trois grandes étapes du projet ont donc été définies et validées par le Conseil d'administration le 2 décembre :**

### 1. Créer une structure juridique (1<sup>er</sup> trimestre 2015)

La Direction Générale propose au Conseil d'Administration une structure juridique « ad hoc » destinée à porter le projet.

### 2. Proposer une gouvernance (1<sup>er</sup> trimestre 2015)

La Direction Générale propose une gouvernance entre l'OPT, son Conseil d'Administration et ladite structure juridique.

### 3. Mener le projet en quatre phases

Le projet « Banque Postale Calédonienne » se déroule en 4 phases qui permettront un déploiement de la Banque Postale Calédonienne à partir de juillet 2016.

#### 1<sup>ère</sup> phase :

Analyser les scénarios de création de la banque

#### 2<sup>e</sup> phase :

Élaborer le plan de mise en œuvre : « Comment y aller ? »

Cette seconde phase définit les modalités opérationnelles de sa mise en œuvre.

#### 3<sup>e</sup> phase :

Construire La Banque Postale Calédonienne : « Se lancer ! »

Les travaux de cette phase consistent à dérouler opérationnellement le plan de mise en œuvre pour que la banque de l'OPT soit effective.

#### 4<sup>e</sup> phase :

Installer la Banque Postale Calédonienne : « Déployer ! »

Les activités bancaires de la Banque Postale Calédonienne seront ainsi progressivement offertes aux Calédoniens.

## Contrôle De Gestion (CDG)

Le service contrôle de gestion a été créé en début d'année 2014 au sein de la DGD PS.

Composé de 2 personnes, un chef de service et un analyste de gestion, sa mission principale est d'assurer le suivi de la performance de l'établissement au sens large.

Ce service a structuré la production d'un tableau de bord de gestion mensuel qui regroupe plus de 250 indicateurs issus des principaux métiers et fonctions support de l'OPT. Il permet chaque mois de mettre en évidence les principaux points positifs relevés dans les réalisations, et les points d'attention clefs.

**L'objet de ce développement d'outil est :**

- > d'apporter des éléments de mesure de l'efficacité globale de l'établissement au travers de ses différentes activités,
- > de mettre en perspective la progression mensuelle de la performance, qu'il s'agisse d'une performance financière ou d'une performance opérationnelle,
- > de consolider trois éléments fondamentaux : les activités et la manière dont elles se développent, les résultats obtenus compte-tenu des cibles fixées, et les moyens déployés ou mis à disposition pour atteindre les objectifs en cible.

Les indicateurs produits ont des origines très variées et sont aujourd'hui consolidés grâce à la contribution exceptionnelle des « référents gestion » dans les métiers. En 2014, le service CDG s'est particulièrement attaché à fiabiliser la production du tableau de bord de gestion en lançant un chantier d'automatisation de l'outil auprès du service décisionnel de la DSI.

**Afin d'accompagner les interlocuteurs internes, des actions ont été pilotées par le service :**

- > 3 sessions de formation ont été mises en place : une formation Excel adaptée au contrôle de gestion, une formation « d'initiation » et une formation « renforcement » au CDG. Au total, une vingtaine de personnes ont bénéficié de ces formations.
- > des guides sur les concepts de gestion, de processus et la production de tableaux de bord ont été créés et mis en ligne sur le site Sharepoint du CDG.

Ce service a par ailleurs structuré avec les filiales Citius et Offratel de l'OPT-NC un reporting trimestriel vers le COMEX.

Il a enfin été chargé d'actualiser la trajectoire financière du Plan OPT2017 avec les remontées

budgétaires des métiers à chaque cycle de gestion. Des analyses issues de ces travaux ont permis de proposer des orientations budgétaires en lien avec le processus de planification stratégique de l'établissement.

## Service Management des Projets (SMP)

Le Service Management des Projets a un rôle d'appui décisionnel au COMEX et un rôle de support méthodologique vis-à-vis des responsables de projet ou de programme de l'Office.

**Le rôle d'appui décisionnel au COMEX s'est structuré en cours d'année 2014 autour de 2 sujets :**

- > Le management du portefeuille de projets, et son suivi QCDR (Qualité, Coûts, Délais, Risques). En voici quelques chiffres : 4 programmes structurants suivis, 85 projets intégrés dans le portefeuille globalement fin 2014, 26 projets sur lesquels le COMEX a eu une attention particulière, et la réalisation de bilans et retours d'expérience sur 5 projets en tant que tels.
- > Les instances dédiées : le SMP pilotait un Comité Stratégique jusqu'en juin 2014 et a ensuite alimenté le COMEX lors de séances dédiées aux aspects Pilotage et Projets. 33 projets y ont été présentés en opportunité et/ou en faisabilité durant l'année, 10 suivis en notes d'étape ou focus, 7 lettres de mission ou AVP pour responsables de projet ont par ailleurs été générés. Au second semestre, le SMP a également mis en place des tableaux de bord mensuels et décrit le processus de nomination/recrutement des managers de projet.

**Le rôle d'accompagnement aux responsables de projet s'articule autour de 3 axes :**

- > La mise à disposition de supports méthodologiques par la création d'un « Guide du management de projet » et la mise en place de 3 modules de formation « gestion de projets » et d'une session spécifique orientée « analyse de pratiques » en 2014. Au total, 98 personnes ont suivi ces formations en méthodologie.
- > Le déploiement et l'assistance à l'utilisation d'un outil de gestion de projets. Dans ce cadre, la mise en place de deux supports de formation à « OPTic projets » a été réalisée. 48 personnes ont été formées à la gestion de planning sous l'outil et 92 personnes en tant que clients légers.

- > L'accompagnement des équipes en tant que tel. Pour résumer, 67 projets ont un référent SMP aujourd'hui et 34 d'entre eux bénéficient d'un support plus important du SMP.

## Planification et Veille Stratégique (PVS)

Nouvelles fonctions identifiées dans le cadre du plan stratégique, la planification et la veille stratégique ont été structurées sous la forme d'un service au sein de la DGD PS en 2014.

Constitué d'un chef de service, d'une assistante à la planification et d'une chargée de veille, le service a pour missions principales :

- > d'animer les espaces de réflexion et de diagnostic stratégique,
- > de préparer l'exercice de planification stratégique en cadrant les objectifs, les conditions de réalisation, les délais et les livrables,
- > d'accompagner les structures de l'Office dans la mise en œuvre du plan stratégique et le suivi des résultats,
- > d'animer une veille permanente sur les évolutions (environnementales, technologiques, juridiques ou concurrentielles) des domaines professionnels jugés d'utilité stratégique, en relation avec les métiers.

### LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Le plan stratégique OPT2017 étant dans sa phase de mise en œuvre, le service PVS s'est attaché au cours de l'année à accompagner les équipes internes dans la déclinaison des objectifs stratégiques en objectifs opérationnels sous la forme d'une carte stratégique et de feuilles de route opérationnelles. Pour les années 2014 et 2015, ces dernières retracent les actions à réaliser dans l'année pour atteindre les objectifs et les ambitions du Plan OPT2017.

Une présentation mensuelle en COMEX sur la réalisation et le degré d'avancement de ces actions a été réalisée au cours du second semestre.

### LA VEILLE STRATÉGIQUE

Le service PVS a pour mission d'animer un dispositif de veille au sein de l'OPT, sur les 3 métiers de l'Office, ainsi que les métiers support (communication, relations humaines, systèmes d'information, patrimoine...). En 2014, un état des lieux des pratiques effectuées en

la matière et une première formalisation du recueil des besoins ou attentes des directions de l'OPT ont pu être réalisés. L'identification du périmètre, des outils et des facteurs de succès ont été abordés plus précisément en fin d'année. Plusieurs rencontres avec des cabinets de consultants, des fournisseurs de solutions logicielles et des responsables de veille au sein d'entreprises métropolitaines ont eu lieu et permettent aujourd'hui d'avoir une vision plus claire sur la manière de structurer et développer cette fonction au sein de l'établissement. L'année 2015 devrait voir émerger cette fonction au grand jour.

## Comptabilité Par Activités (CPA)

Le service de la comptabilité analytique par activités est composé à fin 2014 de 2 personnes.

La CPA est un mode de traitement des données comptables dont les objectifs essentiels sont :

- > de connaître les coûts des différentes activités réalisées par l'organisation,
- > d'expliquer et analyser les résultats de l'organisation en calculant les coûts des produits pour les comparer aux recettes ou aux prix de vente correspondants,
- > de fixer des prix au regard d'un objectif de marge.

Enfin, utilisée dans un cadre de comptabilité de management, elle a pour but de produire de l'information utile aux managers et gestionnaires. Cette information devra permettre à ces derniers de réduire les coûts et d'améliorer la performance de l'organisation. Elle doit donc stimuler leur réflexion. D'abord un projet structurant pour l'OPT-NC pendant 3 ans, ensuite constituée en tant que service au sein de la DGD PS, la CPA offre de plus en plus de services aux managers. Plusieurs activités phares ont été réalisées au cours de l'année 2014.

Tout d'abord, le **développement de l'outil décisionnel guichets des agences**. Celui-ci a permis d'automatiser, au niveau de la DRV, du CTC et de la poste mobile, les principaux calculs de répartition des temps d'activité passés par produit vendu, et de disposer d'une meilleure compréhension des volumes d'activité réalisés par agence et par période.

Le service s'est également attaché à calculer dans l'année le modèle de la CPA pour le 1<sup>er</sup> semestre 2013, celui pour l'année complète 2013 et, en prévisionnel, 2014 et 2015 sur la

base du budget.

Positionné aujourd'hui comme un outil décisionnel de l'Office, il est utilisé pour établir des simulations de marge pour le marketing.

L'année 2014 s'est clôturée avec :

- > l'organisation d'un séminaire en 4 sessions de deux jours avec les métiers de l'Office qui a permis :
  - d'identifier, à partir des résultats de la CPA 2013, des sujets d'amélioration de la rentabilité des offres,
  - de fournir aux participants une méthode pour traiter ces sujets identifiés sous la forme de plans d'actions.

Près d'une quarantaine de personnes ont participé au total à ces sessions de travail.

- > l'organisation d'une formation sur l'outil de calculs CPA, MyABCM, où une dizaine de personnes a été ciblée.

## ➤ Perspectives 2015

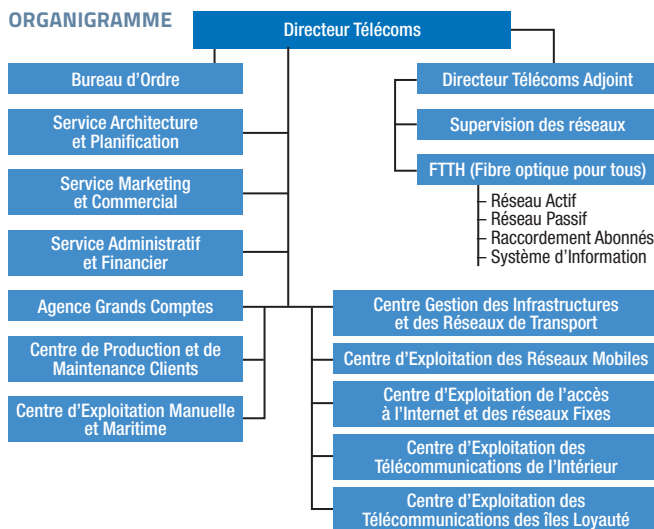
En 2015, la DGD PS est particulièrement mobilisée sur le chantier d'actualisation du Plan OPT 2017. Après deux années de réalisation, elle est chargée de structurer une analyse qualitative et quantitative auprès des Directions fonctionnelles et opérationnelles de l'Office pour leur permettre de réaliser un autodiagnostic sur les actions mises en œuvre et réalisées à date. L'étape qui suit devrait servir à évaluer puis à actualiser les perspectives 2017 du Plan stratégique. Par ailleurs, en 2015, la structuration et l'étoffement de la DGD devrait se poursuivre au niveau de certaines fonctions : CPA, CDG, SMP et MOA Décisionnelle. La DGD PS souhaite s'engager dans un processus d'amélioration continue des différents services qu'elle propose à l'entreprise : le développement des outils de pilotage va se poursuivre en ce sens avec un accompagnement renforcé des managers de l'OPT ; l'enjeu étant de se positionner aussi bien sur des aspects de pilotage opérationnel (au plus près des métiers et de leurs besoins) que stratégique.

# Direction des Télécommunications

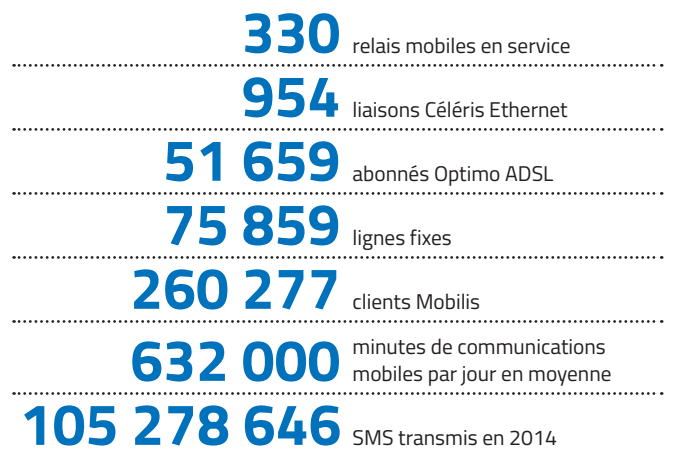
## ➤ Présentation

La Direction des Télécommunications est la direction la plus importante de l'OPT-NC avec un effectif de 353 agents. Elle élabore la stratégie télécoms en collaboration avec les 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 grands comptes.

La Direction des Télécommunications compte également dans ses effectifs les Directeurs de projet attachés aux projets structurants comme le projet Très Haut Débit (Fixe et Mobile) et la Supervision des Réseaux.



## CHIFFRES CLÉS



## ➤ Résultats

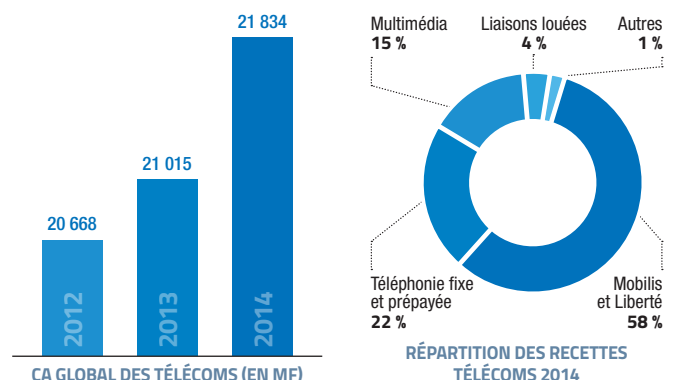
### BILAN GLOBAL

Avec 21,83 milliards FCFP, le chiffre d'affaires (CA) des télécommunications (comptes créditeurs internationaux compris) croît de 3,9 % sur l'année 2014 (1,7 % en 2013).

La progression de 819,3 millions est portée par le Mobile (+745,1 millions) et le Multimédia (+249,9 millions) qui compensent la baisse du chiffre d'affaires de la téléphonie fixe (-267,8 millions). On note une petite reprise de la croissance du Mobile avec une progression de +6,2 % en 2014 (contre 4,4 % en 2013).

La part de la téléphonie fixe continue de décroître et représente 22 % du chiffre d'affaires des télécommunications (contre 24 % en 2013).

La première source de revenus télécoms reste la téléphonie mobile qui constitue à elle seule 51,7 % du chiffre d'affaires global de l'OPT-NC.



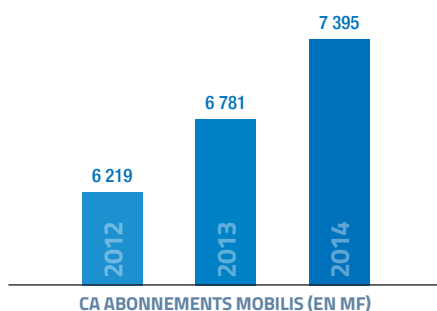




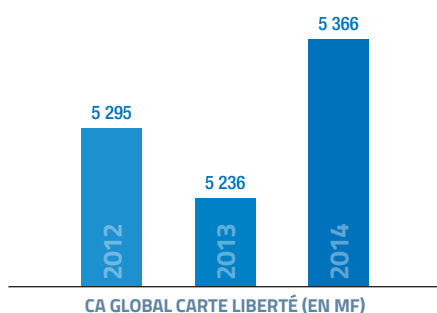
**+9,1 %** recettes Mobilis (abonnements)  
**+745,1** millions de chiffre d'affaires  
**+3 %** au-dessus des prévisions budgétaires

## TÉLÉPHONIE MOBILE

Les recettes Mobilis (abonnements) ont progressé de 9,1 % sur l'année 2014, ce qui représente 614,8 millions de plus que l'an dernier en CA.



Les recettes Liberté repartent à la hausse avec une progression de 2,49 % en 2014 (-1,1 % en 2013).



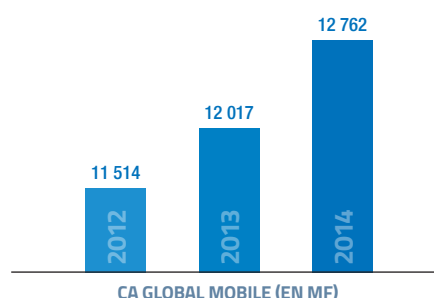
Le nombre d'abonnements atteint les 81 000 abonnés (+5 533 abonnés par rapport à 2013) mais voit sa progression ralentir nettement passant de 12 % en 2013 à 7,33 % en 2014. La progression du parc Liberté continue son ralentissement avec une croissance de 0,1 % (1,1 % en 2013) ce qui l'amène à 179 277 comptes.

Le parc mobile dans son ensemble continue sa croissance mais voit sa progression ralentir

passant de 4 % en 2013 à 2,2 % en 2014. Les abonnements représentent 31,1 % du total contre 29,6 % en 2013 et 25 % en 2012. Les différentes opérations tant commerciales que de fidélisation de la clientèle semblent porter leurs fruits (pack SMS, Internet Mobile Illimité...). Le taux de pénétration de la téléphonie mobile par rapport à la population totale (268 767 - chiffre du recensement 2014) s'établit à 96,8 % à fin 2014, principalement porté par les Forfaits Monétaires Bloqués et les abonnements Data.

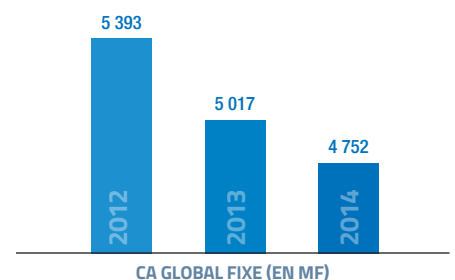
La croissance de l'Internet Mobile est toujours positive avec un total de 24 438 clients mais voit sa progression ralentir (+16,13 % en 2014 contre 43,76 % en 2013). L'Internet Mobile à la Demande connaît toujours un fantastique succès avec 35 445 clients distincts sur le mois de décembre 2014 (contre 22 922 en 2013) et un nombre moyen de SMS par jour qui double quasiment, avec 13 000 SMS envoyés contre 7 474 en 2013.

La croissance du chiffre d'affaires mobile est légèrement supérieure aux objectifs prévisionnels (+3 %) avec une progression de plus de 6,2 %. Ce sont les abonnements Internet Mobile et le Roaming qui contribuent le plus à cette augmentation (+26,48 % et +42,41 % respectivement). À noter que pour la première fois les recettes du trafic local sont en régression (-1,78 % contre +3,27 % en 2013).



## TÉLÉPHONIE FIXE

Sur l'année 2014, le chiffre d'affaires du téléphone fixe continue de baisser (-5,28 %). Bien que les baisses tarifaires significatives réalisées en 2013 aient eu un impact fort sur le CA (-7 %), la téléphonie fixe continue de décliner. La baisse du trafic intérieur s'est accentuée (-6,9 % contre -4,4 % en 2013). Le trafic extérieur continue lui aussi de chuter avec un recul de -24,57 % en 2014 (contre -46,31 % en 2013, année de fortes baisses tarifaires sur les communications internationales). La téléphonie publique et prépayée connaît également un net recul (-24,46 % contre 38,4 % en 2013). Ces baisses constantes s'expliquent par l'accroissement permanent du taux d'équipements en téléphone mobile de la population calédonienne et par l'accroissement de l'usage d'applicatifs de services de voix sur IP en matière de communications internationales (offre de téléphonie des FAI, Skype, Facetime, Viber...). L'évolution du CA des abonnements est pour la première fois nulle (+0,06 % contre +0,3 % en 2013). Avec 1 845 accès téléphoniques supplémentaires en 2014, le parc global de téléphones fixes croît de 2,5 %, soit à 75 859 lignes au total.



Le chiffre d'affaires de la téléphonie fixe (publiphonie incluse) est de l'ordre de 4,7 milliards, ce qui représente 22 % du CA des télécoms contre 24 % l'an passé.

## ➤ Faits marquants

L'exercice 2014 a été marqué par de nombreux événements dans différents domaines.

### MOBILIS ET INTERNET MOBILE

- > Pour les services à valeur ajoutée : renouvellement de la plate-forme d'échanges de SMS.
- > Extension de la gamme des Packs SMS à l'abonnement Data seul Mobilis : tarifs préférentiels pour des Packs à 30, 60, 120, 200 SMS
- > Campagne de communication sur les Packs SMS avec organisation d'un jeu « Battle de SMS » sur Facebook (octobre) : 2 000 participants et + 1 000 « J'aime » sur la page Facebook Mobilis.
- > Présence commerciale Mobilis au Salon de l'Informatique et du Multimédia (octobre) : 246 visites sur le stand et 39 souscriptions à des contrats d'abonnements.
- > Mobilis partenaire majeur de la Airwaves Nouméa Dream Cup (novembre) avec de nombreuses animations et l'organisation d'un grand jeu concours photo sur Facebook : plus de 400 Calédoniens sont venus tester l'animation Skate électrique et 60 personnes ont participé au jeu concours photo Facebook.

### INTERNET MOBILE

- > 4<sup>e</sup> édition de l'offre packagée Internet Mobile spéciale étudiants et lycéens avec le 1<sup>er</sup> mois d'abonnement offert !
- > Campagne de communication sur l'Internet Mobile dans le cadre de la coupe du monde de football - promotion d'un débit de navigation supérieure pour consulter des vidéos (juin-juillet).
- > Campagne de promotion de l'Internet Mobile à la Demande (IMoD) > 100 F = 1 heure ; 420 F = 24 heures (août).
- > Opérations gratuites de configuration de l'Internet Mobile et de l'IMoD à la Foire de Bourail.



### RÉSEAU MOBILE

- > Déploiement de 23 nouveaux sites mobiles 2G/3G, soit un total de 330 sites 2G/3G.
- > Intégration d'une seconde porteuse 3G sur 87 sites afin d'augmenter les capacités du réseau 3G et de réduire la congestion.
- > Densification du réseau pour la Foire de Bourail et la coupe du monde de Windsurf.

### TRÈS HAUT DÉBIT MOBILE (4G)

- > Intégration d'un nouveau cœur de réseau mobile 4G disposant d'une redondance géographique pour améliorer la disponibilité du service Internet Mobile.
- > Mise à niveau 4G/LTE de 40 sites mobiles 2G/3G existants en vue de l'ouverture commerciale prévue en 2015.

### CLIENTS ENTREPRISES

- > Organisation du 1<sup>er</sup> Forum Clients Télécoms (décembre) sous la forme d'une grande matinée d'échanges alternant présentations et ateliers de travail : 63 clients présents et un taux de satisfaction de 80 %.

### RÉSEAU FIXE

- > Mise en service de nouveaux équipements d'accès téléphoniques : Boulari, 3 Vallées, Foch, Butte de Koutio 2, Shératon Deva, Katiramona, Kataviti, Ouenghi, Paagoumène, Ouaménie, Paddon-Gadji.
- > Démontage des commutateurs d'anciennes générations (baies OCB 283 de Gallieni et PK5).

### INTERNET FIXE

- Amélioration de la qualité de l'Internet en Nouvelle-Calédonie :
- > Mise en service d'un nouvel accord vers un hôtel de peering à Singapour (EQUINIX) qui permet l'établissement des liens dédiés avec Facebook et Dailymotion.
  - > Mise en service d'un lien dédié vers Google à Sydney pour fluidifier le trafic vers Google.
  - > Bascule des serveurs de contenus de proximité (caches Google et Akamai) vers les liens locaux du réseau fédérateur pour permettre l'amélioration de la qualité de l'Internet.
  - > Raccordement et/ou extension de 10 nouveaux FSI.

### RÉSEAU DE TRANSPORT

- > Extension des capacités de la plate-forme de services mutualisés pour répondre à l'explosion des usages Internet.
- > Refonte de l'architecture de collecte des équipements d'accès Internet (DSLAM) dans le Grand Nouméa en synergie avec le déploiement du nouveau réseau de transport (WDM).





## RADIOÉLECTRICITÉ

- > 29 nouveaux Réseaux Radio Indépendants créés.
- > Étude et réflexion sur la gestion de réseaux particuliers (TDF, GALILEO, VHF Marine).
- > Accompagnement à la gestion des fréquences et leurs impacts dans le projet 4G.

## ROAMING ET ITINÉRANCE

- > Extension du réseau de partenaires Roaming avec aujourd'hui 171 réseaux mobiles dans le monde répartis sur 77 destinations (+32 réseaux en 2014).
- > Poursuite des ouvertures d'accord avec les partenaires utilisant le système de lutte contre la fraude en « presque temps réel » (NRTRDE) pour atteindre 143 réseaux partenaires (+32 en 2014).

## RELATIONS EXTÉRIEURES

- > Présence d'une délégation de l'OPT-NC à l'APNIC 37 en Malaisie du 23 au 28 février.
- > Présence d'une délégation de l'OPT-NC au Mobile World Congress à Barcelone du 24 au 27 février.
- > Présence d'une délégation de l'OPT-NC à la 18<sup>e</sup> Assemblée Générale de la PITA (Pacific Island Telecommunication Association) au Vanuatu du 7 au 11 avril.
- > Présence d'une délégation de l'OPT-NC à l'APNIC 38 en Australie en septembre.

## ➤ Perspectives 2015

Avec la mise en place de la nouvelle gouvernance, la Direction des Télécommunications est désormais rattachée à la Direction Générale Déléguée en charge du Numérique et de l'Aménagement (DGD NA), les activités Marketing Télécoms étant regroupées au sein de la Direction Générale Déléguée en charge de la Performance Économique (DGD PE).

La DT se recentre ainsi sur ses activités techniques avec pour objectifs principaux de :

- > fixer les évolutions des systèmes de télécommunications selon les besoins fonctionnels et la stratégie définie par la Direction Générale,
- > superviser la conception, la mise en œuvre et le maintien opérationnel (qualité, sécurité, fiabilité, coûts, délais) des réseaux de télécommunications,
- > contribuer à la définition et à la mise en œuvre des produits et services de télécommunications en collaboration avec la DGD PE.

Dans ce cadre, la DT pilotera les projets suivants :

- > poursuivre le déploiement du Très Haut Débit Mobile avec l'extension et la densification de la couverture 3G et 4G,
- > déployer le Très Haut Débit Fixe pour raccorder chaque domicile avec une fibre optique en faisant évoluer les architectures d'interconnexions avec nos partenaires (FAI, Data Centers...),
- > sécuriser le réseau de transport territorial par des boucles optiques et augmenter ses capacités pour répondre aux besoins du Très Haut Débit fixe et mobile,
- > sécuriser le câble sous-marin international Gondwana.

Ces projets, qui se feront en concertation avec les acteurs de l'Aménagement de la Nouvelle-Calédonie, permettront aux Calédoniens de bénéficier d'une qualité de service accrue et comparable avec le reste du monde pour l'accès à Internet à Très Haut Débit et seront également bénéfiques pour le tissu économique calédonien.

Pour les agents de l'OPT, ces projets liés au Très Haut Débit représenteront la fierté de contribuer au développement et à l'aménagement de la Nouvelle-Calédonie.



## ➤ Très Haut Débit

L'aménagement numérique est un des axes majeurs du Plan OPT2017 destiné à répondre aux besoins de développement de la Nouvelle-Calédonie et à tenir les objectifs du Plan Stratégique sur l'Économie Numérique (PSEN) mis en place par le Gouvernement. C'est donc tout l'OPT qui se mobilise autour de ces enjeux pour mettre en œuvre une stratégie globale vers le Très Haut Débit (THD).

Par sa contribution à l'égalité des chances, à l'attractivité du Territoire et aux gains de compétitivité de l'économie, cette opération s'inscrit comme un axe majeur de l'aménagement de la Nouvelle-Calédonie pour servir :

- > **l'économie** : outil indispensable au développement des entreprises, et en premier lieu celui des services numériques,
- > **le tourisme** : au bénéfice des opérateurs et des visiteurs,
- > **la santé** : en proposant des outils de consultation et de suivi à distance,
- > **l'éducation et la formation professionnelle**,
- > **la lutte contre la fracture numérique** : notamment pour les usagers éloignés des réseaux filaires existants. Plus de 950 usagers isolés bénéficient actuellement d'un service téléphonique, dont 540 avec accès Internet grâce à une installation s'appuyant sur le réseau mobile 3G.

### LE THD, AXE MAJEUR DE L'AMÉNAGEMENT DE LA NOUVELLE-CALÉDONIE POUR :

**L'ÉCONOMIE :**  
outil indispensable  
au développement des entreprises

**LE TOURISME :**  
au bénéfice des opérateurs  
et des visiteurs

**LA SANTÉ**  
en proposant des outils de consultation  
et de suivi à distance

**L'ÉDUCATION et LA FORMATION  
PROFESSIONNELLE**

**LA LUTTE CONTRE LA FRACTURE  
NUMÉRIQUE**  
notamment pour les usagers isolés

Le THD contribue à l'égalité des chances, à l'attractivité du Territoire et aux gains de compétitivité de l'économie.

Une véritable démarche de concertation avec tous les partenaires du numérique a été initiée par la Direction Générale de l'OPT-NC depuis début 2014 en rencontrant d'abord individuellement, puis de manière collégiale, les membres de la Cellule Économie Numérique (CEN), de l'Observatoire du Numérique en Nouvelle-Calédonie (ONNC), les représentants des 5 Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI) et le club des Directeurs des Systèmes d'Information (DSI).

Ces rencontres ont permis :

- > d'échanger sur l'explosion des usages et les solutions à mettre en œuvre pour y répondre ;
- > d'identifier les attentes et contraintes de chacun, tant d'un point de vue technique qu'économique, l'objectif étant de poser les bases d'un nouveau modèle en phase avec les enjeux du THD (usages attendus multipliés par 5) ;
- > de valider et planifier les actions à court terme pour améliorer l'Internet en Nouvelle-Calédonie, ainsi que l'organisation des groupes de travail OPT/FAI pour réaliser ces actions et préparer l'arrivée du THD Fixe.



## QUATRE GRANDS PROJETS :

- > **Le Très Haut Débit FIXE**  
Raccorder tous les clients en fibre optique  
Poursuivre nos efforts sur le réseau ADSL
- > **Le Très Haut Débit MOBILE**  
Déploiement de la 4G  
Densification et extension du réseau mobile
- > **La sécurisation des réseaux**  
Sécurisation du réseau de transport  
Second câble sous-marin international
- > **L'évolution du système d'information**  
Programme Convergence (renouvellement SI Télécoms fixe, mobile et Internet)



## ➤ Très Haut Débit Mobile

La 4G, évolution naturelle du réseau 3G vers le Très Haut Débit Mobile (THD), normalisée sous le nom LTE (Long Term Evolution), est la 4<sup>e</sup> génération du standard de la téléphonie mobile. Complément indispensable qui capitalise sur les réseaux 2G et 3G existants, elle permet d'accéder à Internet en toute mobilité à partir d'un smartphone, d'une tablette ou d'un ordinateur.

La 4G permet de visionner, partager et télécharger « aussi vite que chez moi, où que je sois ». La quatrième génération de réseau mobile est conçue pour offrir de meilleures performances et de plus grandes capacités dans un environnement où l'échange et la création de données sont en forte croissance.

Les clients souscrivant à un abonnement Internet Mobile pourront ainsi télécharger des applications, des fichiers ou des vidéos HD 10 fois plus rapidement qu'aujourd'hui grâce à un débit allant jusqu'à 20 Mb/s, contre 2Mb/s sur le réseau actuel.

Et la vitesse du débit n'est pas le seul avantage de la 4G ! Musique en streaming ou jeux en réseau avec des temps de réponse plus courts, la 4G va permettre de nouveaux usages et services désormais possibles en mobilité.

Aujourd'hui, Internet et la téléphonie mobile sont devenus indispensables, dans notre vie professionnelle comme dans nos échanges quotidiens.

Une des missions premières pour l'OPT-NC est d'apporter au plus grand nombre les bénéfices des technologies de l'information et de la communication.

### LES ENJEUX DU TRÈS HAUT DÉBIT MOBILE :

#### > Répondre aux enjeux du développement du Territoire

Par sa contribution à l'égalité des chances, à l'attractivité du Territoire et aux gains de compétitivité de l'économie, cette opération s'inscrit comme un axe majeur de l'aménagement de la Nouvelle-Calédonie.

#### > Répondre à l'explosion des usages

L'année 2014 est marquée par une formidable croissance des usages numériques et une explosion du volume de données échangées. En forte progression, le trafic Internet Mobile a augmenté de 67 %, passant entre janvier 2013

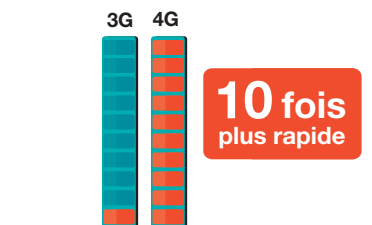
La 4G s'inscrit, comme la fibre optique chez l'abonné, dans la stratégie de l'OPT-NC en faveur du Très Haut Débit pour tous.



### La 4G, c'est quoi ?



La 4G, c'est l'Internet Très Haut Débit sur votre **smartphone, tablette** ou **modem** compatible 4G.



**3G : 2Mb/s**  
**4G : 20Mb/s**

Soit un débit multiplié par 10 et une meilleure réactivité (vitesse d'affichage des pages).

### Avec la 4G, vous pouvez...

écouter de la musique et regarder des vidéos

partager vos photos

recevoir et envoyer vos courriers

rester connecté(e) avec vos amis

télécharger des applications

surfer sur le net

et novembre 2014 de 180 à 450 Mb/s avec des pics de consommation proches de 500 Mb/s. Les 5 principaux usages des Calédoniens sont le surf sur Internet (28 %), le visionnage de vidéos sur YouTube (23 %), les réseaux sociaux et principalement Facebook (22 %), le streaming (19%) et les services liés à Google (8 %). D'après les spécialistes, le trafic Internet mobile mondial va être multiplié par 25 dans les 5 prochaines années.

Compte tenu du taux d'équipement des foyers, les estimations prévoient une progression du taux de pénétration de la téléphonie mobile passant de 87 % à 97 % en 5 ans (2009-2014).

Le parc d'abonnement Mobilis était en décembre 2014 de plus de 257 000 clients (177 860 détenteurs de carte Liberté et 79 721 abonnés Mobilis). Et 24 000 d'entre eux sont abonnés à l'Internet Mobile (soit 9 % du parc Mobilis). Le nombre de smartphones compatibles 4G est aujourd'hui de 13 571, ce qui représente 8 % du parc des téléphones mobiles en Nouvelle-Calédonie.

Les capacités qu'offre la 4G sont essentielles pour répondre à la demande grandissante.



## ➤ Très Haut Débit Fixe

Le Plan Stratégique OPT2017 s'engage, dans le programme TRÈS HAUT DÉBIT FIXE, à raccorder tous les abonnés en fibre optique pour la téléphonie et l'accès Internet à TRÈS HAUT DÉBIT.

Le programme FIBRE consiste à migrer progressivement l'ensemble des quelque 65 000 clients OPT-NC du réseau cuivre vers le THD Fixe avec la fibre optique.

### LE PROGRAMME FTTH (THD) FIXE

La fibre optique chez l'abonné (FTTH - *Fiber to the home*)

La fibre optique est le meilleur support pour acheminer la téléphonie et l'accès Internet à très haut débit chez chaque abonné. L'objectif est de raccorder tous les abonnés en fibre optique pour la téléphonie et l'accès Internet à très haut débit (nominal 20Mb/s - THD 100Mb/s) et favoriser l'émergence de nouveaux services.

#### LES + TECHNOLOGIQUES

- Des débits plus élevés
- Pas de discrimination géographique
- Des raccordements plus fiables
- Des débits symétriques.

#### LES + SERVICES ET USAGES

- Un accès à très haut débit
- La télévision en HD, 3D et en 4K/8K
- De nouveaux usages
- Des usages simultanés.

Un programme d'aménagement du Territoire décliné en grands domaines pour un budget estimatif de 9,4 milliards FCFP.

Budget :	9,4 Milliards FCFP
Planning :	sur 8 ans
Déploiement actif :	3 ans (2015-2018)
Réseau d'accès optique partagé :	5 ans (2015-2020)
Raccordement abonnés :	8 ans (2015-2023)

### LES ENJEUX DU TRÈS HAUT DÉBIT FIXE

- Apporter le même niveau de service pour tous (performance, disponibilité, prix)
- Favoriser les services liés à l'économie numérique Audiovisuel (IP-TV, 3D, accès multiples...), Enseignement (FOAD...)
- Réduire les zones blanches non éligible ADSL
- Assurer l'équilibre de l'aménagement numérique du Nord, du Sud et des Îles
- Adapter l'offre d'accès aux FAI et acteurs de contenus.

### LE PLAN DE DÉPLOIEMENT

Le déploiement du THD Fixe s'organisera en concertation avec les collectivités, les acteurs

de l'Aménagement ainsi que les acteurs du numérique.

#### > En concertation avec les collectivités

En adéquation avec les enjeux de l'aménagement du Territoire et basé sur ces critères, le plan de déploiement définira l'ordre de raccordement des 65 000 abonnés selon des plaques.

Les critères principaux de priorisation seront les suivants :

Les caractéristiques démographiques :

- nombre de foyers et population,
- nombre d'abonnés (LPO, OPTIMO, LCE),
- le type d'abonnés : grand public, administration, entreprises, santé, éducation.

Les caractéristiques techniques :

- leur débit actuel ADSL,
- la distance moyenne au central,
- les instances,
- les dérangements.

#### > En concertation avec les acteurs de l'Aménagement

En adéquation avec les projets d'aménagement déjà lancés, de nouvelles règles de déploiement des réseaux Télécoms permettront la transition progressive vers le THD Fixe. Les principaux chantiers pour intégrer le THD Fixe dans les schémas d'aménagement :

- Identification des projets en cours et à venir
  - Projets initiés qui seront réalisés en cuivre ou pourraient bénéficier de la fibre
  - Projets qui seront réalisés en fibre
- Évolution des règles d'urbanisme en matière télécoms
  - Modification de la réglementation (obligations des promoteurs : lotissements, immeubles, villa...)
  - Date d'application : objectif 1<sup>er</sup> janvier 2016.

#### > En concertation avec les acteurs du Numérique

En adéquation avec les enjeux du développement de l'économie numérique, le plan de déploiement sera associé à un calendrier d'évolution des offres liées au THD Fixe.

Les principaux chantiers liés aux services du THD Fixe :

- Évolution des services Internet vers le THD
  - Offres dédiées aux FAI
  - Offres d'accès destinées aux internautes
  - Solutions adaptées aux bénéficiaires



prioritaires (éducation, santé...)

- Évolution des services de voix vers la téléphonie sur IP
  - Grand public (téléphonie analogique)
  - Entreprises (téléphonie RNIS)
- Solutions adaptées aux services audiovisuels
  - Transport et diffusion de chaînes TV
- Solutions adaptées aux data centers
  - Interconnexion de tous les acteurs de contenus.

### LES DÉMARCHES

#### > Avec les collectivités :

- Rencontres avec les représentants des 1<sup>ères</sup> communes : Nouméa, Dumbéa, Mont-Dore, Koné, province Sud, province Nord, ...
  - Présenter le projet
  - Prendre en compte leurs attentes et priorités
  - Organiser les 1<sup>ères</sup> sites pilotes (Kaméré...)
  - Constituer les comités opérationnels pour faciliter les travaux
  - Communiquer

#### > Avec les acteurs du Numérique :

- Groupe de travail avec les FAI
  - Évolution des services vers le THD
  - Priorisation des chantiers
- Recueil des besoins des acteurs de contenus (UNC, audiovisuel, data center...)
  - Actions ciblées
  - Éducation : 10 établissements raccordés dans le cadre d'un projet pilote (actions PSEN)

#### > Avec les acteurs de l'Aménagement :

- Rencontre avec la SECAL, SIC, FSH, SEM, AGGLO...
  - Présenter le projet
  - Prendre en compte leurs attentes et priorités
  - Intégrer le THD Fixe dans leurs projets
  - Proposer des actions concertées
  - Communiquer
- Rencontre avec les concessionnaires (ENERCAL, EEC).

Le plan « Fibre optique pour tous » permettra de délivrer, garantir et sécuriser l'accessibilité du très haut débit pour tous.

# Direction du Courrier et du Colis



Avec 2,4 milliards, le chiffre d'affaires du courrier/colis est en légère baisse (-2 %) du fait de changements opérés dans la comptabilisation des recettes en 2013. Après ajustements, on constate que les résultats sont stables par rapport à l'année passée.

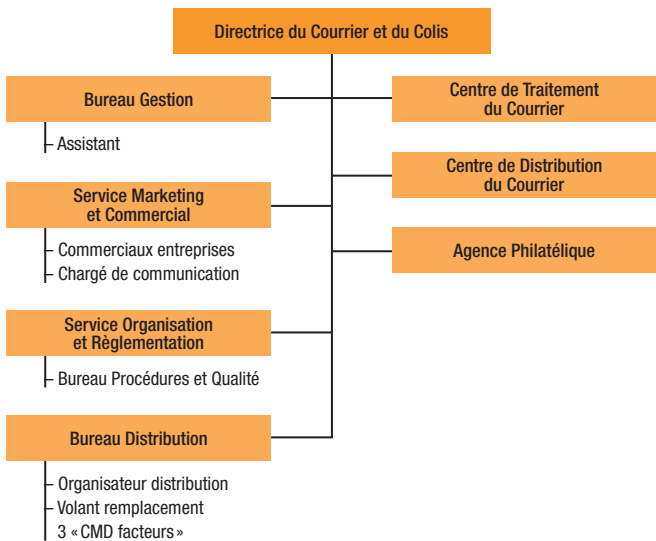
## ➤ Présentation

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

Ses missions principales sont :

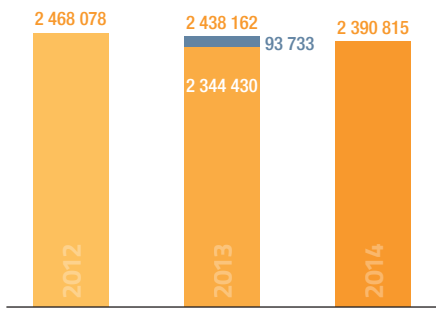
- > d'assurer l'acheminement et la distribution du courrier et des colis ;
- > de faire évoluer les offres pour développer l'activité ;
- > de mettre en œuvre un programme philatélique.

### ORGANIGRAMME



### CHIFFRES CLÉS

- 17** timbres-poste et **2** blocs feuillets émis en 2014
- 24** îlots de boîtes postales isolés, dont 9 en tribus
- 60** tournées de distribution à domicile, dont 40 sur Nouméa et le Grand Nouméa
- 500** colis dédouanés chaque jour
- 1 250** abonnés philatéliques
- 41 100** boîtes postales dans les agences
- 50 800** boîtes aux lettres desservies, dont 48 600 sur Nouméa et le Grand Nouméa

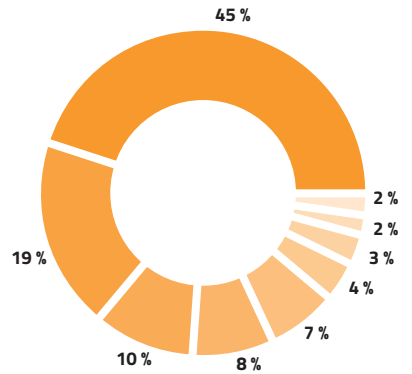


CA TOTAL COURRIER/COLIS (EN KF)



Le courrier déposé par les titulaires de machines à affranchir génère 45 % du chiffre d'affaires courrier/colis, suivi par le trafic import avec 19 % (versés par les opérateurs postaux extérieurs).

- Affranchissement par machine à affranchir clients **45 %**
- Trafic import **19 %**
- Affranchissement aux guichets OPT **10 %**
- Timbres Poste et philatélie **8 %**
- Boîtes postales **7 %**
- Colis postal **4 %**
- Taxation à l'import **3 %**
- Produits et services divers **2 %**
- Prêt-à-Poster **2 %**



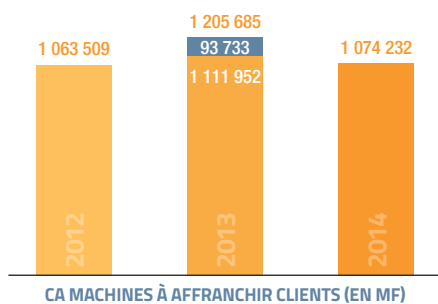
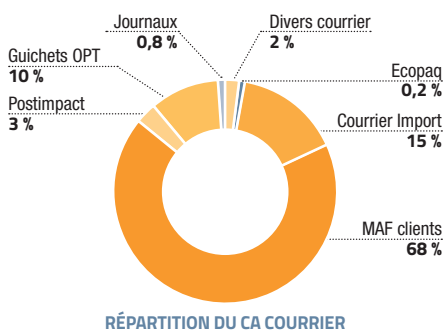
RÉPARTITION DU CA COURRIER/COLIS





## ➤ Résultats

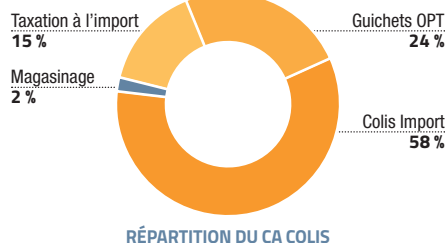
### COURRIER



Globalement, le trafic **courrier** a rapporté **1,57 milliard** de francs soit **66 % du CA total**. **1,07 milliard** est généré par les affranchissements de nos clients titulaires de **machines à affranchir**, dont le résultat 2013 avait été artificiellement augmenté par la prise en compte des 93,7 millions de consommation de décembre 2012 (13 mois comptabilisés au lieu de 12). À période équivalente, les affranchissements MAF ont diminué de 3,4 %. Néanmoins, dans le même temps, la consommation des 10 clients les plus importants, qui réalisent 64 % du CA, est restée stable (+0,7 %).

La rémunération du **courrier import**, quant à elle, a baissé de 5,7 %, ce qui traduit bien la tendance mondiale de fléchissement de l'activité courrier.

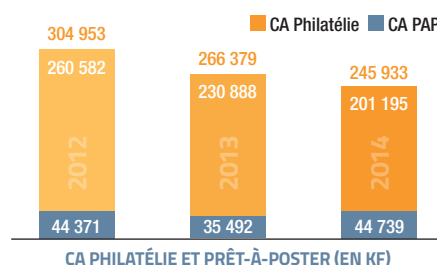
### COLIS



Avec **364 millions** de francs, le trafic colis a généré, en 2014, **15 % du CA total** et a progressé de **10 %**.

À l'import, les montants facturés aux opérateurs postaux extérieurs ont augmenté de **11,6 %** grâce à la hausse du nombre de colis reçus et aux efforts réalisés en matière de qualité de service et de facturation. Les frais de taxation et de magasinage ont eux aussi progressé de **11,4 %**. À l'export, le chiffre d'affaires a augmenté de **5,5 %**.

### 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 **201 millions**, soit 30 millions de moins qu'en 2013 (-12,9 %). Les ventes réalisées par nos partenaires extérieurs (Métropole, Polynésie française et Wallis et Futuna) ont diminué de 36 %, tandis que celles réalisées dans notre réseau ont baissé de 8 %, principalement du fait de la chute des ventes des timbres de collection. À noter la progression de **63 %** des ventes dérivées des produits philatéliques (correspondance, éditions, souvenirs). Avec un chiffre d'affaires de **44,7 millions**, les ventes de **Prêt-à-Poster** ont progressé de **26 %** grâce à une campagne organisée en avril/mai 2014 sur les PAP CAGOU.

### BOÎTES POSTALES

Les recettes engendrées par la location des **boîtes postales** ont progressé de **3,3 %**, conséquence de l'extension de **2,8 %** du parc des BP (41 100 BP attribuées au 31/12/2014) et du changement de tarif. Avec plus de **155 millions**, ce produit qui représente 7 % du chiffre d'affaires global du courrier/colis augmente progressivement et de manière linéaire au fil du temps.

### DIVERS

À noter la légère baisse des EMS à l'import (-1,2 %) et la forte progression de l'export (+29 %).

## ➤ Faits marquants

### EXPLOITATION COURRIER / COLIS

#### > Réglementation et procédures

La DCC a rédigé en 2014 les conditions générales de vente de ses principaux services : courrier, colis, EMS et philatélie, et les a mis en ligne sur le site Internet de l'OPT. Le guide officiel courrier-colis a été mis à jour au fil de l'année et plusieurs procédures ont été améliorées et réécrites : dédouanement des colis import, preuve d'identité, distribution à domicile, simplification des process... D'une manière générale, la réglementation a été largement clarifiée et elle est totalement accessible en ligne pour le réseau des agences (Intranet OPTic) et pour les clients (www.opt.nc).

#### > Qualité de service

Un contrôle interne a été mis en place sur la base de 9 fiches Qualité de Service (QS) thématiques à renseigner chaque trimestre par toutes les agences. Un suivi et des visites sur site ont été instaurés à compter du mois d'avril.

#### > Élections

Le 1<sup>er</sup> semestre 2014 a été particulièrement chargé avec la tenue de 3 élections en 3 mois. Tous les services postaux se sont mobilisés et les 4 scrutins (2 tours pour les élections municipales en mars, 1 tour pour les élections provinciales et européennes en mai) se sont parfaitement déroulés.

#### > Distribution

La DCC poursuit sa politique de professionnalisation du métier courrier/colis. Les facteurs ont été dotés de nouveaux véhicules avec la mise en service en janvier 2014 d'un parc de 55 scooters homologués. Un cursus de formation de préposé à la distribution postale est en cours d'élaboration. Un recensement de toutes les boîtes aux lettres, normalisées et non normalisées, a été effectué en juillet, et 7 nouveaux îlots de boîtes postales (IBP) ont été déployés :

- 5 IBP ruraux en tribus : 4 à Boulouparis et 1 à Koné
- 2 IBP urbains à Païta



#### > Dédouanement

Un troisième déclarant en douane a été recruté en septembre.

### MARKETING, COMMERCIAL ET COMMUNICATION

#### > Courrier /colis

##### ▪ Challenge Prêt-à-Poster

En mars, la DCC a organisé un challenge sur les PAP CAGOU, doublé d'une grande campagne de communication externe, qui a remporté un vif succès. Le réseau des agences a dépassé l'objectif fixé et pendant le challenge, les ventes de ces prêt-à-poster aux guichets ont été supérieures de 67 % aux autres mois de l'année. Les ventes de PAP CAGOU ont augmenté de +71 % par rapport à 2013 : +27 % pour les ventes au guichet et +129 % pour les ventes de PAP CAGOU personnalisés aux entreprises.

##### ▪ EMS

En mai, l'OPT a adhéré à la coopérative EMS de l'Union Postale Universelle, reprenant ainsi à sa charge la totalité du trafic Express à l'export.

##### ▪ Distribution

En juin, la DCC a lancé une campagne de communication externe pour sensibiliser le grand public au bon adressage du courrier

et faire connaître les différents supports de communication disponibles sur ce sujet. En août, elle a mené une grande campagne de promotion auprès des titulaires de boîtes postales qui a permis d'augmenter de 13 % le taux de prélèvement automatique : aujourd'hui, plus de 53 % des boîtes postales sont prélevées. En octobre, c'est auprès des clients de la distribution à domicile qu'une campagne de communication a été lancée avec le concours des facteurs, pour promouvoir la boîte aux lettres normalisée. Au dernier recensement, qui sera désormais réalisé chaque année en juillet, le taux de boîtes normalisées en Nouvelle-Calédonie était de 71 %.

##### ▪ Coliposte

En septembre, l'OPT a signé avec Coliposte, la filiale Colis de La Poste métropolitaine, une convention fixant pour 3 ans les conditions de traitement des colis en provenance de Métropole.

##### ▪ Nouvelle gamme d'emballages

Si la refonte de l'offre courrier/colis votée en janvier 2014 n'était toujours pas entrée en vigueur en fin d'année, en revanche, une nouvelle gamme d'emballages, baptisée SIMPLISSIMO by OPT, est venue remplacer l'ancienne gamme. Moderne et colorée, la gamme s'est enrichie d'enveloppes souples et sécurisées, offrant ainsi un total de 14 produits, pour répondre à tous les besoins des clients.





### > Philatélie

2014 a été riche avec l'émission de **17 timbres-poste** et de **2 blocs feuillets**. On notera cette année l'émission en janvier du bloc feuillet « *Nouveaux billets en francs CFP* » dont les figurines sont une représentation des 4 billets de banque mis en circulation, celle en mars du timbre « *Kanak, l'Art est une parole* » en l'honneur de l'exposition du même nom qui a remporté un franc succès à Paris, avant de déménager au Centre Culturel Tjibaou à Nouméa, et enfin celle en novembre du timbre « *Papillo montrouzieri* » dont le gaufrage et la dorure à chaud ont parfaitement restitué le bleu électrique du fameux papillon endémique à la Nouvelle-Calédonie.



Dans la continuité de l'ouverture de la boutique Calédoscope, la Direction du Courrier et du Colis (DCC) s'est particulièrement investie dans l'animation commerciale avec une **nouvelle circulaire philatélique** qui en plus d'être envoyée aux abonnés s'affiche dans les agences OPT, la réalisation de **2 expositions** thématiques « *Il était une fois le timbre* » et « *Odysées calédoniennes* », des séances de dédicaces des éditions philatéliques (« *le Livre des Timbres 2013* » et « *la Faune* ») et une animation dynamique de la page **Facebook**. L'agence philatélique a aussi participé au « *Salon des Collectionneurs* » à la Mairie de Nouméa en juin et au « *Salon d'Automne* » à Paris en novembre.

## > L'avancée des projets

### > Calédoscope

Après l'ouverture de la nouvelle agence philatélique en juillet 2013, deux chantiers restaient à terminer pour clôturer le projet : l'informatisation de l'agence et l'aménagement des horaires d'ouverture. La séparation de l'agence en 2 entités comptables a permis d'informatiser dès le mois de juillet l'activité front-office avec l'installation de l'application Oleti. Une étude menée en septembre a proposé plusieurs scénarios pour l'informatisation du back-office. Quant aux horaires, l'agence est ouverte tous les soirs jusqu'à 17h depuis le 15 décembre.

### > Futurs CTC à Ducos et CDC à Dumbéa

Parmi les 3 architectes admis à concourir, le jury réuni le 18 août a retenu le cabinet Cayrol pour la construction du futur **Centre de Traitement du Courrier (CTC)** à Ducos. Le projet intègre également des espaces dédiés à la direction des ressources humaines, et notamment au service formation. L'APS (avant-projet sommaire) a été validé et présenté au personnel du centre en octobre, et l'APD (avant-projet détaillé) était en cours à la fin de l'année. Concernant le **Centre de Distribution du Courrier (CDC)** à Dumbéa, toute l'année a été consacrée aux études par le cabinet d'architecte Courtot, et le permis de construire a été déposé en décembre.

### > Déploiement d'îlots de boîtes postales en tribus (IBP)

En novembre, conformément au Plan OPT2017, l'OPT-NC a validé le lancement du projet de déploiement d'IBP en tribus. Au terme du programme, les 272 tribus desservies par la poste mobile seront équipées en IBP, ce qui permettra aux clients de bénéficier d'un meilleur service, au niveau de la distribution (confidentialité et sécurité du courrier et des colis) mais aussi au niveau du guichet mobile (respect des horaires aux points d'arrêt).



## > Perspectives 2015

- > Concernant les grands projets de la DCC, les travaux du futur **Centre de Distribution du Courrier (CDC)** à Dumbéa doivent démarrer en mai, et ceux du futur **Centre de Traitement du Courrier** à Ducos en novembre. Parallèlement au démarrage des études pour le déploiement d'IBP en tribus, une trentaine d'**îlots de boîtes postales** doit être mise en service au fil de l'année.
- > Au niveau de l'offre de services, l'activité de dédouanement est reprise intégralement par les déclarants OPT, avec l'arrêt de la sous-traitance qui nous avait accompagnée depuis le lancement du projet en 2013. La **simplification de l'offre courrier/colis**, et plus particulièrement la refonte totale de l'offre colis, prévues en juillet 2014, doivent être mises en œuvre au 1<sup>er</sup> trimestre. Une **refonte de l'offre courrier** doit être lancée au 2<sup>e</sup> semestre.
- > Côté **informatique**, il est prévu une montée de version de l'application IPS en juin et le lancement du projet de **système d'information du back-office courrier/colis** (projet SIDO).

# Direction des Réseaux de Vente



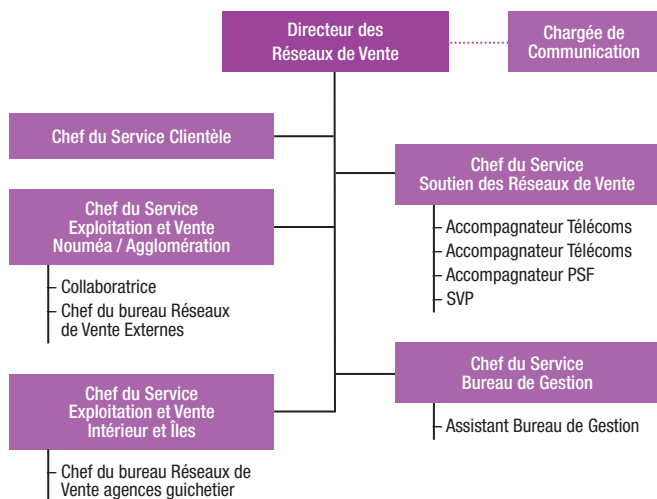
## ➤ Présentation

La Direction des Réseaux de Vente (DRV) pilote la relation grand public de l'OPT-NC, en commercialisant les produits et services.

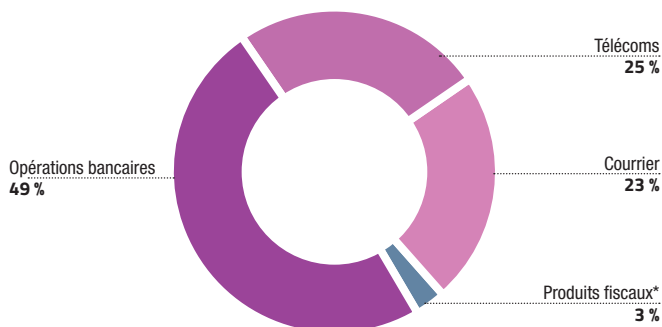
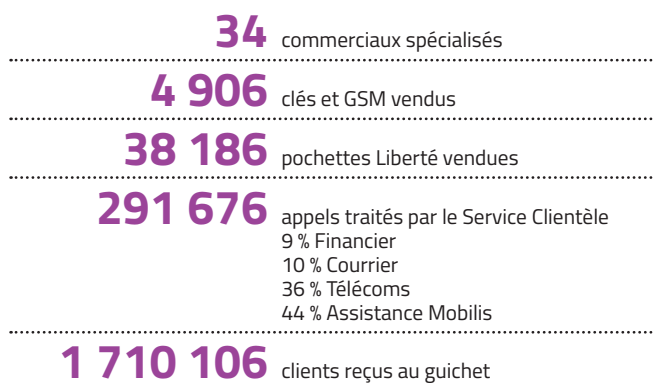
Pour mener à bien sa mission, elle s'appuie sur 4 canaux de distribution :

- > Un réseau de 55 points de ventes répartis sur l'ensemble du territoire calédonien, représentant un total de 99 guichets.
- > Un Service Clientèle, appelé plus communément « le 1000 », dont la mission est de renseigner et traiter les demandes à distance de nos clients sur les 3 métiers de l'OPT-NC.
- > 24 boutiques Partenaires Mobilis qui revendent nos offres de téléphonie mobile.
- > Plus de 400 revendeurs de produits consommables (cartes téléphoniques, timbres, prêt-à-poster).

### ORGANIGRAMME



### CHIFFRES CLÉS



\*Vente TA, TF, vignettes concours

RÉPARTITION DES VENTES PAR MÉTIERS SUR LE RÉSEAU





## ➤ Faits marquants

### PERFORMANCE COMMERCIALE

#### > Formation Plan d'Actions Commerciales (PAC) : créer des passerelles

Le personnel de la Direction des Réseaux de Vente (DRV) a été formé cette année à l'élaboration et à l'animation d'un PAC, dans le but de mieux décliner les objectifs stratégiques de l'entreprise et d'améliorer la performance commerciale du réseau.

Cette formation a permis de comprendre comment le concevoir, le structurer et en assurer le suivi mais aussi comment mettre en place des passerelles entre les différents métiers pour décliner de façon optimale les opérations commerciales sur le terrain. Autrefois conçu et proposé par chaque direction métier de l'OPT, le PAC est désormais élaboré de manière unifiée par la DRV, en étroite collaboration avec le service Marketing.

#### > Convention commerciale en novembre

Dans la continuité du séminaire de cohésion de 2013, s'est tenue la première convention commerciale de l'OPT-NC en novembre 2014 réunissant 120 agents des équipes de la DRV, de l'Agence Grands Comptes (AGC) et du Service Marketing. Cette rencontre était une première étape dans la constitution de la communauté commerciale et marketing de l'OPT. Si parmi les objectifs visés il s'agissait avant tout de créer une dynamique interservices, l'esprit d'entreprise était omniprésent, avec en ligne de mire la performance économique. Le programme dense a permis d'aborder la stratégie commerciale au moyen de tables rondes et d'ateliers d'échanges autour d'objectifs communs.

### RÉSEAU D'AGENCES

#### > Sept agences nouvelles ou rénovées

2014 a été une année charnière pour la Direction des Réseaux de Vente : sur les 55 agences et annexes de l'Office, 7 ont été construites ou rénovées.

#### ■ Agence de Poya - Mai 2014.

Elle a été entièrement rénovée. Les travaux ont porté sur l'agrandissement de l'espace clients dont la surface a quasiment doublé, passant de 10 à 18 m<sup>2</sup>. Cette salle intègre désormais 2 nouveaux guichets. L'extension de la salle de tri a également été réalisée avec la création d'un sas plus spacieux facilitant le transport du courrier. Enfin, le parking a été agrandi et un Guichet Automatique de Banque (GAB) mis à disposition à l'extérieur. À cela s'ajoutent deux panneaux de 100 boîtes postales supplémentaires portant le parc à 600 boîtes postales.

#### ■ Agence du Pont des Français - Mai

2014. Complètement détruite et reconstruite, cette agence est six fois plus grande que l'ancienne. Avec une surface de 450 m<sup>2</sup>, elle dispose désormais de 3 guichets, d'un parc de 1 500 boîtes postales et de 2 bureaux commerciaux. Les clients bénéficient également d'un parking plus vaste, d'une gestion de file d'attente à tickets, et d'une plus grande sécurité grâce à un système de protection par vidéo et à la fermeture des accès aux boîtes postales à partir de 21 heures.







▪ **Agence de Népoui - Juin 2014.**

Inscrite dans une démarche à tendance environnementale, cette agence rénovée comporte un espace guichet, un Distributeur Automatique de Banque interne, un parc de 500 boîtes postales et un bureau commercial.



▪ **Agence de Bourail - Octobre 2014.**

Avec plus d'un an de travaux sans discontinuité de service, cette agence dimensionnée pour répondre au développement de la commune est la première à bénéficier des nouveaux guichets (au nombre de 3) offrant un espace de travail plus adapté. Les améliorations apportées sont les suivantes : la création d'un bureau pour le conseiller commercial, pour le chef d'agence et le chef d'équipe ; la réalisation d'un local coffre, d'un sas à courrier, d'une salle d'archives et de réunion et le remplacement du Guichet Automatique de Banque (GAB) externe. L'ajout de 400 boîtes postales porte le parc à 1490. À l'extérieur, un accès pour personnes à mobilité réduite et un parking ont été aménagés.

▪ **Agence de la Coulée - Novembre 2014.**

Cette nouvelle agence était très attendue par la population dont le nombre a explosé ces dernières années. De conception Haute Qualité Environnementale, elle offre dans un premier temps 3 guichets, 2 bureaux commerciaux, 1 000 boîtes postales et un distributeur de billets extérieur. Cette agence a été dimensionnée pour pouvoir s'adapter à l'augmentation de son trafic et dispose d'un guichet et de 500 boîtes postales prêts à être ouverts.

▪ **Agence de Boulouparis - Décembre 2014.**

Dernière de la série, cette nouvelle agence apporte à ses clients la fin d'une situation provisoire qui aura duré plusieurs années. Les nouveaux aménagements concernent la construction d'un bureau commercial, la mise en place d'un GAB et l'ajout de 520 boîtes postales supplémentaires avec la possibilité d'en rajouter à plus long terme.



## FOCUS SUR

### Des agences à tendance environnementale

Certains critères de la démarche Haute Qualité Environnementale (HQE) ont été intégrés aux nouvelles agences de l'OPT : protection solaire, éclairage et ventilation naturels, matériaux de construction respectueux de l'environnement. Tout concourt à réduire la consommation énergétique des bâtiments. Les agences de La Coulée et de Népoui s'inscrivent notamment dans cette démarche. Avec son toit couvert de panneaux solaires, celle de La Coulée (labellisée HQE-NC) fonctionne en autonomie électrique. Conçu selon un cahier des charges strict, le bâtiment annonce aussi 90 % d'éclairage naturel et des pièces naturellement ventilées.



### L'Installation du 1<sup>er</sup> GAB Kiosque à Pouembout

Désireuse de répondre à une zone VKP en plein développement et à la valeur « innovation » de l'entreprise, la Direction des Réseaux de Vente a initié en 2013 le projet d'implantation d'un Guichet Automatique de Banque délocalisé de l'agence sur la place du marché de Pouembout, un lieu très fréquenté par les habitants de la commune. En collaboration avec le Service Bâtiment et la Direction des Services Bancaires, ce Kiosque bancaire a été mis en service fin 2014. Il permet aux clients de bénéficier d'un accès permanent aux différents services proposés par l'automate, principalement le retrait.



## UNE FORCE DE VENTE DYNAMIQUE

Plus connu sous le slogan « avec le 1 000 c'est plus facile », le Service Clientèle fait désormais partie du paysage calédonien. La mise en place de la nouvelle file « Assistance Mobilis » est un succès. Au départ composé de 4 téléconseillers spécialisés pour traiter des questions liées au service Liberté et IMod, il a dû être renforcé par 2 autres téléconseillers pour traiter les 600 appels/jour reçus en moyenne alors que la file Télécoms en dénombre en moyenne 500. Ce renfort a permis notamment d'améliorer le taux global d'efficacité de réponse du service passant de 71,48 % en 2013 à 86,63 % en 2014. La supervision des appels mise en place en 2014 a permis de démarrer les accompagnements pour la montée en compétence des téléconseillers afin d'améliorer la qualité des réponses données aux clients. Cette année, le Service Clientèle a mis en place un système d'objectifs sur des placements commerciaux. Le recours à des campagnes d'appels à titre expérimental a permis de dépasser les objectifs fixés sur un service bien ciblé.

## NOUMÉA & AGGLOMÉRATION

### > Conseillers commerciaux mutualisés

Pour permettre de couvrir des zones dont le potentiel commercial est à développer, la DRV a pris le parti de mutualiser certains de ces Conseillers dans des agences proches géographiquement. C'est le cas pour les agences de Vallée du Tir et Ducos. Cette initiative permet de répondre aux demandes de la clientèle tout en rationalisant les moyens. De la même manière, l'agence de Boulari fait bénéficier de sa force commerciale bancaire à ses annexes. Installés historiquement sur Boulari, les Conseillers Financiers deviennent itinérants et se rapprochent aujourd'hui de leurs clients au moyen de permanences dans chaque annexe.

### > Immersions

Créer du lien, renforcer la cohésion, découvrir d'autres métiers... Le pari est réussi pour ces immersions organisées par la DRV. Après les conseillers financiers, télécoms et polyvalents, qui avaient découvert le Centre Financier et le Service Clientèle, ce sont les téléconseillers du 1 000 qui ont pratiqué l'immersion en agence. Échanges de bonnes pratiques, comparaison des méthodes de travail, l'expérience s'est révélée concluante pour les agents qui ont pu en bénéficier.

### > Formés aux services financiers

En avril 2014 s'est tenue la première session de formation aux services financiers des conseillers polyvalents, référents bancaires et agents de la Cellule des Moyens Délocalisés (CMD). Les stagiaires ont été formés à la réglementation bancaire, aux différents produits et services ainsi qu'aux techniques commerciales. Cette formation sera reconduite au cours de l'année 2015.

### > L'opération d'accompagnement des clients à l'utilisation de nos GAB

Inciter les utilisateurs à privilégier les retraits aux GAB, les accompagner afin de les rendre plus autonomes, leur proposer une carte adaptée à leurs besoins, telle était la ligne conductrice de cette opération menée en fin d'année 2014. L'objectif visé était double : d'un côté, aider les personnes à se familiariser avec les GAB, de l'autre, diminuer le nombre de retraits effectués aux guichets des agences de l'OPT-NC. Au total, 2 671 clients ont été abordés dont 1 904 ont été pris en charge. On estime que 47 % de ces clients étaient venus pour effectuer un retrait aux guichets et que 40 % de ces derniers ont été accompagnés vers un GAB ou sur un produit et ne sont donc pas passés aux guichets.



## ➤ Perspectives 2015

### > Nouvelles agences

En 2015, de nouveaux chantiers seront lancés à Koné, Wé, Voh et au Médipôle pour continuer ces aménagements nécessaires à la modernisation des réseaux de vente et à son adaptation à l'augmentation de la population. Les agences de La Foa et de Zac Panda sont en cours de construction. Elles devraient être inaugurées début 2015.

### > Développer la mission de télévente au 1 000

Il s'agira de généraliser les campagnes d'appels sortants pour accompagner les objectifs commerciaux fixés à la hausse pour le 1 000 en 2015. La réorganisation de la cellule Télécoms qui sera scindée en 2 (2 x 12 téléconseillers au lieu de 1 x 24) permettra de multiplier la supervision et ainsi la montée en compétence des téléconseillers qui seront à leur tour une des forces des réseaux de vente.

### > Vers une démarche commerciale labellisée

Le développement de la performance commerciale passera entre autres par la formation des chefs d'agences à l'animation commerciale mais aussi par la mise en place de moyens et d'outils d'aide à la vente pour les équipes de la force de vente.

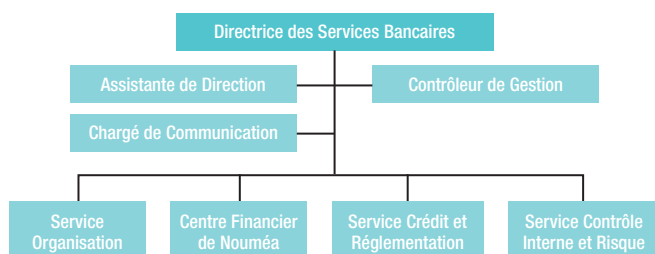
# Direction des Services Bancaires



## ➤ Présentation

Les Services Financiers de l'OPT-NC gèrent aujourd'hui plus de 37 000 Comptes Courants Postaux (CCP) et près de 100 000 Livrets A et B. Pour assurer la continuité et le développement de ses activités, l'OPT-NC maintient des relations de confiance avec ses différents partenaires, notamment la Calédonienne de Services Bancaires (CSB) sur le Territoire et la Banque Postale en métropole. 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 à court terme.

### ORGANIGRAMME



### CHIFFRES CLÉS

#### ENTRE 2012 ET 2013

**+7,3 %** encours CCP

**+12 %** encours particuliers épargne

**+34 %** commissions CCP, les commissions liées aux cartes de paiement, à [www.ccp.nc](http://www.ccp.nc) et au traitement des opérations

#### ENTRE 2013 ET 2014

**+13 %** encours CCP

**+6 %** encours particuliers épargne

**+1 %** commissions CCP, commissions liées aux cartes de paiement, à [www.ccp.nc](http://www.ccp.nc) et au traitement des opérations







## MARGE SUR INTÉRÊTS DES CCP

> Les agios continuent de progresser depuis la mise en place de l'octroi des facilités de caisse. L'OPT-NC perçoit une rémunération très faible de la part du Trésor Public sur ses avoirs CCP depuis l'application de la décision réglementaire de juillet 2013, entraînant une diminution très significative de la marge sur intérêt.

Le taux de rémunération est indexé sur l'Eurolibor au jour le jour moins 15 points de base, soit un taux effectif égal à zéro sur 2014.

> Les encours CCP continuent en revanche leur progression avec une augmentation de 1,7 milliards FCFP, soit +13 % en comparaison avec la Même Période de l'Année Précédente (MPAP).

## MARGE SUR INTÉRÊTS DES LIVRETS

> Les encours ont progressé de 6 %, soit +573 millions FCFP en MPAP, ce qui a permis de compenser en partie la baisse de la rémunération d'intermédiation du réseau.



## LES COMMISSIONS

> Grâce à l'automatisation du système d'exploitation du réseau, le développement des offres et l'augmentation des ventes, les commissions ont légèrement augmenté.

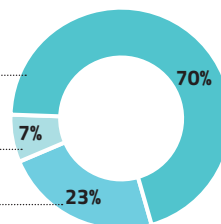
## LES RECETTES

2012 (en MFCFP)	
Marge sur intérêts nets et agios CCP	825
Marge sur intérêts Livrets A et B	82
Commissions	346
<b>Total</b>	<b>1 253</b>

Marge sur intérêts nets et agios CCP

Marge sur intérêts Livrets A et B

Commissions

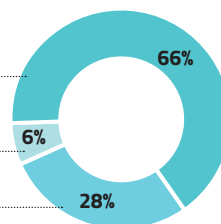


2013 (en MFCFP)	
Marge sur intérêts nets et agios CCP	518
Marge sur intérêts Livrets A et B	84
Commissions	439
<b>Total</b>	<b>1 041</b>

Marge sur intérêts nets et agios CCP

Marge sur intérêts Livrets A et B

Commissions

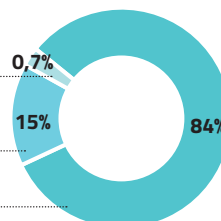


2014 (en MFCFP)	
Marge sur intérêts nets et agios CCP	4
Marge sur intérêts Livrets A et B	89
Commissions	460
<b>Total</b>	<b>553</b>

Marge sur intérêts nets et agios CCP

Marge sur intérêts Livrets A et B

Commissions



## ➤ Faits marquants

**L'année 2014 a été marquée par la poursuite du développement des offres et de la banque en ligne.**

### DÉPLOIEMENT DU RÉSEAU DES GUICHETS AUTOMATIQUES DE BANQUE (GAB)

Dans le cadre du Schéma Directeur GAB et en tant qu'aménageur et développeur du Territoire, l'OPT-NC a installé **13 nouveaux GAB, dont un kiosque à Pouembout**. Ces installations permettent à la clientèle de bénéficier d'un service de proximité, disponible en dehors des heures d'ouverture, pour effectuer des opérations de retrait, commander des chèquiers, éditer un ou des RIP, prendre connaissance des 10 dernières opérations et du solde du compte.

### SÉCURISATION DES DOSSIERS CLIENTS PAR NUMÉRISATION

Projet majeur de la Direction des Services Bancaires, **la numérisation des dossiers clients a débuté** en juin 2014. 37 000 dossiers concernant les clients CCP seront ainsi sécurisés fin 2015. La numérisation présente un avantage pour la clientèle qui peut obtenir de façon immédiate les réponses compte tenu d'un accès quasi-instantané du dossier par le Centre Financier de Nouméa. La numérisation, c'est surtout plus de sécurité et de confidentialité, plus de fluidité, plus de productivité et d'économies.



## OUTIL SIBILO

Pour améliorer la qualité du service rendu à la clientèle, l'outil Sibilo a été installé début septembre au CFN, permettant un aiguillage et une meilleure prise en charge des appels au 26 88 00.

Avec 8 000 appels à traiter chaque mois, le centre d'appel du CFN avait besoin d'un nouvel outil permettant d'améliorer l'accessibilité et de prioriser les appels « sensibles » comme les demandes de mise en opposition.

Avec ce nouvel outil, le CFN dispose de statistiques permettant de piloter de manière efficace l'activité.

Dans le cadre de la connaissance du client et pour répondre à ses besoins, une fiche personnalisée a été créée avec un historique des échanges.

## SITE WWW.CCP.NC

Le [www.ccp.nc](http://www.ccp.nc) est un service dédié aux titulaires d'un CCP permettant via Internet un accès en ligne immédiat pour consulter et/ou gérer les comptes listés dans la demande d'abonnement et ce 24h/24 - 7j/7 de son domicile ou d'ailleurs. Le site redéveloppé est aujourd'hui plus ergonomique, performant et accessible, avec des informations complètes sur les produits et offres commerciales.

Au 31 décembre 2014, on dénombrait 5 500 abonnements au « Service CCP.NC ».

## VALORIS

Le service VALORIS permet aux clients d'effectuer un virement programmé à date et montant fixe de son CCP vers son livret d'épargne.

1 754 contrats VALORIS ont été commercialisés en 2014 permettant ainsi aux clients de se constituer une épargne sans préoccupation et sur mesure.

## OFFRE BACHELIER

Lancée en 2013, l'OPT-NC a renouvelé l'opération basée sur un système de primes et un bouquet de produits à prix attractifs à destination des jeunes bacheliers de Nouvelle-Calédonie.

En 2014, l'offre s'est élargie, devenant accessible à l'ensemble des bacheliers, toutes filières et mentions confondues. Sur 2 393 bacheliers, 120 comptes bacheliers ont été ouverts, soit un taux de pénétration de 5 %.

## CAMPAGNE AMEX

Souhaitant développer sa gamme monétique, la Direction des Services Bancaires a lancé en septembre 2014 une campagne commerciale sur l'offre Amex (cartes American Express Green et Gold) auprès de ses clients. Sur les 3 617 clients OPT éligibles, on dénombre une trentaine d'adhésions supplémentaires au cours du second semestre 2014.

## SINGLE EURO PAYMENT AREA (SEPA)

Le projet SEPA (espace unique de paiement en Euro) permet aux habitants de 32 pays européens de disposer d'une monnaie commune et de moyens de virements et de prélèvements qui relèvent d'une norme unique, la norme SEPA. Elle est devenue obligatoire en février 2014 pour échanger les opérations avec la zone SEPA et les collectivités du Pacifique.

RÉPARTITIONS DES FLUX ÉCHANGÉS DANS LA ZONE SEPA	
Virements émis	15 000
Virements reçus	23 000
Prélèvements reçus	18 000

## DISPOSITIF DE SURVEILLANCE ET GESTION DES RISQUES

Les formations à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ont été dispensées pour les personnels du réseau et du CFN. Des procédures ont été consolidées notamment pour la prise en charge de la mise en circulation des nouveaux billets de banque. En matière de gestion des risques opérationnels, les agents ont été formés à l'outil GERICO pour déclarer les résultats des contrôles de 1<sup>er</sup> niveau. Leur analyse a conduit à la mise en place de plans d'actions.



## > Perspectives 2015

- > **Poursuite du développement commercial** en matière d'offres, 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 clients, surveillance en matière de Lutte Contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme (LCBFT).
- > **Amélioration de la qualité et de l'accessibilité du service clients** par une prise en charge professionnelle, efficace et rapide quel que soit le canal utilisé (téléphone, mail, Internet, RDV physique, courrier).
- > **Développement de nouvelles offres telles que la carte CORAIL +.**

# Bilan **Services Support**

DE NOMBREUX TRAVAUX DE CONCERTATION ENTRE LES DIRECTIONS OPÉRATIONNELLES ET LES SERVICES SUPPORT ONT PERMIS D’AFFINER LES GRANDS AXES STRATÉGIQUES.

2014 A ÉTÉ UNE ANNÉE CRUCIALE DANS LES ÉTAPES DE MISES EN ŒUVRE DU PLAN OPT2017, POUR QUE L’ENSEMBLE DES AMBITIONS QUI RÉPONDENT AUX ATTENTES DES CLIENTS ET DES BÉNÉFICIAIRES DE L’OPT-NC SE CONCRÉTISENT.

Nouvelle-Calédonie

# Service Communication



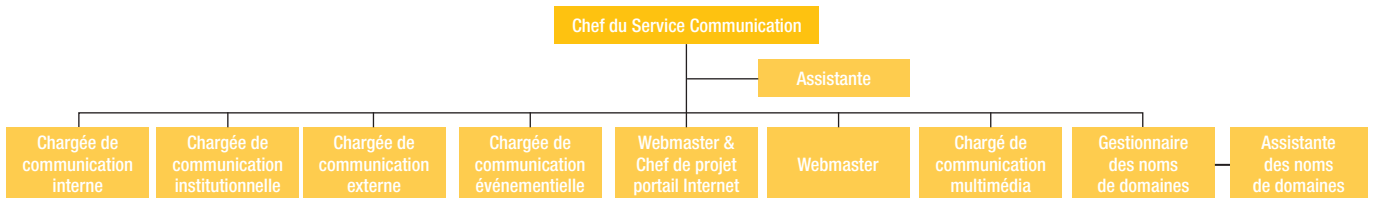
Martin O., agent poste mobile à Ouvéa.

## ➤ Présentation

Basée sur la stratégie globale de l'entreprise, déclinée dans le Plan OPT2017 et sur les plans marketing et commerciaux, la stratégie globale de communication définit les actions prioritaires de communication en interne et en externe, selon les bénéficiaires. Dans une volonté de développer la professionnalisation et d'installer une véritable fonction communication à l'OPT, un audit d'organisation a été mené en février 2014, suivi par une étude d'image et de notoriété de l'OPT-NC en interne comme en externe en juillet.

Désormais, une équipe de 11 personnes assure des missions variées et complémentaires au sein de trois pôles d'activités :

- > Institutionnel : regroupant la communication institutionnelle, interne, externe et événementielle engageant une coopération avec de nombreux partenaires et prestataires,
- > Multimédia : assurant l'ensemble de la communication digitale de l'OPT-NC,
- > Noms de domaine : garantissant la gestion technique et administrative des noms de domaines de la zone «.nc».



## ➤ Faits marquants

### PÔLE INSTITUTIONNEL : UNE COMMUNICATION SOUS LE SIGNE DU RENOUVEAU

#### > Les grandes actions

▪ L'année 2014 a été riche en actions, à commencer par le lancement d'une **campagne de communication institutionnelle** en deux phases, déployée entre septembre et décembre 2014. La 1<sup>re</sup> phase présentait les différents métiers de l'Office et les rôles que jouent chaque jour les agents dans la vie des Calédoniens. La seconde mettait en avant les grands projets de l'OPT-NC et ses engagements sur 2015. D'autres projets d'envergure ont également été lancés illustrant le déploiement de la 4G ou encore l'identification de projets par la création



de logotypes. L'objectif étant de communiquer sur l'OPT-NC en tant qu'entreprise citoyenne, aménageur et développeur du Territoire, au service des populations et des collectivités à travers ses réalisations et ses projets.

- La **communication interne** s'est développée sous un nouveau jour. Plusieurs outils ont été dynamisés et renouvelés. C'est le cas du portail Intranet OPTic où le rythme de publication d'articles s'est intensifié, avec une volonté d'enrichir et de détailler les informations communiquées (6 articles rédigés et publiés en moyenne par semaine). C'est aussi le cas du magazine interne, « Le Kiosque », qui, à travers sa maquette modernisée et épurée, confère une nouvelle dynamique aux sujets traités.
- Une **stratégie de communication médias** a également été mise en œuvre. Il s'agit aussi bien de transmettre aux journalistes des dossiers et communiqués de presse sur des sujets

- > **À fond dans le sport** : partenaire du Comité Territorial Olympique et Sportif (CTOS) pour le concours « OPT Femmes et Sport », sponsor officiel de l'équipe de football de l'AS Lössy, soutien pour la Groupama Race 2014 ou encore partenaire des Championnats du monde des jeunes d'escalade.
- > **Au plus près de la culture** : partenaire du POEMART, Pôle Export de la Musique et des Arts de Nouvelle-Calédonie, du festival Femmes Funk OPT2014, parrain du Festival du cinéma à la Foa...
- > **L'OPT a du cœur** : partenaire de l'Association des Petits Pansements du Cœur (APPC), du 20<sup>e</sup> Téléthon...



**Nous sommes  
sur le terrain  
chaque jour  
pour vous  
rapprocher  
les uns les  
autres.**

**Edmond G.,  
technicien  
de l'unité de  
service de  
Maré.**

## ➤ Perspectives 2015

Le Service Communication a pour principal objectif de faire reconnaître la contribution de l'OPT-NC au développement de la Nouvelle-Calédonie en s'assurant de l'image positive de l'Office auprès des agents, de la population et des médias.

- > développer la communication interne à tous les niveaux afin de donner du sens au quotidien de chacun,
- > poursuivre la construction de l'image de l'OPT-NC en valorisant sa contribution à l'aménagement et au développement,
- > poursuivre la mise en œuvre de la stratégie de communication média,
- > mettre en œuvre une stratégie digitale de l'OPT-NC sur le web en renforçant sa présence sur les réseaux sociaux.

- « Tonbacterapporte » : communication 100 % digitale avec la mise en place d'un mini site événementiel pour l'offre bacheliers,
- « Bethefirst4G » axée sur les réseaux sociaux avec le blogger Dany et ses vidéos relayées sur Facebook Mobilis et sur la chaîne Youtube OPT, pour découvrir la 4G en avant-première.

### Chiffres clés :

Facebook OPT : **2 155 fans**

Facebook Mobilis : **2 691 fans**

Youtube : **15 vidéos** et déjà **+13 000 vues**

Mobitag : plus de **7 000 000 SMS** envoyés en 2014

www.1012.nc : plus de **3 630 553 visites** sur 2014

### PÔLE NOMS DE DOMAINES : UNE ACTIVITÉ PÉRENNE

Le pôle a pour mission la gestion technique et administrative des noms de domaine de la zone « .nc ». Il observe une très bonne santé de la base globale avec 99 % de noms actifs en 2014. Le nombre total de « .nc » est resté stable avec 3 940 noms de domaines recensés contre 3 938 en 2013 et ce malgré une baisse de 21 % du nombre total d'ouvertures. La segmentation des comptes clients reste inchangée avec 89 % de professionnels, 8 % d'associations et 3 % de particuliers.

La baisse des tarifs instaurée début 2014 a suscité une augmentation de 6 % des abonnements pour 5 ans. Cependant, l'abonnement le plus plébiscité est celui de 2 ans avec 78 % des transactions tandis que les abonnements de 3 et 4 ans restent très marginaux avec seulement 3 % pour ces deux catégories réunies.

Malgré la baisse du nombre d'ouvertures, les efforts de fidélisation instaurés et menés tout au long de l'année ont donc permis de stabiliser positivement le nombre total de « .nc » et d'augmenter de 35 % les paiements en ligne contribuant par la même occasion à la diminution des opérations manuelles.



stratégiques ou d'actualité et de les inviter à des conférences de presse, que de répondre à leur sollicitations d'interview ou de complément d'informations.

Ces actions contribuent à préciser le fonctionnement de l'OPT-NC, valoriser les actions réalisées au bénéfice des Calédoniens, améliorer notre couverture presse et, in fine, notre image.

#### > L'OPT au plus près des Calédoniens

Via des soutiens techniques ou financiers, l'OPT-NC consacre plus de 50 millions de FCFP à des partenariats divers s'investissant au plus près des Calédoniens. Par le biais d'actions culturelles, sportives, institutionnelles ou encore sociales, l'OPT-NC s'adresse à ses clients dans leur quotidien et associe ses valeurs à travers les projets sponsorisés.

### PÔLE MULTIMÉDIA : L'OPT-NC RENFORCE SA PRÉSENCE NUMÉRIQUE

Le pôle multimédia assure la communication web de l'Office via en externe les sites (opt.nc, 1012.nc, 1013.nc...), les 3 pages Facebook (OPT-NC, Mobilis et Calédoscope), et en interne le portail OPTic, en collaboration avec la DSI. Il a également en charge la **maintenance, l'exploitation et les évolutions** de premier niveau des sites opt.nc, 1012.nc et mobitag.nc.

- L'OPT-NC poursuit son développement digital accentuant sa présence sur la toile par la création

de sa **page Facebook** en avril 2014. Cette page institutionnelle compte aujourd'hui plus de 2 155 fans.

- Le 5 septembre 2014 était lancé le **nouveau site Internet www.opt.nc**. Un site moderne, pratique et ergonomique répondant aux attentes des clients et à l'image de l'Office. Depuis sa création, on dénombre une moyenne de 102 000 visites par mois. La notoriété de l'OPT-NC conduit 43,8 % des internautes à venir directement sur le site ; la nouvelle adresse www.opt.nc est donc aujourd'hui reconnue et intégrée. Il n'est plus à démontrer que ce support « relouké » répond aux attentes de services en ligne et d'informations sur les offres ou d'actualités en lien direct avec les usages.

- Autre lancement majeur : celui de la **chaîne OPT-NC sur la plate-forme vidéo Youtube** le 15 octobre : actualités, interviews, dossiers thématiques, reportages... Une manière ludique de faire découvrir au plus grand nombre les missions de l'entreprise et les différents films ou publicités associés. Au 31 décembre, on dénombre plus de 13 000 vues.

Ces nouveaux supports ajoutés aux trois pages Facebook-Mobilis, Calédoscope et OPT-NC vont dans le sens du développement digital de l'OPT-NC.

- Le web est de plus en plus présent dans les communications de l'OPT-NC, comme en témoignent les campagnes les plus récentes :



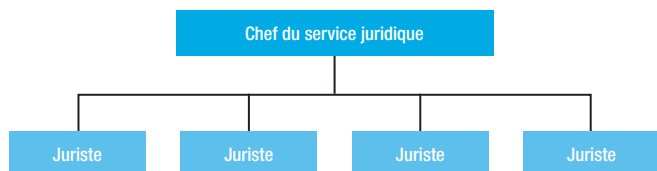


# Service Juridique

## ➤ Présentation

Le Service Juridique réunit 5 juristes spécialisés soit en droit privé, soit en droit public. Il s'agit d'une entité support de la Direction Générale, des Directions (DT, DSI, DRV, DCC, DSB, DFI, DRH) et des services (Service Général Logistique et Bâtiment, Service de la Communication) qui assure une triple mission de conseil, d'expertise et de défenseur de l'OPT.

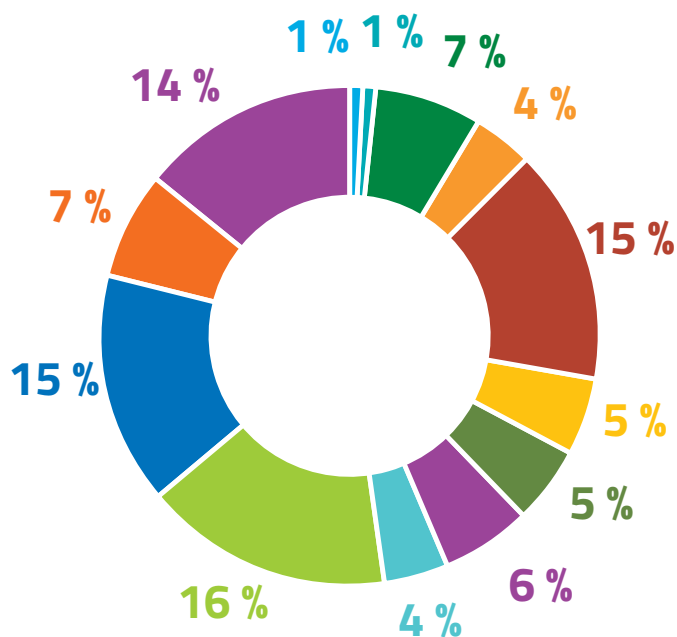
### ORGANIGRAMME



### CHIFFRES CLÉS

#### ENTRE 2013 ET 2014

16 %	Direction des Systèmes d'Information
15 %	Direction Générale
15 %	Direction des Télécommunications
14 %	Service Logistique et Bâtiment
7 %	Centre de formation professionnelle
7 %	Service Général
6 %	Direction des Réseaux de Vente
5 %	Service Communication
5 %	Direction des Ressources Humaines
4 %	Direction des Services Bancaires
4 %	Direction du Courrier et du Colis
1 %	Service Juridique
1 %	Agence comptable





33%

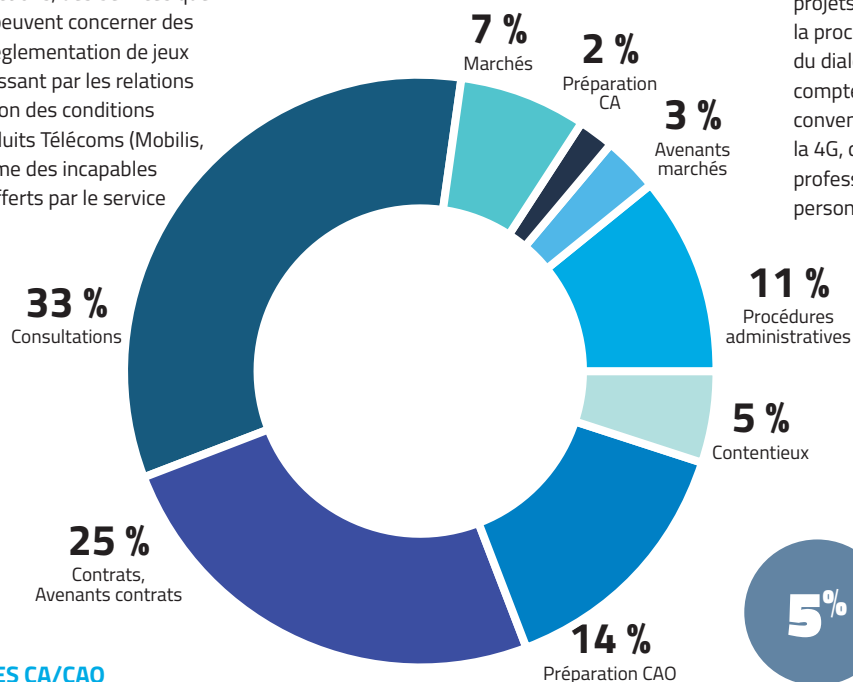
### 1 LES CONSULTATIONS ET ÉTUDES REPRÉSENTENT 33 % DE L'ACTIVITÉ DU SJ

Elles émanent tant des Directions, des Services que de la Direction Générale et peuvent concerner des domaines les plus divers : réglementation de jeux pour les produits OPT en passant par les relations filiales de l'OPT-NC, la révision des conditions générales de vente des produits Télécoms (Mobilis, Liaisons louées...) ou le régime des incapables majeurs pour les produits offerts par le service financier, par exemple.

35%

### 2 LA VALIDATION DE L'ENSEMBLE DES ACTES ADMINISTRATIFS DE L'OPT REPRÉSENTE 35 % DE L'ACTIVITÉ DU SJ

Le SJ est systématiquement saisi, en amont, de tout acte engageant l'Office, qu'il s'agisse de contrats, de conventions, de marchés ou d'avenants à ces marchés. L'année 2014 a été celle, notamment, des projets FTTH et Convergence, selon la procédure d'appel d'offres et du dialogue compétitif, sans compter les nombreuses conventions de mise en place de la 4G, de partenariat, de formation professionnelle au bénéfice du personnel.



27%

### 3 L'ORGANISATION DES CA/CAO JUSQU'AU CONTRÔLE DE LÉGALITÉ REPRÉSENTE 27 % DE L'ACTIVITÉ DU SJ

Une fois les projets de marchés validés par le SJ, ils font l'objet d'une attribution par la Commission d'Appel d'Offres. Cette procédure suppose la réunion de la Commission Technique de Dépouillement des offres ainsi que l'analyse de ces offres à laquelle contribue le SJ en y apportant son expertise.

Les CA, reflets des préoccupations du Conseil d'administration sur le rôle de l'OPT à jouer dans la société calédonienne, se traduisent par des délibérations préparées par le SJ en relation avec les Directions compétentes : création d'une banque, présence d'automates dans les agences postales, la fibre optique pour tous, la construction d'un nouveau Centre de Tri et du Courrier, notamment.

Tous ces actes sont portés par le SJ au contrôle de légalité conformément aux articles 204 et 204-1 de la Loi Organique modifiée 99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie.

5%

### 4 LE CONTENTIEUX REPRÉSENTE 5 % DE L'ACTIVITÉ DU SJ

Les contentieux de l'OPT sont les plus diversifiés de par ses trois métiers (Télécoms, Postal et Financier) et ses 1 000 agents : de la dégradation de cabines téléphoniques à la mise en cause de marchés, de contrats, en passant par tout ce qui a trait au droit du travail. C'est une activité partagée entre les avocats et le SJ tant devant les juridictions de l'ordre judiciaire que de l'ordre administratif.

# Service Logistique et Bâtiments



## ➤ Présentation

Rattaché au Secrétariat général, le SLB est un service transverse de moyens en appui à toutes les Directions de l'Office.

41 personnes sont impliquées dans l'exécution des approvisionnements, des constructions, de la maintenance et des dépannages, les activités principales de soutien au fonctionnement des métiers de l'OPT ci-après détaillés par pôles du service.

## ➤ Faits marquants

### PÔLE ADMINISTRATIF ET FINANCIER

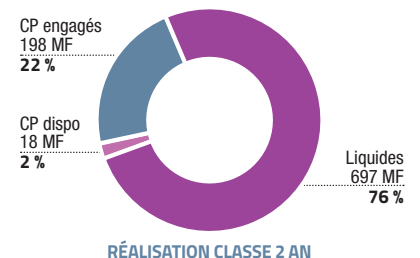
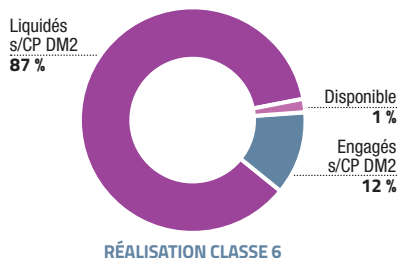
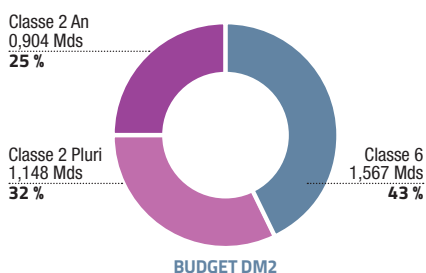
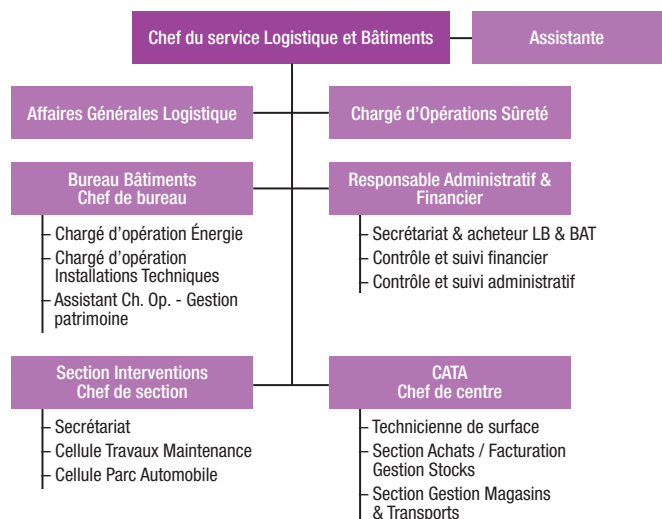
#### > Présentation

Le service LB, organisé en 4 pôles, gère un grand volume d'achats (travaux, prestations et produits). Le Pôle Administratif et Financier (PAF) a été créé début 2014. Formé d'une équipe de 3 agents encadrés par un Responsable Administratif et Financier, il a été constitué pour assurer le contrôle budgétaire, le suivi des marchés, l'écriture, l'amélioration des processus du service et le pilotage de l'exécution budgétaire du service.

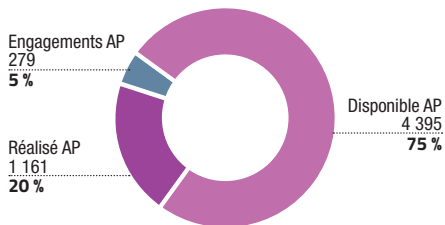
#### > Chiffres clés

- Le budget : pour l'année 2014 le budget (DM2) toutes classes de dépenses confondues s'élève à 3 895 milliards de francs CFP.

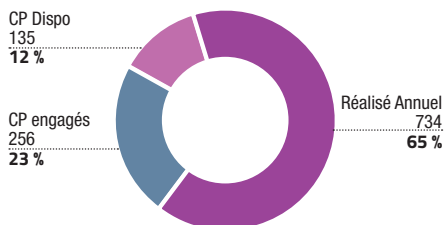
### ORGANIGRAMME







RÉALISATION AP CLASSE 2 PLURI



RÉALISATION CP CLASSE 2 PLURI

- **L'activité :** 1 466 Lettres de Commandes (LC) passées et 3 371 factures pour les achats liés ou non à des marchés ou des conventions.

Pôles	Lettres de commandes	Factures
AGL	85	217
BAT	587	629
CATA	299	470
SG	90	148
SI	405	1 907
<b>Total général</b>	<b>1 466</b>	<b>3 371</b>
Marchés	Contrats/Conventions	Bons d'achats
58	166	1300

#### > Les faits marquants

Depuis le mois de mai, le pôle administratif et financier organisé autour du secrétariat, a souffert de mouvements de personnels créant un important déséquilibre dans l'activité du secrétariat. Cela ne nous a permis que de traiter l'urgence au détriment de la formation des nouveaux arrivants.

#### > Perspectives 2015

- Production d'indicateurs (budgétaires et administratifs) mensuels effective au 31 janvier 2015.
- Audit de l'information existant sur le serveur, synthèse et basculement du service vers l'utilisation de SharePoint.
- Poursuite de la rédaction des processus.
- Amélioration du suivi de la facturation en mettant à disposition des acheteurs et chargés d'opérations toutes leurs commandes et factures liées.
- Harmonisation des méthodes et outils de suivi entre les différents pôles.
- Harmonisation des process de gestion et de suivi des marchés et des conventions au sein de l'OPT.

### AFFAIRES GÉNÉRALES LOGISTIQUE

#### > Présentation

Le pôle des Affaires Générales Logistique (AGL) initie et suit les marchés particuliers d'approvisionnements de maintenance, d'entretien ou de support aux métiers de l'Office. Il travaille en collaboration avec le Centre d'Approvisionnement Transports Ateliers (CATA) pour les achats et la Section Interventions (SI) pour la maintenance immobilière et la gestion du parc automobile.

#### > Les faits marquants

- Étude relative à la mise en place d'un Plan Schéma Directeur de Traitement des Déchets à l'Office qui sera suivie par le chargé du développement durable en 2015.
- Étude relative aux systèmes d'impression en vue de leur acquisition et de leur entretien. Un appel d'offres pour l'acquisition et l'entretien sera relancé par le CATA en 2015.
- Études sur le renouvellement et l'augmentation du périmètre des prestations liées à la

numérisation et à l'archivage des dossiers clients de l'Office. Extension au service contentieux de l'Agence Comptable et à la Direction des Ressources Humaines début 2015.

- 4 appels d'offres pour la poursuite des prestations d'entretien des sites de l'Office (ménage et espaces verts) en 2014. En 2015, les appels d'offres d'entretien des espaces verts des sites Radio Base Station (RBS) et d'entretien des locaux du guichet de Panda devront être lancés en début d'année. Deux appels d'offres en espaces verts et en ménage devront être lancés au 4<sup>e</sup> trimestre 2015 pour remplacer les conventions et marchés se terminant au 31/12/2015.
- Achat de 188 véhicules en fin de location en 2014. En 2015, poursuite des achats de véhicules en fin de location (environ 80 voitures).

### CENTRE D'APPROVISIONNEMENT TRANSPORTS ATELIERS

#### > Présentation

Le CATA est représenté par une équipe de 15 personnes dont l'objectif principal est la satisfaction des clients internes, l'amélioration de la qualité des produits et des délais de livraison mais aussi la maîtrise des coûts et le développement durable.

Des activités scindées en 2 grandes parties avec :

- Une section plus « administrative » qui comprend les achats, les opérations de transit et de dédouanement ainsi que le traitement des factures.
- Une section plus « technique » qui comprend la réception et le contrôle des marchandises, le stockage, la préparation des demandes internes ainsi que la livraison et le transport du matériel sur l'ensemble du Territoire.



**> Chiffres clés**

- L'activité « administrative » a concerné 1 523 factures traitées au CATA en 2014, 90 % des commandes étant passées auprès de fournisseurs locaux.

Année	Nbre LC	Montants LC	Nbre dossiers dédouanés	Nbre dossiers Exo TGI
2013	316	845 837 816	134	262
2014	300	434 649 211	140	157

- L'activité « technique » a permis de traiter :

Année	Ddes internes de produits	Ddes de transports / Travaux	Ddes de mobiliers
2012	4950	441	130
2013	5 140	531	217
2014	5 210	506	264

- Vente des matériels réformés :

Année	Vente aux enchères en FCFP	Vente de poteaux métalliques
2012	4 500 000	802 000
2013	4 700 000	1 156 000
2014	7 200 000	640 000

- Tri sélectif et revalorisation des matériels réformés :

Année	Batteries	Câbles cuivre	Annuaire	DEE (Nelle filière)
2012	24 T	20 T	22 T	
2013	18 T	34 T	17 T	
2014	21 T	51 T	49 T	2 T

**> Les faits marquants**

Au cours de l'année 2014, l'activité du CATA a été marquée par plusieurs faits : un audit sur le traitement des déchets, un audit sur les systèmes d'impression, une étude initiée par la DSI sur un nouveau logiciel pour la gestion et le traitement des demandes d'habillement.

Il y a eu également une vaste opération de nettoyage des Unités de Service (US) des îles Loyauté avec la découpe et le rapatriement des câbles réformés et de divers matériels.

Enfin, une vente aux enchères annuelle a été organisée au mois d'octobre avec le concours de la Section Interventions.

**> Perspectives 2015**

- Continuer à agir sur le développement durable, avec un projet de station de transit des déchets et surtout la récupération sur l'ensemble du Territoire d'un maximum de déchets dans le but de les retraiter (recyclage, neutralisation).
- Agir sur l'optimisation et la maîtrise des coûts avec le projet de suppression de toutes les imprimantes à jet d'encre et la commande de systèmes d'impression couleur qui seront partagés.

- Gérer, suite au projet de construction du futur Centre de Traitement du Courrier (CTC) à Ducos, le déménagement de l'ensemble de notre stock de câbles, poteaux et trappes vers une nouvelle zone de stockage à la ZAC Panda.
- Améliorer les performances et la qualité des services rendus aux clients internes en veillant à la maîtrise du budget.

**SECTION INTERVENTIONS****> Présentation**

La Section Interventions (SI), organisée en deux cellules (Travaux et Maintenance et Parc Automobile), composée de 11 agents, a pour mission d'assurer l'entretien, la maintenance et le dépannage des biens immobiliers et mobiliers de l'Office.

**> Chiffres clés**

- Cellule Travaux et Maintenance :

**- Les demandes de travaux :**

Nombre de demandes de travaux enregistrées et traitées	
Nbre de demande de travaux	2 307
Montant travaux	78 292 605
Nbre de demandes traitées en interne SI	1 021
Montant	9 323 603
Nbre de demandes sous-traitées	966
Montant	68 969 002

**Nombre de demandes de travaux par natures spécifiques**

Nbre de travaux urgents	251
Montant des travaux urgents	10 931 633
Nbre de travaux suite vandalisme	26
Montant des travaux suite vandalisme	24 619 180
Nbre de demande de travaux CHSCT	55

**- Les contrats et conventions d'entretien :**

Conventions	Nombre	Montants
Entretien espaces verts	54	52 018 825
Entretien climatisations	15	14 124 764
Entretien ménagers	36	98 132 601
Entretien équipements divers ou spéciaux	20	17 772 670

- Cellule Parc Automobile :

Désignations	Quantités
Véhicules dans la flotte	433
Demandes de travaux pour véhicules (Révisions, Accidents, Divers)	1 037
Demandes de travaux 2 roues	345
Transports de véhicules	144
Accidents en 2014 (dont 11 impliquant les scooters de service OPT)	91
Délai moyen des interventions pour dépannage mineur	entre 1 et 7 jours
Véhicules rachetés en fin de contrat de location	159
Cartes carburant	499

**> Les faits marquants**

- Cellule Travaux et Maintenance :

- l'acte de vandalisme subi à l'agence de Poum,
- l'officialisation du transfert des Déménagements du CATA vers la SI, (72 demandes en 2014 contre 40 en 2013)
- le transfert de la DRH des agents d'entretien à compter du 01/06/2014,
- la participation aux ouvertures des nouvelles agences et agences provisoires.

- Cellule Parc Automobile :

- le déploiement des 55 scooters Peugeot Ludix, avec la mise en place d'une convention d'entretien avec le prestataire Wheeling,
- le remplacement de signalétique latérale sur 130 fourgonnettes,
- le déploiement des trousse et coffrets à pharmacie sur l'ensemble des véhicules OPT,
- le changement du marché de carburant qui attribue à la Société de Services Pétroliers (SSP) 85 % des communes du Territoire.

**> Domaine de la sûreté**

Dans le cadre de la télésurveillance, nous pouvons noter :

Nombre d'interventions mensuelles			
Janvier	23	Juillet	31
Février	21	Août	37
Mars	28	Septembre	18
Avril	19	Octobre	45
Mai	26	Novembre	36
Juin	32	Décembre	30
TOTAL		346	
Nombre d'interventions annuelles/site*			
THM	172	DSI Copernic	13
PDF	26	Dumbéa Mairie	9
CDC	25	AGC	7
AMS Païta	21	AMS Rivière-Salée	4
AMS Nouméa Sud	19	Contact Ducos	4
AMS Magenta	17	AMS Ducos Centre	4

**LE BUREAU BÂTIMENT****> Présentation**

Le bureau est en charge des constructions et des aménagements des bâtiments de l'Office et de ses trois métiers sur l'ensemble de la Nouvelle-Calédonie. Les réalisations sont à vocation commerciale (agences, îlots de boîtes postales, guichets automatiques de billets), industrielle (centraux téléphoniques, docks de stockage, abris à tourets et à groupes électrogènes), tertiaire (bureaux) et résidentielle (logements).

Le bureau gère l'ensemble du patrimoine foncier et immobilier de l'Office, constitué au total d'un peu moins de 300 bâtiments répartis sur les trente-trois communes de Nouvelle-Calédonie. À cela s'ajoutent l'entretien de ces bâtiments et leur rénovation.

Enfin, le bureau est en charge de l'installation, du déploiement et de l'exploitation de l'énergie électrique et des installations techniques associées aux bâtiments.

Composé de 9 agents, il a trois domaines privilégiés d'activité :

- La construction, l'aménagement, l'entretien complexe.
- La gestion du patrimoine immobilier, son entretien global ponctuel et le traitement de l'amiante.
- L'énergie primaire et les installations techniques.

> Les chiffres clés et les faits marquants

- La construction, l'aménagement, l'entretien complexe

- L'investissement

Réparti entre les opérations dites annuelles et les pluriannuelles, en 2014 le bureau bâtiments a poursuivi ses efforts sur l'extension et la rénovation du réseau commercial de l'Office.

Constructions d'agences	4
Constructions d'agences provisoires	2
Extensions d'agences	3
Aménagements d'agences	3
Kiosque GAB	1
Îlots de boîtes postales	7
Pose de coffres-relais	4

L'action s'est également portée sur des travaux visant à améliorer le fonctionnement des services et les conditions de travail des agents avec, notamment, 7 opérations visant à aménager de nouveaux bureaux, 2 opérations d'aménagement de cafétéria, 1 opération de traitement acoustique de bureaux.

Les télécommunications, dans le même temps, ont bénéficié de la poursuite de réalisations participant à la densification du réseau télécom (4 BTO installés), l'extension du bâtiment technique et la construction de l'abri groupe électrogène du Pont-des-Français pour la sécurisation énergie des installations du site. Enfin, la construction de l'Unité de Service de Pouembout s'est achevée au 4<sup>e</sup> trimestre 2014

Soit en investissement pour 2014 pour les :

Opérations pluriannuelles :	Opérations annuelles :
> 25 en études	> 0 en études
> 2 en travaux	> 5 en travaux
> 9 réceptionnées	> 116 réceptionnées
> total de 36	> total de 121

▪ La gestion du patrimoine

	Nombre	Montant
Ravalements établissements de Nouméa	6	134 000 000
Logements rénovés	21	16 200 000
Réfections des accès aux sites isolés	15	9 000 000
Remplacement de clôtures sites isolés	6	17 000 000
Acquisition de biens	7	441 000 000
Location de biens à des tiers	3	83 000 000
Location de biens par l'OPT	40	129 000 000

- Le traitement de l'amiante

Depuis plusieurs années, l'Office procède au désamiantage de son patrimoine. Ainsi en 2014, une douzaine de diagnostics amiante industrielle et environnementale ont été réalisés pour 13,3 MFCCP. Les travaux de désamiantage associés ont été réalisés à hauteur de 14 MFCCP.

▪ L'énergie primaire et les installations techniques

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

L'énergie primaire à l'OPT regroupe les branchements électriques, les groupes électrogènes, les onduleurs. Ce domaine assure aussi le remplacement ou l'évolution des installations de climatisations, grosses consommatrices d'énergie et/ou de puissance souscrite. Pour assurer une continuité et une sécurité de service, des personnes et des biens tout en maîtrisant les coûts de fonctionnement.

Poste MT/BT	Branchements BT	Groupes électrogènes	Onduleurs
12	387	124	140

La facture « électricité » de l'OPT en 2014 s'élève à 381 500 000 FCFP (+ 9.5 %) répartie entre les 2 concessionnaires du Territoire.

Une mise aux normes complète a été réalisée sur l'ensemble des postes de transformation HT/BT. 28 nouveaux branchements en BTA ont été mis en service.

L'Office compte 85 sites secourus par des groupes électrogènes qui équipent les principaux bâtiments techniques, les centres et les agences équipées d'Oleti. Les réseaux bureautiques sont sécurisés par des onduleurs pour une puissance totale installée de 800 kVA.

Ces installations étant nombreuses et disséminées sur l'ensemble de la Nouvelle-Calédonie, 22 bâtiments techniques sont équipés d'une télégestion.

> Perspectives

En 2015, poursuite des projets engagés et initiation de nouveaux projets :

- Programme Site Eiffel
- Programme Immeuble de Koné
- Programme aménagement et construction de Bâtiments
- Programme construction nouveaux IBP
- Travaux d'aménagements pour les réorganisations internes
- Programme de sécurisation énergie primaire et sûreté des agences et centres télécoms
- Électrification, raccordements électriques et Maîtrise de l'énergie
- Programme entretien patrimoine (diagnostic de l'ensemble des bâtiments) et recherche d'amiante
- Sommier Patrimoine
- Développement de la maîtrise de l'énergie
- Renforcement des installations de sûreté.

## > Perspectives 2015

Dans le cadre des feuilles de route, des réalisations en cours, initiées, et à venir pour chaque pôle. Un pilotage des activités, des engagements vers nos clients internes, une vision transverse renforcés pour la réalisation du plan stratégique OPT2017.



# Direction des Ressources Humaines



## ➤ Présentation

### LA MISE EN PLACE D'UNE NOUVELLE ORGANISATION

2014 a vu la mise en place d'une Direction des Ressources Humaines regroupant le Service des Ressources Humaines et le Service Formation. Ses missions sont de :

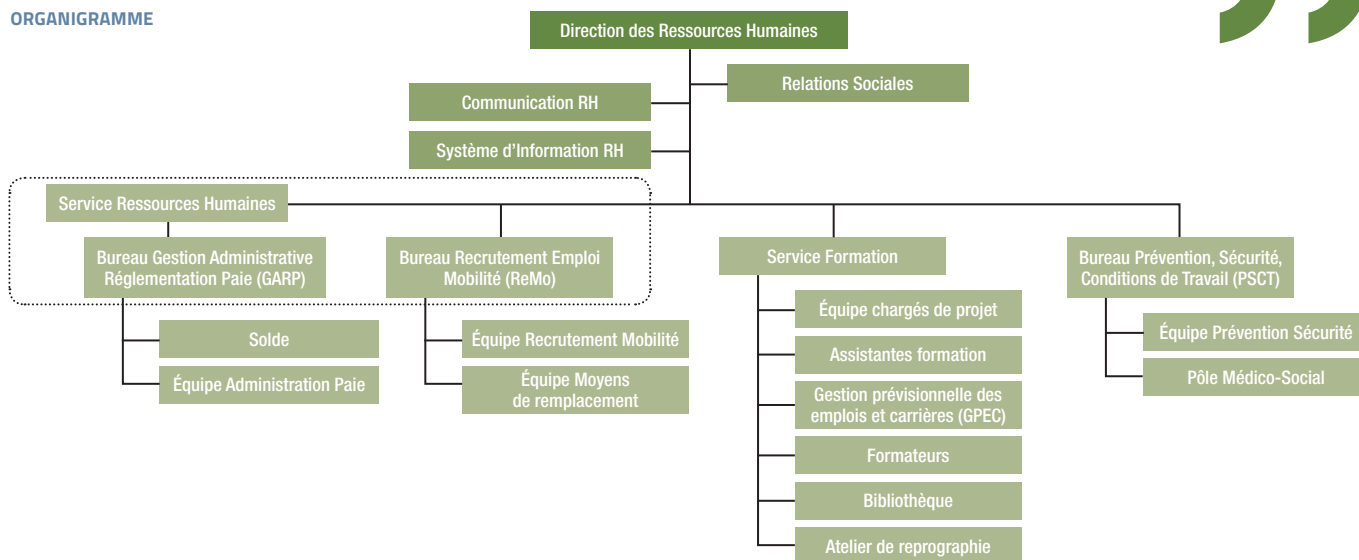
- > Déployer les actions RH au service du plan stratégique.
- > Mieux servir les agents et le management pour mieux servir le client final par une véritable expertise de son domaine.
- > Organiser le développement des compétences des agents et assurer le bien-être au travail.
- > Assurer l'application objective et efficace de la réglementation et du droit du travail.
- > Préparer les organisations et le management de demain.

*L'humain au cœur de nos préoccupations*

Plan stratégique 2013-2017



### ORGANIGRAMME



### LES AGENTS DE L'OPT

La DRH a la charge de l'ensemble des effectifs permanents et temporaires de l'OPT. L'effectif permanent a été en moyenne sur l'année 2014 de 1 006,35 soit moins que le budget autorisé de 1 099,67.

Les difficultés de recruter des personnes au profil adapté, l'absence de concours les années précédentes et la rigueur dans la gestion des effectifs expliquent cet écart qui touche notamment le Secrétariat Général, la Direction des Télécoms et la Direction du Réseau de Vente.

L'effectif permanent de 1 050 personnes au 31/12/2014 est composé de :

**516** hommes et **534** femmes

**886** fonctionnaires et **164** contractuels à durée indéterminée (répartition statutaire stable avec environ 86 % de fonctionnaires)

L'effectif d'agents temporaires a été en moyenne sur l'année de **122,19**, soit légèrement supérieur au budget accordé de 120 équivalents temps plein.

L'OPT affiche et assure dans ses recrutements une priorité à l'emploi local.





## ➤ Faits marquants

### LE RECRUTEMENT ET LA MOBILITÉ INTERNE (ReMo)

#### > Chiffres clés :

- 7 concours : 41 lauréats dont 16 OPT (fonctionnaire, CDI ou CDD)
- 287 Avis de Vacance de Poste lancés
- 237 entretiens suite AVP
- 240 dossiers présentés au comité des carrières

#### > Faits marquants

Le bureau ReMo est responsable de l'ensemble des recrutements et de la mobilité au sein de l'Office : concours, mobilité interne, contrat à durée déterminée. L'année 2014 a été notamment marquée par la reprise des concours externes très attendus, et qui doivent se poursuivre en 2015 par la promotion interne tout aussi attendue par le personnel de l'Office. L'arrêté 2014/1301 du 29 avril 2014 fixant les épreuves, programmes et modalités des concours, examens et sélection professionnels pour l'accès aux corps et grades du cadre des postes et télécommunications de Nouvelle-Calédonie a en effet permis d'organiser les nouveaux concours de l'Office actualisés et professionnalisés.

Ainsi, 7 concours ont eu lieu en 2014 et pour la 1<sup>re</sup> fois l'OPT a accompagné son personnel dans la préparation des concours externes (en plus de la préparation aux concours internes) et également son personnel en contrat à durée déterminée. Avec des résultats très positifs. Le bureau ReMo accompagne également les personnes en recherche de mobilité interne mais rencontrant des difficultés à être sélectionnées, ceci par le biais d'entretiens et de plans d'actions individualisés. Le process recrutement de l'OPT a été retravaillé : plus complet, optimisé, il sera diffusé en 2015 auprès des managers mais aussi

aux agents via un guide du candidat OPT. Une nouvelle organisation des équipes de remplacements appelées « Cellules de moyens délocalisés » (CMD) permettant un meilleur suivi des compétences, de la polyvalence et un management de proximité de ces équipes intervenant sur l'ensemble de la Nouvelle-Calédonie, a été mise en place et communiquée au travers d'un séminaire CMD en avril 2014. L'équipe ReMo au sein de la nouvelle DRH s'organise sur des fonctions de conseiller spécialisé pour un portefeuille de directions, clients internes, dont il est le référent « organisation, emploi et recrutement ».

### LA GESTION ADMINISTRATIVE, RÉGLEMENTATION ET LA PAIE (GARP)

#### > Chiffres clés :

- Masse salariale :
  - 2012 = 7 219 774 829
  - 2013 = 7 448 139 849
  - 2014 = 7 806 015 614
- 14 448 bulletins de paye (12 497 pour le personnel permanent, 1 951 pour le personnel temporaire)

#### > Faits marquants

Le bureau GARP est en charge des évolutions réglementaires et organisationnelles. Celles-ci ont été particulièrement importantes pour l'Office et son personnel en 2014. La délibération 357 du 24 avril 2014 portant statut particulier des postes et télécommunications de Nouvelle-Calédonie recompose les corps statutaires au sein des 3 catégories de la fonction publique A, B et C entre les 2 domaines métiers de l'OPT-NC que sont l'exploitation et le technique. Par conséquent, l'ensemble du personnel

fonctionnaire de notre statut particulier a été reclassé dans l'un de ces 2 domaines dans ces nouveaux corps. Ces reclassements font l'objet d'arrêtés individuels dont la notification et le traitement administratif se prolongent sur 2015. En accompagnement de la nouvelle gouvernance de l'Office, de nouveaux emplois fonctionnels sont reconnus et les personnels sont transférés au sein des nouvelles unités organisationnelles effectives au 1<sup>er</sup> janvier 2015. Au niveau paie, la nouvelle contribution sociale de solidarité a été mise en place dans les temps. Les grilles de rémunération du personnel temporaire ont été revues après discussion avec les Délégués du personnel représentant les agents contractuels, et des revalorisations sont prévues sur 3 ans. L'équipe GARP au sein de la nouvelle DRH s'organise sur des fonctions polyvalentes carrière-payé : à chaque gestionnaire est attribué un portefeuille de directions, clients internes dont il est le référent dédié.

### LA FORMATION ET LE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES (FDRH)

#### > Chiffres clés :

- 2 571 stagiaires
- 5 926 jours de formations
- 2,8 % du temps total d'activité est consacré à la formation
- 161 millions de budget formation réalisés

#### > Faits marquants

Un plan de formation 2014 de l'OPT qui s'inscrit dans la continuité des années précédentes : **Une activité formation soutenue** 158 projets inscrits, seuls 103 auront été réalisés, mais surtout un temps d'activité consacré à la formation de 2,8 %, autrement dit l'équivalent de



près de 30 agents mobilisés en permanence en formation. 818 agents ont bénéficié de formation (69 % de la population totale) avec une durée moyenne de formation de 5,5 jours (soit plus d'une semaine par agent).

#### Un taux de réalisation encore modeste

À 65 %, le taux de réalisation du plan de formation 2014, bien qu'élevé, reste insatisfaisant. Sur les 157 projets inscrits, seuls 103 auront été mis en œuvre. Les autres projets ont été annulés ou reportés. Si ce taux est en nette progression par rapport à 2013 (+ 9 points), il reste à améliorer les années prochaines par une meilleure prévision des besoins réels.

#### Un chantier de rénovation des formations initiales

Un vaste chantier de réingénierie des formations initiales a été mené en 2014, avec pour objectif de rénover l'organisation pédagogique de celles-ci. L'objectif est de promouvoir une approche par compétences. Ces travaux ont livré des réflexions sur un schéma d'organisation pédagogique de la formation, actuellement en discussion.



### LA PRÉVENTION, LA SÉCURITÉ ET LES CONDITIONS DE TRAVAIL (PSCT)

#### > Chiffres clés :

- Accidents avec arrêt de travail (AT) : maintien du nombre d'accidents avec AT à 44
- Taux de fréquence : diminution faible de 1,81 % (19,53 au lieu de 19,89)
- Indice de fréquence : diminution faible de 1,79 % (35,80 au lieu de 36,45)
- Nombre de jours d'arrêts dus aux accidents avec AT : augmentation de 5,76 % (1 698 j d'arrêt au lieu de 1 605,5 j)
- Taux de gravité : augmentation de 3,87 % (0,75 au lieu de 0,73)
- Accidents de cyclomoteurs : réduction de 25 % (15 au lieu de 20)

#### > Faits marquants

Le nombre d'accidents avec AT est resté identique en 2014, ce qui a impliqué une diminution des taux et indices de fréquence du fait de l'augmentation de la population. On constate également une légère augmentation du

taux de gravité. Cette augmentation est due en partie à un report du nombre de jours d'accidents de 2013. En effet, malgré cette augmentation, on constate que le nombre de jours d'arrêt provenant des accidents de 2014 est inférieur au nombre de jours d'arrêt engendrés par ceux de 2013. En conclusion, la gravité des accidents survenus en 2014 a légèrement baissé. L'année 2014 a vu la création d'un bureau Prévention-Sécurité-Conditions de Travail (PSCT) composé d'un Chef de bureau, d'une assistante administrative, d'une chargée des relations médico-sociales et d'une correspondante prévention-sécurité-conditions de travail, basée à Pouembout, pour la zone au nord de Bourail-Houailou. Également attendu depuis plusieurs années, un véritable Pôle Médico-Social (PMS) a vu le jour dans des locaux dédiés. Ce pôle accueille un médecin de prévention, une assistante sociale et une psychologue du travail. Il est à noter également, le travail important qu'assure le CHSCT de l'OPT dans l'amélioration des conditions de travail.

### LES RELATIONS SOCIALES (ReSO)

#### > Faits marquants

En 2014, sous l'impulsion d'une nouvelle équipe, ont été mises en place des réunions informelles tous les deux mois avec les organisations syndicales représentées au sein de l'Office. Ces réunions permettent aux partenaires de faire remonter les souhaits et éventuelles difficultés des partenaires sociaux, les attentes du personnel qu'elles représentent et de trouver ensemble les voies d'un dialogue constructif. Fin 2014 ont été lancées les élections des représentants au Comité d'Entreprise et des Délégués du Personnel qui vont permettre à l'OPT de renouveler les instances représentatives du personnel pour la période 2015-2016 (CE et CHSCT pour l'ensemble du personnel et DP pour les agents contractuels).



### LA COMMUNICATION DES RESSOURCES HUMAINES (COM/RH)

La communication accompagne tous les pôles de la DRH pour informer tous les agents de l'Office en matière de ressources humaines.

#### > Chiffres clés :

- Organisation de 28 sessions de sensibilisation au THD (Fibre optique et 4 G)
- 12 000 visiteurs au salon de l'étudiant

#### > Faits marquants

L'année DRH fut riche en événements :

- Des sessions sur tout le Territoire avec plus de **1 000 agents sensibilisés au THD** (Fibre optique et 4G) par des « Ambassadeurs », cadres techniques et commerciaux de l'OPT.



- Une réunion pour sensibiliser au handicap afin d'aborder les aspects de recrutement des personnes en situation de handicap.



- La participation au Salon de l'Étudiant avec un stand qui présentait les opportunités de carrière et les voies d'entrée à l'Office.





■ **L'inauguration du Pôle Médico-Social**  
Afin d'accompagner au mieux son personnel, l'OPT a souhaité regrouper les différentes activités de santé au sein d'une structure unique.



■ **L'accueil des lauréats de concours OPT 2014 :**  
Serge NEWLAND, Directeur Général, a invité les 41 lauréats de concours à la DRH, l'occasion pour lui de les féliciter et de leur présenter l'Office et son équipe.

## LE REPORTING ET LE SYSTÈME D'INFORMATION RESSOURCES HUMAINES (SIRH)

### > Faits marquants

Dans le domaine du SIRH, l'activité a été très soutenue en 2014 : automatisation de certains traitements et de reporting afin de simplifier les tâches et d'accélérer leur réalisation, transfert de données automatisés vers le Comité d'entreprise, déploiement des outils SharePoint au sein de la DRH afin que toute l'équipe partage au mieux les processus. Mais c'est surtout le projet d'évolution du SIRH. En effet, l'OPT doit faire migrer son système de paie et de gestion des ressources humaines vers un nouvel applicatif. Les premiers travaux menés en 2014 ont conduit la DRH à proposer au Comité Exécutif de l'OPT d'externaliser son SIRH vers les services du Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie comme l'ont déjà fait de nombreuses collectivités locales et établissements publics. Cette décision a autant d'avantages pour la Nouvelle-Calédonie que pour l'OPT qui sécurise ainsi la gestion de sa population fonctionnaire.

## ► Perspectives 2015

### UNE ORIENTATION VERS PLUS DE PERFORMANCE HUMAINE

Comme inscrit dans le plan stratégique, la DRH est le bras armé de la Direction Générale afin de concrétiser l'objectif annoncé : « Mettre l'humain au cœur de nos préoccupations ».

Si la création d'une DRH et les actions engagées en 2014 vont bien dans ce sens, beaucoup reste au programme en 2015 et pour les années suivantes.

#### > Développer le Conseil en gestion de carrière.

Mieux connaître nos agents, leurs compétences et leurs souhaits d'évolution afin de s'assurer qu'ils se positionnent sur les besoins correspondants que peut proposer l'établissement, c'est la valeur ajoutée attendue d'une équipe Recrutement, Mobilité.

#### > Mieux prévoir les besoins : une GPEC qui continue à se structurer.

Plusieurs chantiers du périmètre de la GPEC sont maintenant en phase de réalisation, c'est notamment le cas pour la cartographie des emplois, dont les premières descriptions devraient être formalisées au premier trimestre 2015.

#### > Relancer la promotion interne.

Les concours internes du statut particulier des postes et télécommunications n'avaient pas pu se tenir depuis 3 ans. Sur 21 concours prévus en 2015, 14 sont liés à la promotion interne : concours internes, examens professionnels et concours réservés.

#### > Redéfinir le Régime Indemnitaire afin de mieux répondre aux enjeux de l'Office.

À l'instar du statut de son personnel fonctionnaire en 2014, le Régime Indemnitaire de l'OPT fera l'objet d'une réflexion globale en 2015 avec pour objectifs de faire évoluer les classements des fonctions hiérarchiques et des établissements et prendre en compte les forces commerciales de l'Office.

#### > Accompagner les grands projets et la promotion des agents avec un Plan de

#### formation 2015 ambitieux.

Le plan de formation 2015 élaboré dans une dynamique d'ancrage fort avec le plan stratégique OPT 2017 et ses 3 grands axes : une stratégie économique, une stratégie numérique et d'aménagement et une stratégie interne.

Le plan compte, pour 2015, 85 demandes (46 demandes sont en instance pour mise en œuvre ultérieure), l'effectif prévisionnel est de 2 540 stagiaires pour 8 476 jours-hommes de formation, et son budget prévisionnel s'élève à 220 Millions FCFP.

Les principaux projets de formation en 2015 :

- les formations initiales dans tous les secteurs (qui s'adressent aussi bien aux nouveaux arrivants à l'OPT qu'aux agents en mobilité interne),
- la sécurité,
- les formations concernant le programme du très haut débit,
- la formation promotionnelle (préparation aux concours internes). En 2015, un vaste effort de formation à destination des agents fonctionnaires et contractuels souhaitant se présenter aux concours a été budgété pour un montant de 20 millions FCFP. C'est près de 300 agents qui pourraient être concernés par cet effort sans précédent,
- les formations accompagnant la structuration de l'activité de pilotage stratégique (conduite de projets).

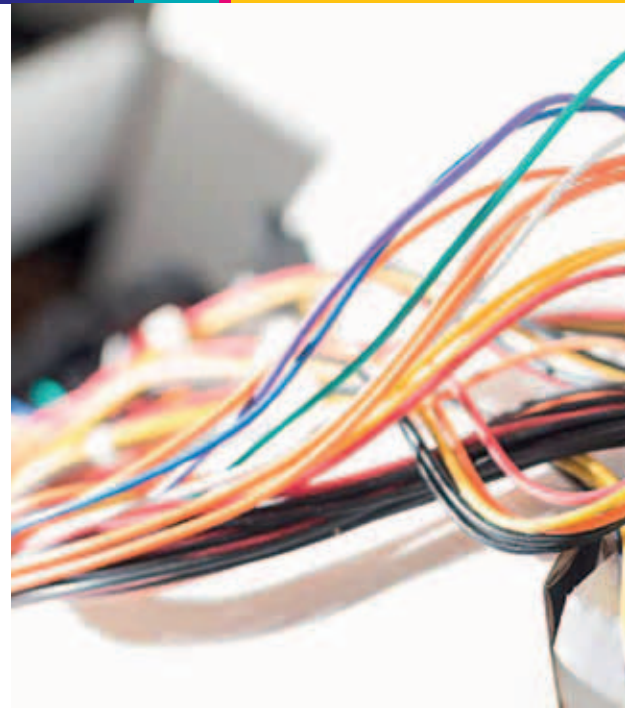
#### > Renforcer le soutien médico-social

Avec son nouveau pôle médico-social, la DRH souhaite apporter aux agents de l'Office un outil essentiel qui permettra d'offrir une approche intégrée de la dimension prévention, sécurité et conditions de travail, mais aussi de traiter des situations individuelles difficiles.

#### > Accroître la performance des processus internes : Externalisation du système d'information Ressources Humaines (SIRH).

C'est pour la DRH le grand projet 2015 car il touche l'ensemble de l'équipe. Bien que les travaux aient déjà commencé au sein de la DRH, le lancement du projet avec les équipes du Gouvernement, est prévu pour février 2015.

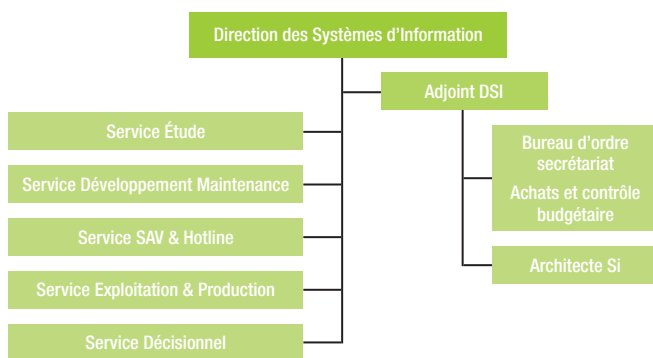
# Direction des Systèmes d'Information



## > Présentation

En 2014 l'entreprise est sous le signe du numérique et de la digitalisation. La DSI a entamé cette année toute une réflexion sur les différents systèmes (plus de 160), les compétences d'aujourd'hui versus les besoins de demain. Dans ce cadre, nous nous sommes lancés dans une démarche de schéma directeur des systèmes d'information (SI), exercice qui va aboutir mi 2015.

### ORGANIGRAMME



### CHIFFRES CLÉS

55	To de stockage mutualisé (SAN)
222	agents de sauvegarde
314	nœuds et 4 085 services supervisés
340	serveurs (Windows, Unix, Linux, i5, VMware)
430	bases de données (Oracle, SQL Server, MySQL)
1 869	boîtes aux lettres et 800 listes de distribution
23 660	demandes à la hotline (+30 %)
170 000	SPAM filtrés mensuellement

## > Les grandes évolutions

### LES SYSTÈMES D'INFORMATION MÉTIERS

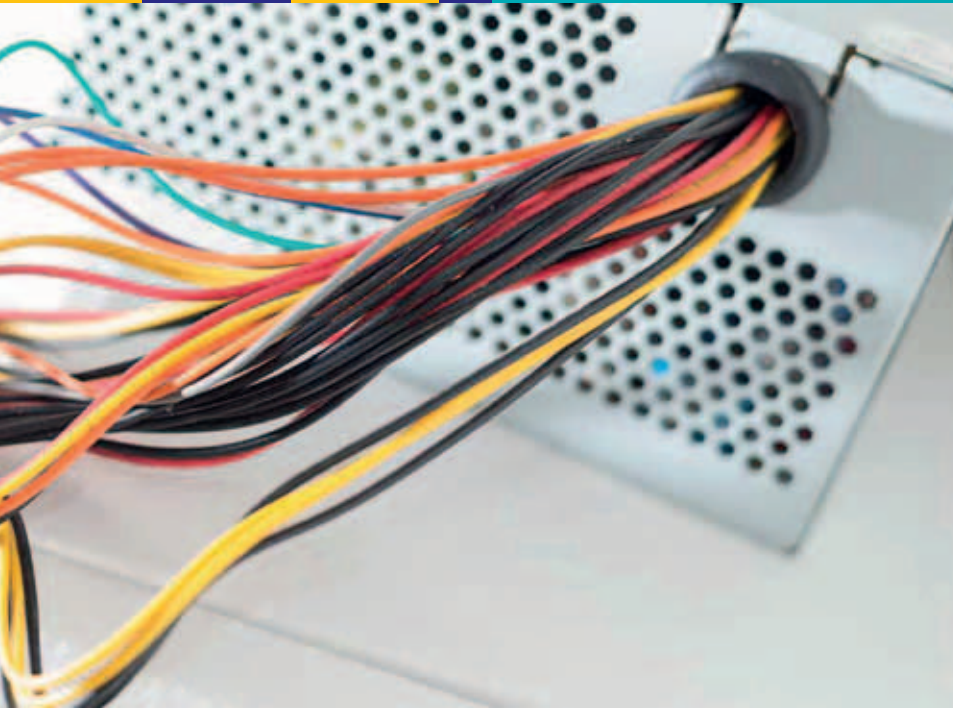
L'année 2014 est marquée par différents recrutements dont ceux d'un chef de service, d'agents pour renforcer les équipes de développements (domaines télécoms, domaine financier et domaine agence), d'un agent pour renforcer le service Études avec un chef de projet et d'un architecte fonctionnel. Elle est marquée par la formation et la montée en compétence de l'équipe Oracle Application et des nouvelles recrues.

Des réalisations nombreuses dans différents domaines :

- Plusieurs projets ont été réalisés pour le domaine Bancaire dont le projet règlementaire à l'échelle européenne SEPA, la mise en production des relevés CCP et CNE, l'évolution du site [www.ccp.nc...](http://www.ccp.nc...)
- Pour le domaine Agence Courrier Colis, les principaux projets ont consisté en la mise en production d'évolutions du SI des Agences (OLETI), et de différentes applications COLITAX, BPO, CPP et CPO.

- Pour le domaine Télécom, nous avons réorganisé le service avec l'arrivée de 2 jeunes agents, et nous avons travaillé sur la fiabilisation des référentiels fonctionnels et techniques afin d'assurer sereinement les évolutions des projets stratégiques Très Haut Débit Mobile, Très Haut Débit Fixe et Convergence.
- De manière transverse aux différents métiers de l'OPT, nous avons travaillé sur la stabilisation et la pérennisation de certaines briques applicatives AS400 ainsi que la mise en place de méthodologies et d'automatisation des tests applicatifs.





## ► Perspectives 2015

L'année 2015 marquera une étape clé dans la digitalisation des entreprises dans le monde avec des sujets comme le BigData, l'expérience clients, la mobilité, le cloud, la sécurité, l'architecture et la gouvernance des SI... Afin de rester moteur dans ces domaines d'innovation, la DSI de l'OPT œuvre dans 3 domaines :

- > La gouvernance et la stratégie
- > L'innovation et la modernisation de ses SI
- > Les budgets, la réduction des coûts & la création de valeur.

### LE SERVICE SUPPORT

Le service support est devenu un centre de services en proposant 3 axes d'amélioration.

1. La mise en œuvre de contrats de service (SLA) : contrats de service pour son compte mais aussi en support de besoins des Directions/clients (délai de mise à disposition de postes de travail, les services informatiques de la Direction du Courrier et du Colis, le support des Agences OPT, les LCE clients)
2. La refonte du SI de la hotline
3. L'amélioration de l'équipement informatique du personnel au travers d'un catalogue adapté à l'usage du personnel.

### LE SERVICE DÉCISIONNEL

Au niveau architecture, une refonte complète du système d'information (SI) est engagée afin d'être conforme à l'état de l'art décisionnel (architecture de type Opérationnel Data Store, DataWareHouse et DataMarts).

De nombreuses évolutions fonctionnelles et techniques ont déjà été menées en 2014 :

- la migration de l'infocentre télécom de Cognos 7 à Cognos 8 permettant un mode de connexion simplifié pour tous les utilisateurs OPT-NC,
- l'automatisation des inducteurs et indicateurs nécessaires à la comptabilité par activité ainsi qu'au contrôle de gestion.

Parmi les nouvelles restitutions disponibles, on notera celle du taux d'occupation des guichets ainsi que celle du trafic voix et SMS pour la téléphonie mobile (début 2015). Côté télécom, le service a été associé à de nombreux projets comme la segmentation de la clientèle, la migration du nouveau serveur SMSC et la mise en place du THD Fixe (4G). En parallèle, la sécurisation et la fiabilisation des flux décisionnels se poursuit.

### LE SYSTÈME D'INFORMATION GÉOGRAPHIQUE (SIG)

L'année 2014 marque un véritable tournant pour le SIG. Initialement conçu comme outil support pour les agents techniques, il tend désormais vers une plate-forme d'échange d'informations pour les clients, décideurs et partenaires de l'OPT-NC.

Parmi les réalisations les plus notables, les applications SIG sur Intranet ont été complètement réécrites pour le domaine Postal et Télécom ainsi que l'intégration de nouvelles cartes dynamiques des agences et de la couverture 4G sur le site www.opt.nc. La mission à la conférence internationale des utilisateurs ESRI en juillet a permis d'observer les tendances mondiales et confirmer les actions prises pour accompagner le plan OPT 2017. Une nouvelle infrastructure SIG se met en place, avec des serveurs haute disponibilité et un portail cartographique collaboratif. Le SIG permet un suivi géographique de l'avancement de THD Fixe et Mobile tout au long du déploiement dans le patrimoine de l'OPT-NC.

### L'EXPLOITATION DES INFRASTRUCTURES INFORMATIQUES

#### > Déménagement du Datacenter de Gallieni

Dans le but d'améliorer la sécurité et la disponibilité des services hébergés, la DSI a effectué le déménagement de son Datacenter de Gallieni vers la CSB. C'est une opération d'envergure qui a exigé plusieurs mois de préparation, la participation de différents services de l'OPT et de partenaires spécialisés et la mobilisation d'une vingtaine de personnes sur une même journée. Grâce à la nature résiliente de l'architecture du SI OPT (2 Datacenters en mode « actif/actif »), l'opération s'est déroulée sans arrêt de service majeur.

#### > Évolution de l'architecture réseau interne

Plusieurs opérations de modernisation de l'infrastructure du réseau informatique se sont déroulées en 2014, parmi lesquelles la migration de plusieurs sites (CFN, AP, AGC, CEIF, Lys rouge, DSI, Motor Pool...) vers la nouvelle architecture redondée déployée en 2013, la rénovation du réseau d'accès de plusieurs agences dans le cadre du projet de remplacement des GAB et de leur migration vers IP, l'extension du réseau wifi au CPMC, à l'AGC ainsi qu'au 1000, la migration du cœur de réseau Datacenter (+ évolution 10 Gb/s)... Ces opérations se poursuivront en 2015 avec pour objectif de disposer d'un réseau entièrement modernisé en fin d'année.

#### > Migration AS400

Suite au succès du déploiement d'OLETI qui en remplaçant RECIF a levé la dernière contrainte technique empêchant l'évolution de nos plate-formes AS400, un projet de migration a pu être lancé. Il se poursuivra jusqu'en 2015 et permettra la bascule vers une nouvelle infrastructure plus performante et évolutive alors que l'environnement actuel accuse un lourd retard technologique. La migration impose la recompilation de plusieurs milliers d'objets et sollicite l'ensemble des directions et services de l'OPT afin de valider le bon fonctionnement des applications avant la mise en production.

#### > Infrastructure informatique

Plusieurs autres projets d'infrastructure ont été menés : la migration de la plate-forme de virtualisation VMware, la migration et virtualisation d'environnement, l'ajout de la fonctionnalité mobile de Lync permettant l'utilisation de smartphones, la migration d'Active Directory en version 2012, la migration de l'infra SIBILO...

# Direction Financière



## ➤ Présentation

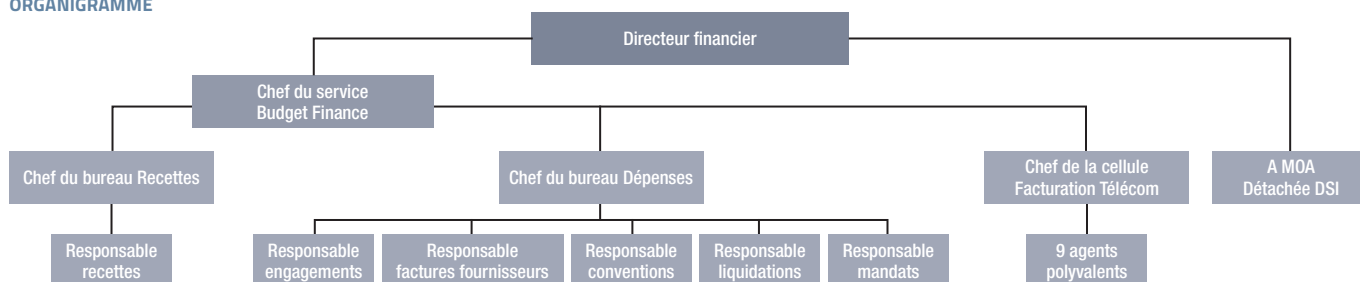
En 2014, le service Budget-Finance devient la « Direction Financière ». Elle compte 20 agents permanents et gère les 3 métiers de l'OPT. Le service Budget Finance compte 9 agents. Ils sont situés à l'immeuble Waruna de la Direction Générale. Ce service a en charge l'élaboration budgétaire et la comptabilité administrative (suivi financier des engagements, marchés, conventions, factures). Il est composé :

- > d'un bureau « Dépenses » (6 agents) qui participe à l'élaboration du volet dépenses et exécute cette partie du budget, aussi bien pour les crédits de fonctionnement que pour les autorisations de programmes et les crédits d'investissements. Il contrôle les commandes et les factures fournisseurs, il engage comptablement les dépenses, il émet et transmet à l'agent comptable les titres de dépense (mandats).
- > d'un bureau « Recettes » (2 agents) qui participe à l'élaboration du volet recettes et exécute cette partie du budget. Il contrôle, émet et transmet à l'agent comptable les titres de recette.

Ce service réalise aussi le contrôle budgétaire et des analyses financières pour la Direction Générale et les DO.

La cellule « Facturation Télécom » compte 10 agents. Ils sont situés à l'immeuble du Lys rouge et ont en charge la bonne gestion des comptes d'abonnés téléphoniques, le suivi et le contrôle de la facturation du téléphone fixe et mobile.

### ORGANIGRAMME



## ➤ Faits marquants

### BUDGET

Les budgets et décisions modificatives ont été au nombre de 3 en 2014 :

	Charges de fonctionnement	Dépenses d'investissement	Recettes
Budget primitif 2014 (en FCFP)	25 190 350 200	8 945 840 000	25 684 420 000
1 <sup>re</sup> décision modificative (en FCFP)	25 608 350 200	11 627 802 252	25 608 620 000
2 <sup>e</sup> décision modificative (en FCFP)	25 442 775 850	9 289 730 164	25 630 260 000



## INDICATEURS DE PERFORMANCE ET DE SUIVI BUDGÉTAIRE

Le processus budgétaire a été revu en totalité en 2014. Les indicateurs de performance mis en place sur 2013 ont été enrichis et pérennisés. Les analyses financières ont été complétées en 2014 par un compte de résultat et des états de contrôle budgétaires à la demande sur les charges, les recettes et les investissements selon l'organisation interne de l'OPT. Ces outils de pilotage sont communiqués à la Direction Générale et aux différentes directions opérationnelles.

### Pilotage de la performance :

- Dans une logique citoyenne, l'OPT porte ses efforts sur la réduction du délai global de paiement (DGP) des factures de ses fournisseurs. Avec 28 jours en moyenne sur 2014, nous faisons à nouveau mieux que l'obligation légale et nous gagnons 10 jours sur le délai 2013 (38 jours). À noter que sur le 2<sup>e</sup> semestre 2014, l'OPT réussit à amener ce délai moyen à 24 jours.
- Sur 16 293 factures traitées par le service budget finance en 2014 (16 452 en 2013), le nombre de mandats de dépense rejetés par l'agent comptable en 2014 représente 0,6% ce qui reste le gage d'une bonne qualité de traitement (0,5% l'an dernier).
- Le volume de dossiers (toutes commandes confondues) devant être retournés aux services émetteurs pour non complétude est de 53 mensuellement en moyenne sur 2014 (il était de 74 en 2013).

## Pilotage financier et contrôle budgétaire :

### > Évolution du résultat net

L'exercice 2014 se solde par un résultat bénéficiaire de 1 869 MFCFP, soit une hausse de 12,5 % par rapport à l'exercice 2013.

Nous constatons :

- Une hausse de 0,8 % des produits, dont une augmentation de 3,3 % du chiffre d'affaires ;
- Une baisse des charges de 0,03 % des charges (IS inclus).

### > Évolution des charges

#### ▪ Les achats : +13 %

L'augmentation est essentiellement portée par le poste variation de stock (+197 %) : ceci reflète une diminution des stocks entre celui constaté en fin d'exercice 2014 et celui de fin d'exercice 2013. La vente de postes téléphoniques est en baisse (-42 %).

#### ▪ Les services extérieurs : -3 %

Seuls la sous-traitance et les documentations diverses ont progressé respectivement de 23 % et de 206 % : l'augmentation de la sous-traitance provient principalement de la sous-traitance informatique (+74 %), celle relative aux

Charges (en MFCFP)	REALISÉ 2012	REALISÉ 2013	DM2 2014	REALISÉ 2014	2014 VS 2013
Achats	747	799	919	904	+13 %
Services extérieurs	2 909	2 996	3 553	2 902	-3%
Autres services extérieurs	1 629	1 267	1 309	1 125	-11 %
Impôts et taxes	2 002	1 994	2 006	1 918	-4 %
Frais de personnel	7 220	7 448	8 365	7 806	+5 %
Autres charges de gestion courante	2 329	2 234	2 156	1 878	-16 %
Frais financiers	280	235	252	206	-12 %
Charges exceptionnelles	36	36	102	145	+298 %
Dotations aux amortissements et aux provisions	4 498	5 315	5 510	5 649	+6 %
Prime intéressement	174	172	170	157	-9 %
Impôt sur les sociétés	1 736	1 654	1 100	1 454	-12 %
<b>Total des charges</b>	<b>23 560</b>	<b>24 150</b>	<b>25 442</b>	<b>24 142</b>	<b>0 %</b>



documentations concerne des documentations informatiques et juridiques. Les autres postes sont en baisse, principalement les études (-69 %).

▪ **Les autres services extérieurs : -11 %**

La baisse de ce poste provient de la diminution des charges relatives au personnel mis à disposition de l'établissement (-51 %), des remises revendeurs (-26 % suite à la modification de la méthode de comptabilisation), des frais de déplacement et réceptions (-16 %). La formation augmente de 3 %, la publicité de 8 %.

▪ **Les impôts : -4 %**

Pour la première fois depuis sa création, la taxe provinciale sur les communications téléphoniques amorce une baisse (-0,7 %). On notera également la baisse de la patente (-19 %).

▪ **Les charges de personnel : +5 %**

La rémunération du personnel est en augmentation de 4 %, les charges sociales de 8 %.

▪ **Les autres charges de gestion courante : -16 %**

Si les charges internationales baissent de 28 %, les autres postes affichent une hausse : les redevances logicielles (+22 %), les pertes sur créances irrécouvrables (+63 %), les charges diverses de gestion courante (+196 %).

▪ **Les frais financiers : -12 %**

Les intérêts versés à nos déposants CNE diminuent de 22 %, ceux versés à nos clients CCP de 29 %.

▪ **Les charges exceptionnelles : +298 %**

L'augmentation provient essentiellement des frais afférents à des condamnations et à des départs négociés.

▪ **Les amortissements et provisions : +6 %**

La dotation aux amortissements progresse de 10 %. Est constituée en 2014 une nouvelle provision qui évalue les risques liés aux opérations de désamiantage (57 millions).



## > Évolution des recettes

Produits (en MFCFP)	REALISÉ 2012	REALISÉ 2013	DM2 2014	REALISÉ 2014	2014 VS 2013
Chiffre d'affaires	23 495	23 919	24 522	24 701	+3 %
Production immobilisée	245	216	255	382	+77 %
Produits de gestion courante	330	256	250	294	+15 %
Produits financiers	1 545	1 285	470	337	-74 %
Produits exceptionnels	55	34	15	39	+15 %
Reprise sur amortissements	211	101	118	258	+155 %
<b>Total des produits</b>	<b>25 881</b>	<b>25 811</b>	<b>25 630</b>	<b>26 010</b>	<b>+0,8 %</b>

▪ **Le chiffre d'affaires : +3 %**

ZOOM sur le CA par métier (en MFCFP) (compte 70 : Ventes de produits, prestations de services)	REALISÉ 2012	REALISÉ 2013	DM2 2014	REALISÉ 2014	2014 VS 2013
Télécom	20 668	21 015	21 529	21 834	+4 %
Courrier	2 468	2 438	2 505	2 391	-2 %
Financier (banque) <sup>(1)</sup>	339	451	473	460	+2 %
Autres	20	15	15	16	+4 %
<b>TOTAL DU CA</b>	<b>23 495</b>	<b>23 919</b>	<b>24 522</b>	<b>24 701</b>	<b>+3 %</b>

(1) Partie «CA» de la banque, hors les «produits financiers» (rémunérations des comptes CCP et des livrets CNE, comptes 76).

▪ **La prime d'intéressement : -9 %**

La hausse importante du résultat d'exploitation (+42 %) ne compense pas entièrement la baisse de nos investissements (-35 %). D'où la baisse de la prime d'intéressement dont l'assiette est calculée sur ces deux indicateurs (pour mémoire 2,5 % du résultat d'exploitation +1,5 % des investissements).

▪ **L'impôt sur les sociétés : -12 %**

Les charges (+0,85 %) augmentant plus que les produits (+0,77 %), l'impôt sur les sociétés baisse en conséquence.

Le chiffre d'affaires a progressé de plus de 3 % en passant de 23 919 MFCFP à 24 701 MFCFP. Tous les métiers ont fluctué en valeur, mais au final la répartition du chiffre d'affaires reste la même qu'en 2013.

Voici le détail par métier :

- **Les télécommunications : +4 %**

Le chiffre d'affaires des Télécommunications a

augmenté de 4 % cette année. Il représente un montant de 21 834 MFCFP soit 88 % du chiffre d'affaires global<sup>(2)</sup>. Cette augmentation de +819 MFCFP est principalement due à la forte croissance de la téléphonie mobile (+6 % soit une évolution de +745 MFCFP), ce secteur est en progression constante chaque année, tout comme le Multimédia +8 % (soit +250 MFCFP de chiffre d'affaires).

La téléphonie mobile représente en 2014 : 58 % du chiffre d'affaires Télécoms. Ces bons résultats sont pondérés par la chute des recettes de la téléphonie fixe (-271 MFCFP).

Le chiffre d'affaires des télécommunications représente  
**21 834 MFCFP**,  
soit 88 % du chiffre d'affaires global.

#### - Le courrier : -2 %

Les recettes du courrier ont baissé de 2 % soit -47 MFCFP. Le montant du chiffre d'affaires atteint 2 391 MFCFP, soit 10 % du chiffre d'affaires total <sup>(2)</sup>. Cette diminution résulte principalement de la baisse du trafic courrier import -5,7 % (soit -15 MFCFP) et de la philatélie -15 % (soit -28 MFCFP). Ces résultats sont contrebalancés par la croissance du chiffre d'affaires des Boîtes Postales +3 % (soit +5 MFCFP) et du colis postal +10 % (soit +27 MFCFP).

Le chiffre d'affaires du courrier représente

**10 %**

du chiffre d'affaires total.

#### - Les services financiers : +2 %

Le chiffre d'affaires des services financiers représente 2 % du chiffre d'affaires global <sup>(2)</sup>. Sa progression est de +2 % cette année pour atteindre les 460 MFCFP (principalement dû à la monétique, soit une augmentation de +24 % avec +12 MFCFP).

#### ■ Les recettes diverses : -31 % (hors chiffre d'affaires)

Elles passent de 1 892 MFCFP à 1 309 MFCFP, cette chute est principalement due aux produits financiers qui affichent une perte de -74 % (soit -948 MFCFP). Deux raisons à cela : les avoirs des clients CCP ne sont plus rémunérés depuis août 2013, et la rémunération des placements de la Trésorerie de l'OPT-NC est désormais elle aussi encadrée, elle est aujourd'hui quasi nulle.

#### > Évolution des investissements

La consommation des crédits relatifs aux investissements corporels et incorporels a été de 4 777 MFCFP en 2014 contre 7 393 MFCFP en 2013 soit une diminution de 35 %.

Les remboursements et réductions d'immobilisations financières étant supérieurs aux versements, les immobilisations financières atteignent un total de -2,3 MFCFP.

La capacité d'autofinancement est de 7,3 milliards (+6 % en 1 an).

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

Le chiffre d'affaires total a progressé de plus de 3 % en passant de 23 919 MFCFP à **24 701 MFCFP.**

*L'exercice 2014 se solde par un résultat bénéficiaire de 1 869 MFCFP*



## > Perspectives 2015

Outre de nombreux sujets internes d'amélioration de nos processus pour un meilleur service administratif rendu au client, la direction financière sera fortement impliquée en 2015 sur :

- > La possibilité donnée aux fournisseurs de communiquer leurs factures à l'OPT par messagerie électronique.
- > La mise en place d'un outil de suivi optimisé de ces factures pour améliorer encore le Délai Global de Paiement pour les fournisseurs.
- > L'évolution des outils (système décisionnel financier à créer, ERP à migrer...), l'amélioration continue du processus budgétaire et des analyses, pour accompagner le Plan Stratégique OPT avec précision, adaptation et réactivité.

# Agence comptable



## ➤ Présentation

L'organisation comptable et financière de l'OPT-NC, EPIC de la Nouvelle-Calédonie, est fixée par le décret 2002-716 du 02 mai 2002 qui soumet l'établissement aux principes de la comptabilité publique.

Articulée autour de 2 acteurs principaux que sont l'ordonnateur (le Directeur Général) et le comptable public (l'Agent Comptable), l'organisation est caractérisée par une séparation stricte de ces fonctions.

Ainsi l'ordonnateur engage, liquide et mandate les dépenses ou ordonne les recettes telles que prévues par le budget de l'établissement, le comptable public ayant en charge leurs comptabilisations ainsi que leurs paiements ou recouvrements.

Ces opérations de l'Agent Comptable engagent sa responsabilité personnelle et pécuniaire sur ses propres deniers.

Pour ces missions, l'Agent Comptable dispose d'un effectif de 23 personnes réparties en 3 services.

Les règles relatives à la gestion budgétaire et comptable publique, précisant la sphère d'intervention de ces acteurs, sont fixées par le décret 2012-1246 du 12 novembre 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 un réseau de 40 comptables secondaires et régisseurs. Dès leurs intégrations définitives dans la comptabilité générale, ces informations sont mises à disposition des directions opérationnelles à l'appui de leurs décisions ou opérations.

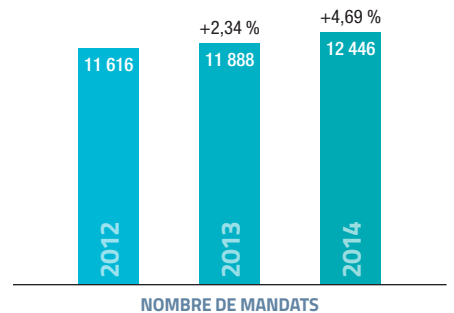
L'intégration dans la comptabilité générale de l'OPT-NC est matérialisée par la production du compte financier annuel.

Approuvé par le Conseil d'Administration en sa séance du 11 avril 2014, le compte financier de l'année 2013 a été transmis le 09 juillet 2014 à la Chambre Territoriale des Comptes, seul juge des comptes de l'Agent Comptable.

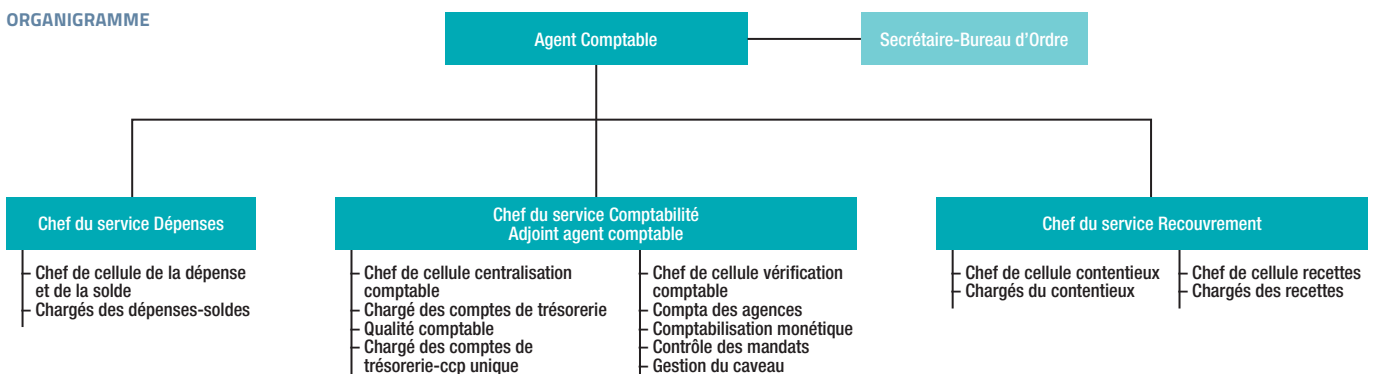
## ➤ Faits marquants

### LES DÉPENSES BUDGETAIRES EXÉCUTÉES

Après les contrôles réglementaires portant sur la qualité de l'ordonnateur, la disponibilité des crédits, l'exacte imputation comptable et la validité de la créance (justification du service fait, exactitude de la liquidation), l'Agent Comptable, seul autorisé à procéder au règlement des dépenses de l'OPT-NC, effectue la prise en charge comptable de la dépense matérialisée par un mandat.



### ORGANIGRAMME







## ► Perspectives 2015

### PROJET SERVICE FACTURIER

Contribuant à la modernisation du circuit de la dépense publique, le service facturier réalise la dématérialisation du circuit de validation.

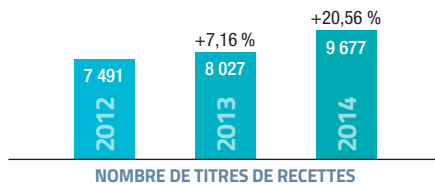
Ainsi la fluidité du traitement de la dépense contribuera à une réduction très sensible des délais de paiement.

### PROJET RECO

Lancé officiellement le 17 novembre 2014 pour une mise en production prévue sur le dernier trimestre 2015, ce projet a 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 du REcouvrement COntentieux.

### LES RECETTES BUDGÉTAIRES EXÉCUTÉES

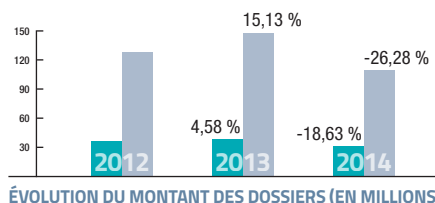
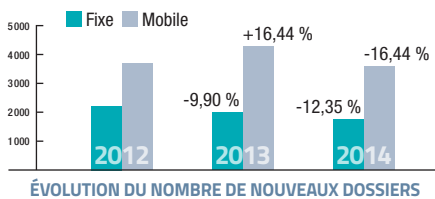
Les recettes de l'établissement sont constatées pour partie à l'Agence Comptable suite à la transmission par l'ordonnateur de titres de recette portant ordre de recouvrer au comptable. Les recettes au comptant sont constatées dans le réseau de l'OPT-NC. Pour ce qui est du recouvrement contentieux, il est diligenté exclusivement par l'Agent Comptable.



Le taux de recouvrement à l'amiable sur le Chiffre d'Affaires Télécoms, l'essentiel du CA de l'OPT-NC, est de :

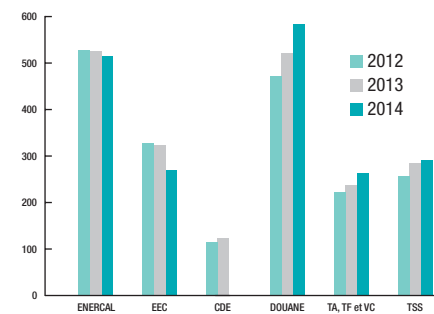
Année	Taux	
	Fixe	Mobilis
2012	99,59 %	97,85 %
2013	99,57 %	97,74 %
2014	99,65 %	98,43 %

### RECOUVREMENT CONTENTIEUX TÉLÉPHONIE

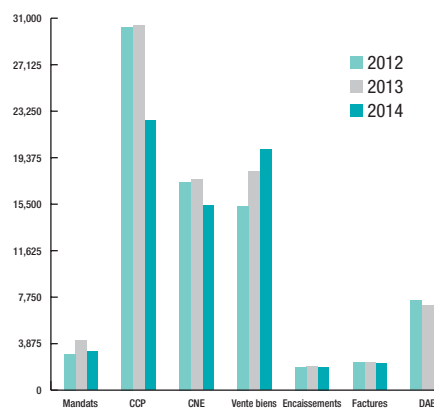


### LA CENTRALISATION COMPTABLE

Les opérations de vente de produits et services ainsi que celles d'encaissement et de décaissement pour le compte de tiers ou de clients sont centralisées définitivement par l'Agence Comptable pour intégration dans ses écritures au travers d'un réseau de 40 établissements principaux et de plus de 60 DAB. Plus de 9 664 mouvements ont été enregistrés par le Caveau (réserve territoriale des valeurs OPT-NC et centre d'expédition des valeurs non OPT).

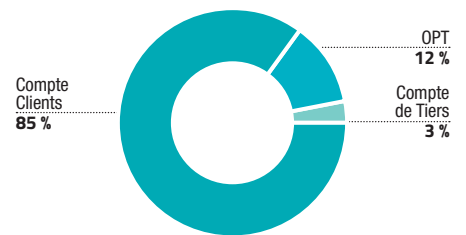


### ENCAISSEMENT EN AGENCE POUR COMPTE DE TIERS (EN MILLIONS)

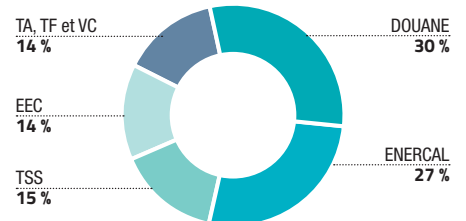


### ENCAISSEMENT EN AGENCE POUR LE COMPTE DE CLIENTS ET DE L'OPT (EN MILLIARDS)

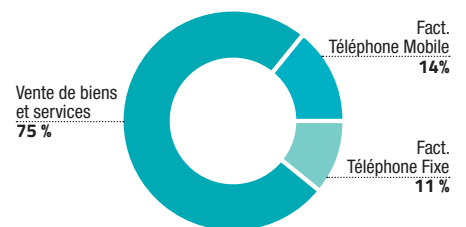
### ACTIVITÉS ET ENCAISSEMENT EN AGENCE



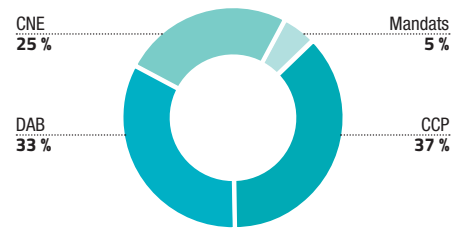
### RÉPARTITION DE L'ACTIVITÉ 2014 DE L'OPT PAR SECTEUR



### ENCAISSEMENT POUR LE COMPTE DE TIERS



### ENCAISSEMENT DE SERVICES OPT-NC



### ENCAISSEMENTS/DÉCAISSEMENT POUR LE COMPTE DE CLIENTS







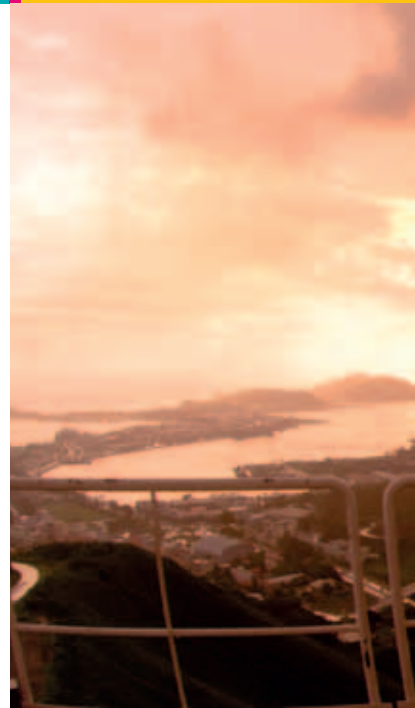
# Perspectives 2015

- > DÉPLOYER LES PROJETS D'ENVERGURE ENGAGÉS
- > ASSEOIR SA PLACE D'ACTEUR MAJEUR DU NUMÉRIQUE
- > RÉPONDRE AUX ENJEUX INTERNES
- > CRÉER LA BANQUE POSTALE CALÉDONIENNE

Nouvelle-Calédonie



# Perspectives 2015 de l'OPT-NC



L'OPT s'engage à poursuivre les actions inscrites dans le Plan stratégique OPT2017 qui reste le cadre de référence commun à l'entreprise. Début 2015, la DGD-PS, dont le rôle est d'assurer un soutien décisionnel à la Direction Générale dans le cadre du Plan OPT2017, proposera une actualisation à mi-parcours, tout à fait conforme aux principes de pilotage stratégique, qui permettra à l'OPT-NC de tenir compte des évolutions de son environnement intervenues depuis 2 ans, d'enchaîner et de prioriser les grands projets pour tenir compte de la disponibilité des ressources internes et de corriger la projection financière. Cette révision donnera à l'OPT-NC une meilleure lisibilité pour la mise en œuvre de ses objectifs.

## DÉPLOYER LES PROJETS D'ENVERGURE ENGAGÉS

- > L'ambition de l'OPT est d'assurer de manière efficiente son rôle de développeur et d'aménageur du Territoire en faveur de tous ses bénéficiaires : clients, collectivités, entreprises.
- > 2014 a été une année de lancement pendant laquelle de nombreuses études ont été approfondies, de nouvelles négociations commerciales menées et de grands projets structurés.
- > De grands chantiers sont d'ores et déjà engagés comme le Très Haut Débit pour tous, le développement des distributeurs automatiques de banque, l'augmentation des capacités de boîtes postales, notamment en îlots de proximité, ou encore la construction de nouvelles agences.
- > Pour mieux servir ses clients, l'OPT-NC a également lancé pour 2015 la construction d'un nouveau centre de traitement du courrier, d'un second centre de distribution et commandé des automates multi-services.
- > 2015, sera l'année du Très Haut Débit avec le déploiement de la 4G et de la fibre optique sur le Territoire.

## ASSEoir SA PLACE D'ACTEUR MAJEUR DU NUMÉRIQUE

- > L'OPT poursuivra sa collaboration avec les acteurs du numérique en Nouvelle-Calédonie. Une véritable démarche de concertation a été initiée par la Direction Générale de l'OPT.
- > En septembre dernier, des mesures techniques et tarifaires ont été mises en place afin de répondre au développement grandissant des usages numériques et aux attentes exprimées. Les impacts ont été réels pour les internautes, d'une part, qui bénéficient aujourd'hui de plus de fluidité (très bon débit) et d'une meilleure résolution (HD) des vidéos visionnées et pour les FAI, d'autre part, qui ont libéré de la bande passante internationale au profit d'autres applications.
- > Ces mesures permettent d'offrir sur 2015 de meilleures performances et de plus grandes capacités dans un environnement où les échanges et la création de données sont en forte croissance et améliorent ainsi très nettement la qualité de l'Internet en Nouvelle-Calédonie.

## RÉPONDRE AUX ENJEUX INTERNES

- > Qu'il s'agisse de la modernisation de son système d'information ou de l'amélioration

des processus, l'OPT s'inscrit également dans l'optimisation de sa structure interne. Une nouvelle gouvernance a été mise en place afin de professionnaliser l'OPT-NC dans sa compétence globale de gestion et lui assurer les moyens d'atteindre les objectifs.

- > La stratégie interne s'articule autour d'une logique de résultats à tous les niveaux et de la considération de l'humain, centre des préoccupations de l'OPT-NC.
- > De nouvelles fonctions s'installent pour remplir de nouvelles missions liées au fonctionnement de l'OPT-NC. La réalisation du plan stratégique, quel qu'en soit le domaine, est l'affaire de tous. Les agents sont au cœur du dispositif et c'est grâce à eux que l'Office atteindra les objectifs fixés par le Plan OPT2017.

## CRÉER LA BANQUE POSTALE CALÉDONNIENNE

- > La création de la Banque Postale Calédonienne constitue le projet le plus emblématique pour l'aménagement du Territoire et son développement en termes de proximité, d'offre de services pour la satisfaction des clients et de maîtrise des tarifs pour l'accessibilité.
- > L'objectif de la Banque Postale Calédonienne est d'apporter à tous les Calédoniens dès fin



2016 l'ensemble des services d'une banque en offrant des services complémentaires tel que l'accès au crédit, la gestion de l'épargne ou encore l'assurance vie. Ces offres devraient être disponibles dans l'ensemble des agences OPT et, à terme, sur les tournées de Poste Mobile.

*L'objectif de l'OPT-NC est de créer de nouveaux produits et services répondant aux différents besoins de ses clients-particuliers, professionnels, entreprises, collectivités-, de travailler simultanément sur l'ensemble de ses métiers et d'offrir une offre globale de services en termes de proximité, d'accessibilité, de délais et de qualité à l'ensemble des Calédoniens*



À presque mi-parcours de la période stratégique, il est de coutume de faire un bilan intermédiaire et d'actualiser les engagements d'un plan quinquennal.

Ces travaux permettront de rafraîchir de façon réaliste les niveaux de réalisation attendus à fin 2017.

**Pilotée par la DGD PS, cette actualisation a pour but :**

- > De réaliser un bilan intermédiaire pour le mois d'avril,
- > D'actualiser l'ensemble du plan stratégique et d'en recalculer la trajectoire financière pour le mois de juin.

Les équipes auront ainsi des feuilles de routes actualisées, une re-planification des projets, et des hypothèses de financement à jour pour budgéter les investissements à venir. « Pendant les travaux, la vente continue » et l'ensemble des agents reste mobilisé sur la réalisation des actions identifiées dans les feuilles de route de l'année 2015, toujours dans le but de mieux servir les Néo-Calédoniens dans un climat de travail serein.



OFFICE DES POSTES ET TÉLÉCOMMUNICATIONS DE NOUVELLE-CALÉDONIE

Direction Générale • Port Plaisance  
2 rue Paul Monchovet • 98841 Nouméa cedex  
Tél. +687 268 200 • [direction@opt.nc](mailto:direction@opt.nc)

Nouvelle-Calédonie