

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

2016





# Sommaire

Faits marquants .....	4
Chiffres clés 2016 .....	5
Éditorial .....	6
Organisation du conseil d'administration .....	8
Organisation de la direction générale .....	9

## PLAN OPT2017

Stratégies et réalisations .....	11
----------------------------------	----

## STRATÉGIE AMÉNAGEMENT ET DÉVELOPPEMENT

### Stratégie numérique

Densifier le très haut débit mobile .....	14
Sécuriser les réseaux .....	15
Poursuivre le déploiement du THD Fixe .....	16
S'ouvrir et collaborer .....	18

### Stratégie de proximité

Un réseau d'agences étendu .....	20
L'optimisation du réseau courrier .....	21
L'extension du parc de GAB se poursuit .....	22

## STRATÉGIE ÉCONOMIQUE

### Amélioration de la délivrance des services

Le modèle économique tourné vers le client .....	24
Rendre un meilleur service à nos clients .....	25
Une force de vente performante .....	26

### Des produits et des services adaptés

Evolution des offres télécoms .....	27
Résultats télécoms .....	28
Solutions dans le domaine du courrier et du colis .....	30
Résultats courrier et colis .....	31
Développement des offres bancaires .....	32
Résultats services financiers .....	33



## STRATÉGIE INTERNE

Culture de pilotage .....	36
Développement des compétences .....	38
Modernisation des systèmes d'information .....	42

## COLLABORATION INTERNE

Service juridique .....	45
Service communication .....	46
Service logistique & bâtiments .....	48

## COMPTES ANNUELS

Des résultats positifs .....	51
Une comptabilité publique .....	55

## PERSPECTIVES

Interview de Philippe Gervolino .....	57
Le Plan OPT2017 en chiffres .....	58

## FILIALES

Citius .....	60
Offratel .....	61
Fiposte .....	62

# FAITS MARQUANTS

## LES PRINCIPAUX PROJETS

L'OPT-NC s'est, depuis plusieurs années, lancé dans une véritable démarche d'optimisation et de modernisation de ses services en renforçant notamment ses infrastructures :

- L'ouverture du **centre de distribution du courrier** (CDC) à Dumbéa.
- Le lancement des travaux de construction du nouveau **centre de traitement du courrier** (CTC) à Ducos, complété par la réalisation d'un immeuble d'activité tertiaire.
- Le déploiement d'**îlots de boîtes postales** (IBP) dans 46 tribus supplémentaires.
- L'équipement en **guichet automatique de banque** externe (GAB) de 4 nouvelles communes.
- Le lancement des travaux de construction d'une **agence et de 3 étages de plateaux nus** sur Koné.
- La poursuite du déploiement de 3 programmes de la stratégie numérique :
  - le programme **THD Fixe**.
  - le programme **THD Mobile**.
  - le programme de **sécurisation des réseaux de transports**.
- Le lancement du déploiement du programme **Convergence** : transformation des systèmes d'informations Télécom existants vers un système unique et convergent de nouvelle génération.
- La co-localisation des opérateurs radio dans les locaux du **MRCC** et suppression du centre d'exploitation manuelle et maritime (CEMT).
- La poursuite du projet **banque postale calédonienne** sous le pilotage de la Nouvelle-Calédonie.

## LES PRINCIPALES OFFRES DE PRODUITS ET SERVICES

Afin d'assurer l'accessibilité de ses services sur la totalité du territoire, l'Office adapte sa politique tarifaire au plus grand nombre :

### SUR LES SERVICES BANCAIRES :

- Pour **réduire l'écart moyen des tarifs des services bancaires entre la Nouvelle-Calédonie et la métropole**, un accord de concertation a été signé entre les banques, l'OPT-NC et l'Etat. L'Office s'est ainsi engagé à baisser les tarifs pour les frais de tenue de compte des particuliers et l'abonnement au service financier en ligne de l'OPT (CCP.NC).
- L'**offre bachelier** a été renouvelée afin de récompenser les bacheliers reçus au baccalauréat en 2016.
- L'extension de l'**offre d'informations bancaires par SMS** et l'élargissement de l'**offre d'abonnement au service financier** en ligne « ccp.nc ».

### SUR LE COURRIER-COLIS,

- **L'OPT-NC a simplifié ses offres**. Les envois en dessous de 3 cm d'épaisseur et de 2 kg sont désormais affranchis au tarif du courrier.

### SUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS :

- La création des **Forfaits M de Mobilis**, première gamme d'offres packagées proposant 5 forfaits « tout-en-un » incluant voix, Internet Mobile et SMS à des tarifs attractifs.
- La refonte des **offres d'accès au Réseau Fédérateur** destinées aux FAI avec d'importantes baisses de tarif.
- La simplification de la gamme de l'**Internet mobile à la demande**, recentrée sur 2 offres : 1 heure d'Internet avec l'offre «1110» et 24 heures avec l'offre «1111».
- L'évolution de l'offre sur la **flotte mobile entreprise** (FME) proposée aux professionnels (forfaits horaires et des forfaits Internet Mobile Illimités)
- La mise en place de **réductions spécifiques** réservées exclusivement aux collectivités et établissements publics.
- La création d'une **offre de téléphonie fixe illimitée** vers les téléphones fixes et mobiles de Nouvelle-Calédonie, pour les clients raccordés à la fibre optique.

# CHIFFRES CLÉS 2016



**1 211**

agents permanents



**5 745**

heures de formation

**24**

concours et examens professionnels



**1 128**

liaisons Céléris Ethernet



**81**

îlots de boîtes postales installées  
(46 tribus supplémentaires équipées)



**5**

agences aménagées, renouvelées ou construites sur 2016



**267 111**

clients Mobilis

**24** boutiques partenaires Mobilis

SMS

**104 355 334**

SMS transmis



**352**

relais mobiles en service, dont :

**185**

relais mobiles équipés LTE (4G)

**8**

sites équipés en 4G+

Chiffre d'affaires total 2016

**24,1 milliards**



**21 166 MF CFP**

de CA Télécommunications (88% CA total)



**2 345 MF CFP**

de CA courrier-colis (10% CA total)



**545 MF CFP**

de CA services financiers (2% CA total)



**41 811**

comptes CCP

**38**

GAB installés  
(4 nouvelles communes équipées)

**21**

communes équipées en GAB accessibles 24h/24



**1 747 559**

clients reçus au guichet



**298 112**

appels traités par le Service Clientèle (le 1000)  
(taux de réponse : 87,52 %)

**4 800**

noms de domaines recensés



**2 000**

clients raccordés à la fibre optique



**935 964**

visites sur le site [www.opt.nc](http://www.opt.nc)





Philippe Dunoyer, président du conseil d'administration de l'OPT-NC



Philippe Gervolino, directeur général de l'OPT-NC

## ÉDITORIAL

L'OPT-NC : un acteur public, une entreprise intégrée dans son environnement local et régional

### **Madame, Monsieur,**

Cette année encore, les équipes OPT-NC se sont pleinement mobilisées au service des calédoniens et des entreprises calédoniennes, ainsi que dans la réalisation des politiques publiques de la Nouvelle-Calédonie et de ses collectivités. C'est un engagement collectif et individuel qu'il faut saluer.

Quatrième année de mise en œuvre du plan OPT2017, 2016 a confirmé la place qu'occupe l'Office en tant qu'aménageur et développeur du territoire au regard de ses missions de service public et d'intérêt général.

Ainsi, dans le domaine du numérique, les grands projets sont largement engagés. Le déploiement de la fibre, initié en 2015 et qui s'échelonne jusqu'en 2025, compte fin 2016 plus de 20 000 installations prêtes à être connectées et 2 000 clients raccordés. De son côté, la 4G est disponible sur 50 % des 350 sites mobiles couvrant le territoire, classant la Nouvelle-Calédonie au 1<sup>er</sup> rang des opérateurs mobiles français ultra-marins. A noter que plus de 70 000 calédoniens se connectent à l'Internet mobile chaque jour. Parallèlement, la sécurisation des réseaux de transport optique est lancée : plus 300 km de fibre supplémentaires ont été déployés sur la grande terre et les îles, et le dialogue compétitif pour l'extension de nos câbles sous-marins domestique et international est ouvert. Enfin, la proximation des contenus Internet en Nouvelle-Calédonie s'est renforcée, avec notamment l'arrivée de la plateforme Netflix installée à l'OPT-NC. Elle vient compléter l'offre existante ( Google, etc ) et l'ensemble préfigure les premières briques d'un cloud calédonien.

Ces résultats sont à souligner car ils placent dès à présent la Nouvelle-Calédonie comme une des références numériques dans le pacifique insulaire.

En matière d'accessibilité de nos services, nous avons renforcé notre proximité sur l'ensemble du territoire. En témoignent la montée en puissance des îlots de boîtes postales en tribus dont plus de 80 ont été mis en service en 2016, celle des guichets automatiques de banques disponibles 24h/24, ou encore la création du centre de distribution du courrier de Dumbéa pour accompagner la croissance de la commune. Deux projets majeurs en matière de relation client ont également été lancés en 2016, dont les premiers résultats seront visibles dès 2017 : le concept « Nouvelle Relation Client » avec l'objectif, entre autres, de repenser les agences pour diminuer le temps d'attente; le programme Convergence qui proposera une nouvelle expérience client télécoms.

En 2016, l'Office a également montré un bon dynamisme économique dans un contexte général tendu.

Etablissement public doté d'une autonomie financière, l'OPT-NC a ainsi généré 25,4 milliards FCFP de recettes grâce à ses activités industrielles et commerciales et dégagé un résultat de 1,5 milliard. Ces bons chiffres ont permis de poursuivre les baisses tarifaires sur les télécommunications pour un montant total de 800 millions et de compenser le déficit structurel des activités postales et bancaires. Au final, ce sont près de 35 milliards qui ont été injectés dans l'économie calédonienne en 2016, dont 11 milliards d'investissements, faisant de l'Office un des premiers acteurs économiques de la Nouvelle-Calédonie.

Ces bons résultats sont le fruit du professionnalisme des équipes OPT-NC qu'il faut féliciter, d'une politique de pilotage plus affirmée qu'il faut poursuivre et d'une démarche d'ouverture qu'il faut souligner car elle contribue à intégrer pleinement l'Office dans son environnement local, régional, voire international.

L'OPT-NC a en effet été en 2016 un partenaire actif dans les domaines de l'aménagement, du numérique, de l'innovation, de l'économie et de la relation client, avec la volonté de fédérer les énergies pour une plus grande efficacité et une meilleure lisibilité des actions. Plusieurs conventions de partenariats pérennes ont été conclues notamment avec la CCI, l'Université de Nouvelle-Calédonie ou Enercal. L'Office a également contribué à des événements tels que le Smartday, le Techday, la première édition du Tedx, les petits déjeuners

numériques du MEDEF ou le premier Pacific Business Forum organisé par la CPME. Ancré dans son environnement local, l'OPT-NC l'est tout autant dans son environnement régional. L'établissement est aujourd'hui inscrit dans les missions de diplomatie économique de la Nouvelle-Calédonie.

Ces rencontres ont confirmé le numérique comme un levier de croissance locale et régionale et ont identifié l'OPT-NC comme un acteur de ce développement.

Ces belles avancées ne doivent toutefois pas masquer la situation délicate dans laquelle se trouve notre projet de banque postale calédonienne. Initié en 2015 et porté avec notre filiale Fiposte, il vise un double objectif : renforcer la proximité et l'accessibilité bancaire en Nouvelle-Calédonie, mais aussi assurer a minima l'équilibre de nos services bancaires aujourd'hui fortement déficitaires. Identifié comme « le partenaire naturel », La Banque Postale métropolitaine a décliné la proposition de la Nouvelle-Calédonie de devenir l'actionnaire de référence de la future entité bancaire. 2017 sera une année déterminante pour le devenir de ce projet.

Une année 2017 qui devra confirmer les bons résultats observés en 2016, notamment en matière d'investissements. Il faudra poursuivre la mise en place des outils, process et structures qui pérenniseront le changement de culture engagé avec le plan OPT2017 : passer à une culture de pilotage d'entreprise.

Le contrôle par la Chambre Territoriale des Comptes de l'OPT-NC sur la période 2008-2014 a d'ailleurs confirmé cette nécessité, tout comme celle de la maîtrise de nos charges. Il a conforté l'Office dans les grands enjeux du plan OPT2017.

**L'année 2017 verra donc non seulement la poursuite des engagements pris dans le cadre du plan stratégique actuel, mais également l'ouverture des réflexions sur l'élaboration de notre prochain plan stratégique.**

# Organisation

## du conseil d'administration

### RÔLE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION (CA) DE L'OPT-NC

L'organisation, le fonctionnement et les prérogatives du conseil d'administration de l'OPT-NC sont fixés par son statut, issu de la délibération modifiée n°051/CP du 23/10/00 relative à l'organisation et au fonctionnement de l'OPT-NC.

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

Il exerce :

- **des attributions financières** (propose les tarifs et redevances de l'OPT-NC au gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ; arrête l'état prévisionnel des recettes et dépenses, les décisions modificatives et les comptes annuels...),
- **des attributions administratives** (délibère sur les acquisitions et cessions mobilières et immobilières, sur le rapport annuel d'activité présenté par le DG...),
- **des attributions en matière de gestion du personnel** (il arrête les tableaux des emplois et effectifs maxima, la politique sociale de l'établissement...).

### EN 2016

10

CA

113

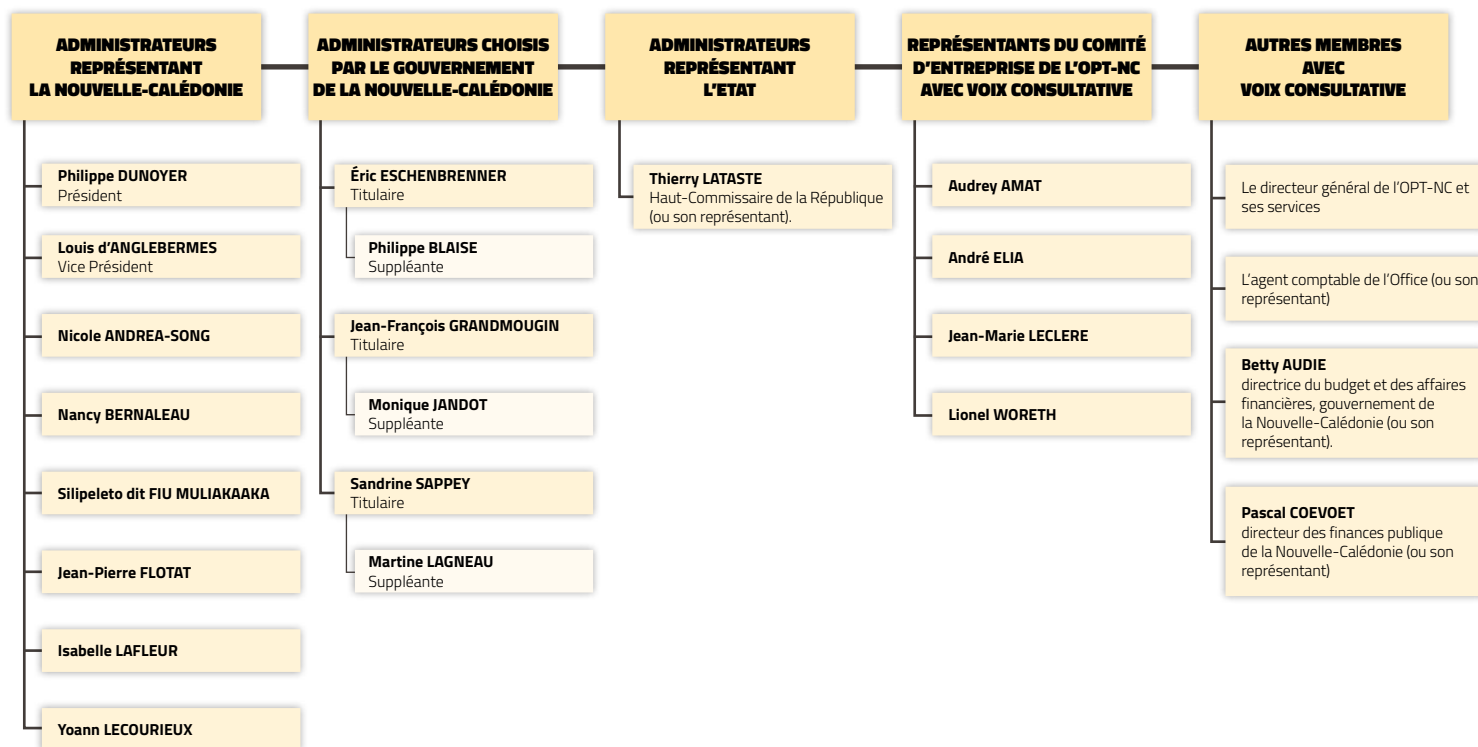
délibérations approuvées

15

CAO

137

marchés attribués





# Organisation de la direction générale

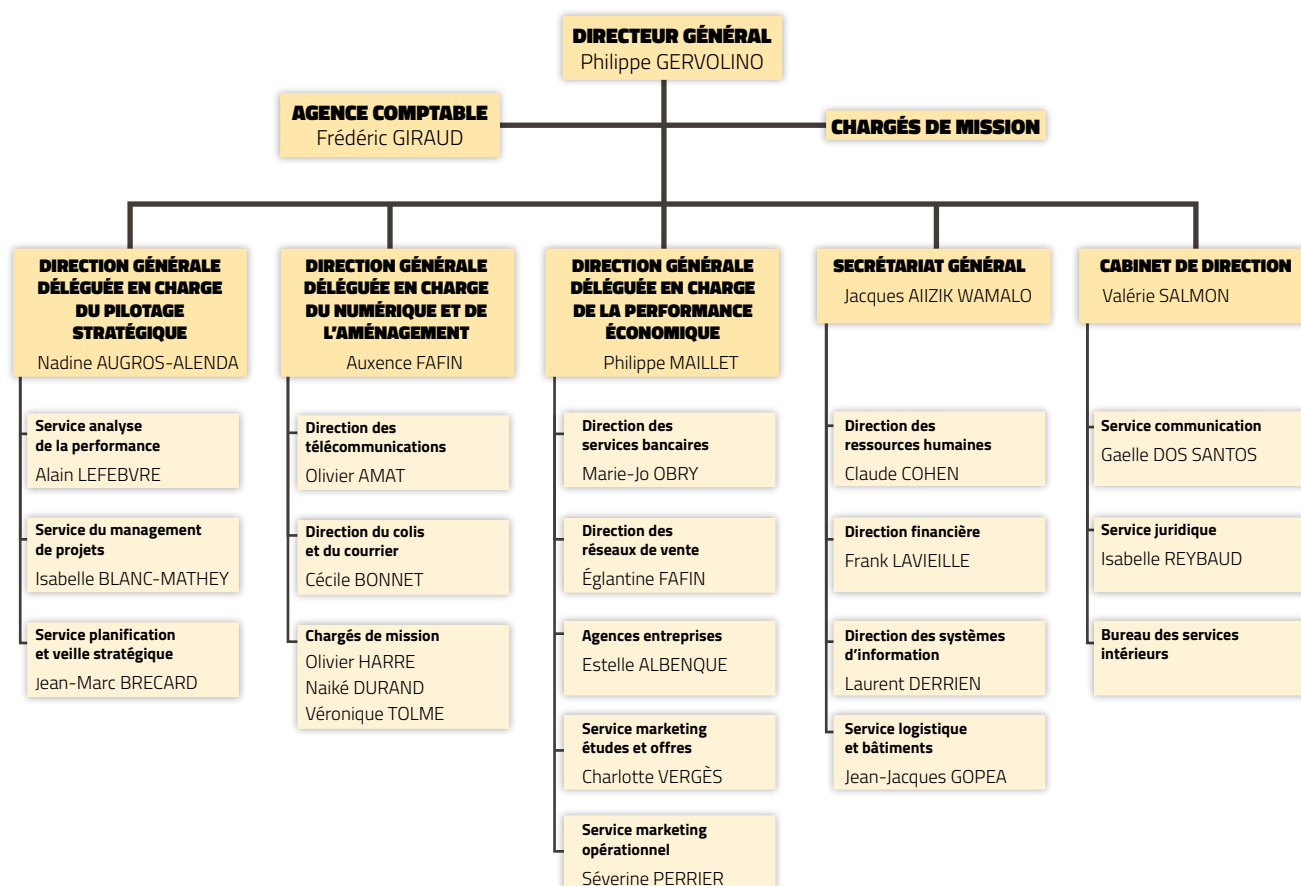
Dans le cadre de la mise en place des directions générales déléguées :

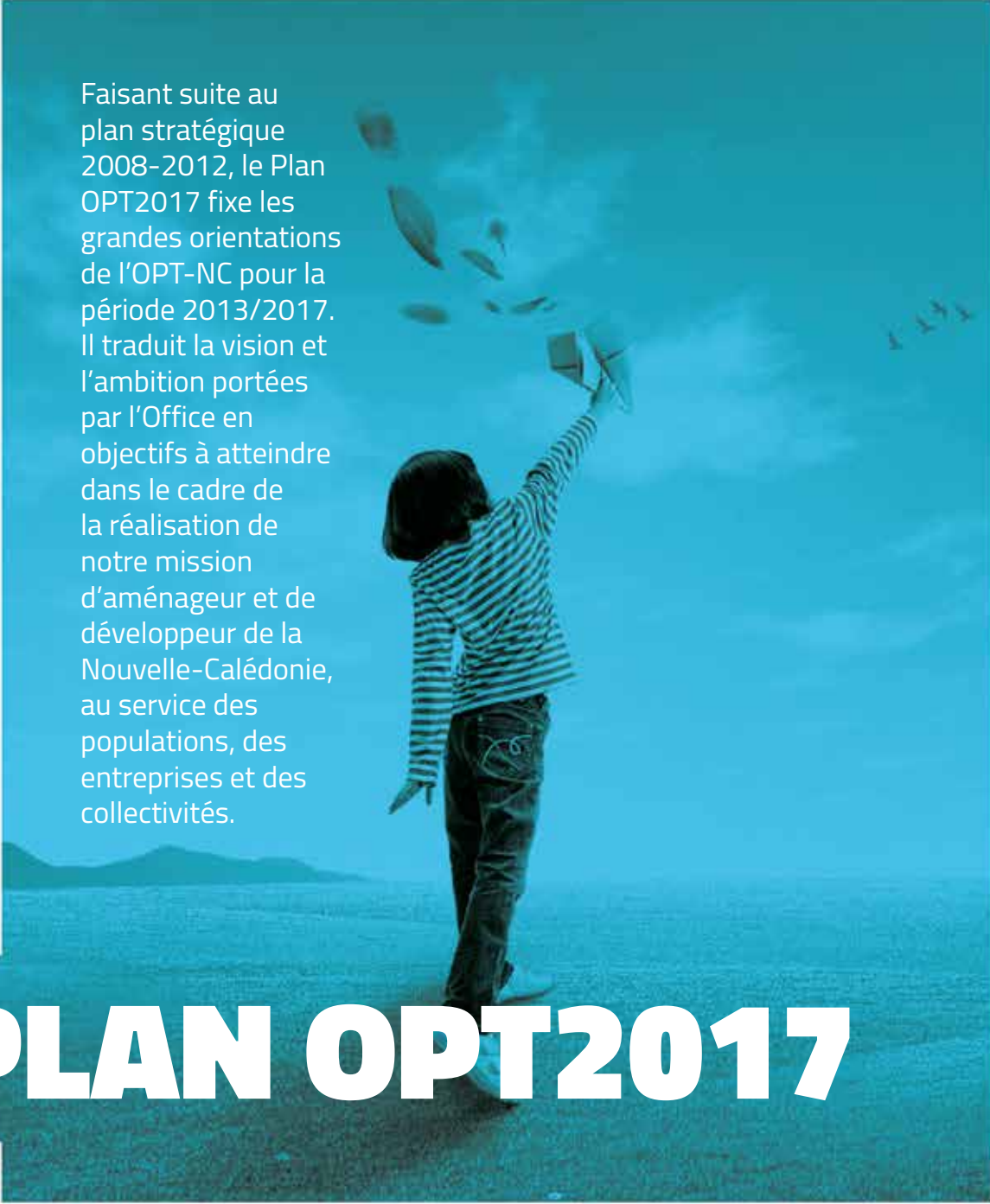
- **Le directeur général adjoint en charge du pilotage stratégique** est responsable du pilotage de la stratégie de l'OPT-NC, de la contribution de ses filiales. Il assure un soutien décisionnel garantissant l'atteinte des objectifs et anticipe sur les évolutions des marchés (concurrence, juridique, réglementaire...) afin de concevoir et proposer des scénarios d'évolution.
- **Le directeur général adjoint en charge du numérique et de l'aménagement** est responsable de la réalisation des axes stratégiques relatifs à l'aménagement du territoire, au déploiement des réseaux postaux et de télécommunications dans le respect des exigences projets (coûts, qualité et délais).
- **Le directeur général adjoint en charge de la performance économique** est responsable de l'ensemble des réseaux de vente et de la commercialisation de tous les services produits par l'OPT-NC, tout en garantissant l'équilibre économique global.

■ **Le secrétaire général en charge de la performance interne** est garant du respect des normes et de la mise à disposition des moyens (ressources humaines, informatique et bâtiment).

■ **La directrice de cabinet** est chargée d'organiser et de structurer le fonctionnement des services qui gravitent autour du directeur général (services juridique, de la communication et les chargés de mission). Elle est également chargée de gérer et piloter les instances de gouvernance (comités exécutif, directeur et direction élargi).

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.





Faisant suite au plan stratégique 2008-2012, le Plan OPT2017 fixe les grandes orientations de l'OPT-NC pour la période 2013/2017. Il traduit la vision et l'ambition portées par l'Office en objectifs à atteindre dans le cadre de la réalisation de notre mission d'aménageur et de développeur de la Nouvelle-Calédonie, au service des populations, des entreprises et des collectivités.

# PLAN OPT2017



## LE PLAN OPT2017 SE DÉCLINE EN TROIS GRANDS AXES :

- **Une stratégie d'aménagement et de développement** définie par l'aménagement des infrastructures et du numérique, la baisse ou le maintien des principaux tarifs et la délivrance de services d'intérêt général.
- **Une stratégie économique** dont l'objectif est de financer la stratégie d'aménagement et de développement des territoires, visant à favoriser les synergies entre métiers.
- **Une stratégie interne** qui est garante de notre capacité à mener avec succès nos projets dans une culture de pilotage, tout en plaçant l'humain et le collectif au cœur des préoccupations de l'entreprise.

La mission de l'OPT-NC traduit la raison d'être de l'entreprise et donne le sens à son existence : « *Aménageur et développeur de la Nouvelle-Calédonie, l'OPT-NC met en œuvre et finance une ambition citoyenne d'aménagement du territoire au service des populations et des collectivités, en maîtrisant ses conditions économiques et humaines pour y parvenir.* »

### Répondre aux enjeux pays

Acteur majeur de l'aménagement et du développement au service de la Nouvelle-Calédonie et de ses politiques publiques, l'OPT-NC contribue au développement de l'économie, du tourisme, de la santé, de l'éducation, du rééquilibrage et de l'accessibilité. L'Office favorise ainsi l'égalité des chances, l'attractivité du territoire, la compétitivité de l'économie locale et contribue à inscrire la Nouvelle-Calédonie dans son environnement local et régional.

## RÉALISATIONS

Une présence sur tout le territoire, au cœur du quotidien des Calédoniens

### → L'aménagement numérique en forte expansion

L'aménagement numérique est un des axes majeurs du Plan OPT2017 destiné à répondre aux besoins de développement de la Nouvelle-Calédonie et à réaliser les objectifs du Plan Stratégique sur l'Économie Numérique (PSEN) défini par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie.

En 2016, l'un des projets phare de l'établissement a été déployé opérationnellement : la fibre. Il s'agit d'un chantier d'envergure qui consiste à migrer progressivement l'ensemble des 80.000 clients du réseau fixe, du cuivre vers la fibre optique, suivant un calendrier étalé sur 8 à 10 ans. Six communes ont pu ainsi être raccordées au très haut débit fixe en 2016. Les équipes de production sont montées en puissance afin que le déploiement s'industrialise en 2017. En parallèle, afin d'accompagner l'évolution des usages numériques, les projets de sécurisation des réseaux de transport optique ont été engagés :

- Deux projets de câbles sous-marins domestiques sont en cours d'étude : PICOT-2 qui doit relier Lifou à Nouméa et le lien Baie des Citrons-Nouvelle.
- Quant au second câble sous-marin international, le projet est structuré et lancé avec deux scénarii à départager dans le cadre d'un dialogue compétitif. Le choix définitif sera fait fin 2017.

L'extension de la couverture mobile s'est également poursuivie. Il s'agit d'étendre le réseau 3G et 4G sur l'ensemble du territoire. Cette action a permis de classer l'OPT-NC, avec 95 % de la population couverte, au 4<sup>e</sup> rang des opérateurs nationaux 4G et au 1<sup>er</sup> rang des opérateurs français ultra-marins pour l'étendue de l'accès à l'Internet haut débit via son réseau mobile.

### → Une accessibilité renforcée, la proximité des services rendus

L'OPT-NC se doit d'assurer une qualité de service identique et proposer ses services sur l'ensemble du territoire. La stratégie d'accessibilité porte ainsi sur tous ses métiers :

- Les services bancaires : au 31 décembre, 82 % des communes du territoire (27) disposaient d'un GAB accessible 7j/7 et 24h/24,
- Le postal : depuis le démarrage du projet en 2014, 81 llots de boîtes Postales (IBP) ont été installés pour 2 700 boîtes postales. Fin 2016, 58 tribus ont été équipées sur les 278 recensées (21%) renforçant ainsi la relation de proximité avec les clients.

Et comme anticiper les besoins des populations va de pair avec la stratégie d'aménagement et de développement de l'Office, un centre de distribution du courrier (CDC) a ouvert en juin 2016 à Koucokweta, pour accompagner l'évolution démographique de la commune de Dumbéa.

Le réseau de vente compte désormais 56 agences avec deux nouveaux établissements implantés en 2016 : l'agence de Panda à Dumbéa et l'annexe de Saint-Joseph à Ouvéa.



## ACTUALISATION DU PLAN

Réaffirmant les principes fondamentaux du Plan OPT2017, son actualisation a permis de reprioriser les principales actions et projets de l'OPT-NC, en mettant à jour les informations essentielles de sa vision et de ses ambitions.

En 2016, les outils de pilotage ont ainsi été adaptés pour servir au mieux cette actualisation et permettre un pilotage plus fin des réalisations (carte et tableau de bord stratégiques et feuilles de route opérationnelles).

Une convention d'objectifs avec le gouvernement a été signée notamment sur ces bases. Elle vise essentiellement à rendre visible et transparente l'action de l'OPT-NC auprès des institutions du pays. Un reporting formalisé cadencé dans l'année permet ainsi de rendre compte de son action, tant au niveau administratif et financier, que dans une dimension stratégique et opérationnelle (réalisation de projets majeurs).

## AUDIT DE LA CTC

L'OPT-NC a fait l'objet d'un contrôle par la Chambre Territoriale des Comptes (CTC) sur la période 2008-2014 dont le rapport définitif a été rendu public en août 2016.

Ce travail d'étude et d'analyse fut l'occasion d'avoir un regard externe, critique et constructif sur l'établissement permettant d'en améliorer la gestion et le pilotage.

Les grands enjeux du Plan OPT2017 en sortent confortés :

- La vocation d'aménageur et de développeur de l'OPT-NC : aménagement numérique, projet banque ;
- La nécessité de doter l'entreprise d'une culture de pilotage : Capacité d'Auto-Financement (CAF), maîtrise de l'effet de ciseau, pilotage des projets et des RH.

→ Une nouvelle agence et l'immeuble tertiaire à Koné seront opérationnels en 2017 et l'implantation d'une agence et d'un immeuble tertiaire au pied du Médipôle de Koutio sera effective en 2018.

### → La satisfaction client : le fil conducteur des actions engagées

Concernant l'axe stratégique économique, deux grands chantiers sont entrés en phase de réalisation. Ils portent particulièrement sur l'amélioration de la satisfaction client.

- Le concept Nouvelle Relation Client (NRC) vise notamment à fluidifier et organiser le trafic dans les agences et diminuer le temps d'attente réelle et perçue dans le réseau.
- Le programme Convergence consiste à adapter le système d'information du domaine télécom, fixe et mobile pour permettre de proposer des offres convergentes aux clients.

De plus, pour accompagner le développement des nouveaux usages des internautes, l'OPT-NC a lancé fin 2016 les forfaits M, des offres mobiles packagées, ayant rencontré un franc succès. Cette action s'inscrit également dans une volonté réaffirmée une baisse des tarifs pour satisfaire au mieux ses clients. L'Office a également installé un nouveau serveur de contenu installé localement dont Netflix, ce qui permet de fluidifier davantage le trafic Internet et d'améliorer la qualité de service rendue aux abonnés.

A fort enjeu « pays », le projet Banque, porté par les institutions calédoniennes et notre filiale FIPOSTE, s'est structuré avec pour objectif, la recherche d'un partenaire de référence en vue d'obtenir l'agrément ACPR. Visant à permettre l'accessibilité et la proximité bancaire grâce à un réseau d'agences étendu sur toutes les communes du territoire, plusieurs études structurantes ont été menées en cours d'année.

En parallèle, l'Office a mis en œuvre un programme de transformation interne qui vise la montée en compétences des personnels sur les métiers de la banque, l'optimisation des processus clefs, la simplification et la fluidification du parcours client, ainsi que la rationalisation des coûts sur l'activité bancaire.

### → L'humain au cœur des préoccupations

Plusieurs projets visant l'épanouissement et la reconnaissance du personnel ont été mis en œuvre : lancement du programme BEST, mise en place des titres repas, nouvel accord d'entreprise pour la prime d'intéressement...

Le niveau de satisfaction des agents atteint 86 % (baromètre social).

L'effort en formation de l'OPT-NC reste très important en 2016 : 6 % de la masse salariale, près de 3 000 stagiaires formés cette année.

Sur les aspects pilotage, l'Office réaffirme ses efforts en matière de culture du résultat : il s'investit en 2016 dans la construction d'une démarche qualité et d'une gestion de portefeuille de projets, synonymes d'engagements externes et internes.

Enfin, appréciée par le personnel, la tournée de la direction générale auprès de l'ensemble des équipes a permis de partager librement sur divers sujets d'actualités, d'échanger sur le quotidien dans les agences et centres techniques, sur les difficultés mais aussi les réussites.





# STRATÉGIE AMÉNAGEMENT DÉVELOPPEMENT



## DENSIFIER LE TRÈS HAUT DÉBIT MOBILE

La stratégie de l'OPT-NC prévoit d'amener le très haut débit pour tous, tant sur la téléphonie fixe que sur le mobile.

Le déploiement du très haut débit mobile à travers notamment l'extension de la 4G permet aux utilisateurs des offres Internet Mobile de bénéficier d'une meilleure qualité de service, comparable aux prestations existant à l'étranger, et d'accompagner l'intérêt des Calédoniens pour les nouvelles technologies en développant ainsi l'économie numérique.

### ÉTENDRE LA COUVERTURE ET DÉPLOYER LA 4G

Toutes les demandes d'extension des réseaux issues des communes ou des particuliers, sont centralisées.

Après analyses, elles passent en études afin de proposer de nouveaux sites mobiles à déployer.

Concernant le THD mobile, 2 types de déploiements de la 4G existent : l'extension du réseau qui permet d'amener une couverture là où elle n'existe pas ; et la densification qui, dans une zone déjà couverte, va ajouter des sites pour mieux absorber les communications et les débits data.

- **Fin 2016**, sur 352 sites mobiles existants, 185 sont désormais passés en 4G leur offrant ainsi des débits plus importants. Par ailleurs, une quinzaine de nouveaux sites ont vu le jour. Parmi eux, la Pépinière du 7<sup>e</sup> km, la station côtière, l'hôtel Sheraton de Bourail ou encore le col de Nassibwe qui dessert la tribu de N'Dé de Païta.
- **En 2017**, le déploiement se poursuit et 70 % des sites doivent être passés en 4G, soit une soixantaine de sites supplémentaires.



### VHF marine : moderniser le réseau

Le réseau VHF marine était vieillissant, voire obsolète et difficile à faire évoluer. Décision a donc été prise en 2011 de le renouveler. Le marché passé, les travaux ont commencé en 2015.

Le système de management de supervision, les consoles des opérateurs, ont été remplacés et les huit sites existants ont été modernisés.

- **En 2016**, sept sites ont été ajoutés. Dans le même temps, l' AIS (Automatic Identification Service) a été installé sur l'ensemble du réseau avec une formation pour les opérateurs. Atout majeur pour la navigation maritime, l'outil permet de localiser les navires. Parallèlement à l'extension du réseau

VHF Marine, les opérateurs radio, initialement localisés à la station côtière de l'OPT-NC, ont été intégrés depuis le 4 avril au centre de coordination de sauvetage maritime (MRCC) avec les opérateurs de l'état en charge de la coordination du sauvetage maritime. Ce déménagement offre une plus grande synergie entre services. Outre la veille radio, les opérateurs OPT-NC s'occupent à présent de la surveillance de la navigation, la veille des systèmes de détresse satellitaires, et participent aux opérations de sauvetage. A terme, l'objectif est que les personnels OPT-NC, de plus en plus impliqués, deviennent des chefs

de quart à part entière, à l'image de ceux du MRCC.

- **Objectifs 2017** : Il est prévu de réaliser deux sites supplémentaires à Pouroembwi (Belep) et à Mamié (Yaté). Pour les opérateurs, une formation au CGO (certificat général d'opérateur) se déroulera en 2017 sur le Territoire. Une autre formation au certificat SAR (Search and rescue) commencera également en 2017. Elle se déroulera en métropole, à l'école nationale de la sécurité et de l'administration de la mer de Nantes. A raison d'un opérateur formé par an, il faudra six ans pour former l'ensemble de l'équipe.

# SÉCURISER LES RÉSEAUX

Le projet de sécurisation des réseaux de transport a pour objet d'améliorer la résilience du réseau domestique, terrestre et marin, et des liaisons internationales. Le projet du câble sous-marin international s'inscrit dans ce cadre et va consister à sécuriser la connectivité internationale de la Nouvelle-Calédonie pour les 25 prochaines années. Aujourd'hui, une défaillance de l'unique câble international actuel, Gondwana 1, impacterait 95 % des communications avec l'extérieur de la Nouvelle-Calédonie..

## RÉSEAU INTERNATIONAL

### Etudes d'opportunité

Le programme de sécurisation des réseaux de transport porté par l'OPT-NC, avec l'appui du gouvernement de Nouvelle-Calédonie, a une envergure pays. Un projet complexe qui englobe à la fois une dimension géopolitique, avec un questionnement sur la position stratégique de la Nouvelle-Calédonie dans son environnement.

Différentes études d'opportunité et de faisabilité ont été menées en 2016 pour la création d'un second câble international. Une dizaine de scénarii a été étudiée. A l'issue de ces travaux, deux modèles ont émergé et ont été retenus lors du conseil d'administration de l'Office le 10 août 2016 : se raccorder à Fidji ou se raccorder à un câble transPacifique reliant les Etats-Unis.

### PERSPECTIVES

Le choix de la destination du second câble international sera fait fin 2017. Un dialogue compétitif a été lancé début 2017. Il débutera en juin 2017 pour une prise de décision en octobre 2017 et un démarrage des travaux début 2018.

Cette opération va se dérouler sur deux ans. Elle comprendra une phase d'étude indispensable pour le choix du tracé du câble sous-marin international et l'obtention des autorisations locales et internationales nécessaires à sa mise en œuvre ainsi que la pose du câble, sa mise en service et son exploitation par les centres opérationnels de l'OPT-NC.

## RÉSEAU DOMESTIQUE

### Sécuriser le réseau de transport haut débit

La sécurisation du réseau domestique se fait avec le déploiement des boucles terrestres optiques et sera complétée par le bouclage du câble domestique existant PICOT-1.

Pour la partie marine, en 2016, les études ont consisté à affiner le choix des points d'atterrissage sur Lifou, Maré, l'île des Pins, Yaté, Mont-Dore, Nouméa (Nouvelle, Baie-des-Citrons). Elles ont également pour objectif d'anticiper les impacts environnementaux, tout en menant les réflexions nécessaires sur les questions de droit foncier et maritime. Dans le même temps, l'OPT-NC est en contact avec l'IRD et l'IFREMER pour rendre ces câbles « intelligents » en incorporant des capteurs pour suivre l'évolution de l'environnement marin.

### PERSPECTIVES

Le dialogue compétitif, lancé début 2017, englobe la sécurisation du réseau domestique. Une fois le tracé défini, 18 mois de travaux seront nécessaires pour préparer les points d'atterrissage. L'affinement des solutions techniques est, à ce titre, un point important dans le dialogue compétitif.



## PROPOSER DES CAPACITÉS INTERNET AUX PAYS VOISINS

La mise en place d'un second câble international offre l'opportunité à la Nouvelle-Calédonie de devenir un hub numérique régional, c'est-à-dire accueillir des câbles sous-marins extérieurs à qui nous serions en mesure de proposer un hébergement et des services de connexions internationales sécurisées. Plusieurs projets de câbles des pays voisins, comme le Vanuatu, la Papouasie-Nouvelle-Guinée ou encore les Salomon, qui cherchent eux aussi à se sécuriser, sont intéressés par cette démarche.

L'approche et le modèle économique ont été structurés en 2016. Les premières discussions avec les pays voisins ont également débuté.

Fourgon entièrement habillé aux couleurs de la fibre optique.



## POUR SUIVRE LE DÉPLOIEMENT DU TRÈS HAUT DÉBIT FIXE

En termes de développement du numérique, la fibre optique est l'une des avancées majeures de ces dernières années, notamment pour les personnes qui, jusqu'à présent, ne sont pas ou peu éligibles à l'ADSL. Un défi sur l'avenir relevé par la direction des Télécoms.

### 80 000 CLIENTS RACCORDÉS À LA FIBRE OPTIQUE EN 2025

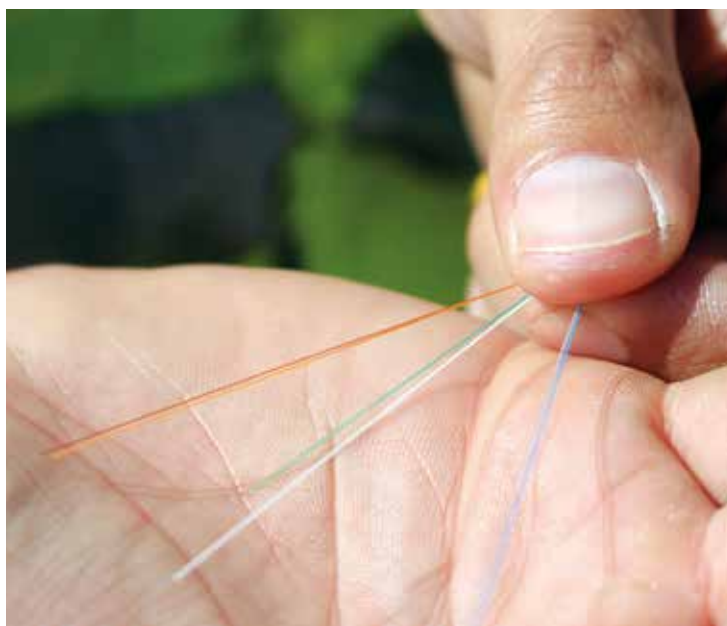
Huit ans, c'est le nombre d'années que l'OPT-NC s'est donné pour raccorder tous ses abonnés fixe à la fibre optique, soit 80 000 clients sur l'ensemble du Territoire.

- **La phase de test** s'est déroulée du 8 octobre 2015 (date du premier client mis en service à Kaméré) au 30 avril 2016. 344 accès fibre optique/clients (uniquement des résidentiels) ont été mis en service durant cette période dans les zones suivantes : Nouméa (la plaque Kaméré presqu'île et la plaque Haut Magenta/Portes de Fer) ; Bourail (la plaque Poé/La Roche Percée / Gouaro) ; Dumbéa (la plaque Katiramona, essentiellement le lotissement pointe à la Luzerne) ; et Mont Dore (Plaque Mont Dore Sud/Plum).

Le but de cette phase était de tester nos matériels, nos processus, nos sous-traitants, de voir le comportement de ce nouveau réseau, etc.

- **Le programme**, commencé fin 2015, est ambitieux. L'objectif est d'offrir le même niveau de service de très haut débit à tous nos clients partout, et de permettre ainsi aux personnes non éligibles à l'ADSL, notamment sur l'intérieur et les Iles, d'accéder à la fibre optique. Outre les établissements de santé, scolaires et les institutions, la priorisation des zones de déploiement est réalisée en concertation avec les mairies. Un point est régulièrement fait avec elles au cours du déploiement. Fin 2016, 20 000 clients étaient raccordable et 2 000 clients étaient raccordés.
- **Objectifs** : A partir de 2017, 20 000 clients supplémentaires seront raccordable chaque année. 10 000 clients raccordés sont attendus à fin 2017. La montée en puissance devrait s'accélérer dès 2018, notamment avec la mise à disposition du système d'information Convergence.



Ecole Fonrobert, 1<sup>ère</sup> école primaire du territoire raccordée à la fibre optique.

L'US de Lifou, inaugurée en novembre 2016.



Tirage FO Katirama - Paita



Raccordement FO Bourail



Dévoisement des réseaux de télécommunications à Koutio.

## Quelques projets en lien avec le déploiement du numérique.

### → Accompagner les travaux de Néobus

Les travaux de Néobus ont un impact important sur l'Office en raison des nombreux dévoitements de réseaux. L'OPT-NC participe au suivi des travaux, à leur coordination avec le maître d'ouvrage (le SMTU).

### → Répondre aux demandes de bornes Wi-Fi

Afin de créer un réseau Wi-Fi gratuit sur le domaine public et permettre ainsi au plus grand nombre de bénéficier d'une connexion Internet, l'OPT-NC accompagne, en sa qualité d'aménageur du territoire, les communes dans le développement des bornes Wi-Fi.

L'Office propose ainsi, selon les cas, un service de liaisons ADSL (comme sur la place des Cocotiers depuis 2014) ou un service fibre optique, pour le raccordement des bornes Wi-Fi.

### → Moderniser les unités de service (US)

En tant qu'aménageur du Territoire, l'OPT-NC accompagne les communes qui construisent leur ZAC (zone artisanale) ou leur ZI (zone industrielle). L'Office a ainsi mis en place un plan d'extension et de modernisation pour déplacer les unités de services techniques dans ces zones.

Historiquement, les US étaient au cœur des communes, installés près des agences postales. Les premières à être déplacées ont été, les unités de service de La Foa et de Pouembout. L'US de Lifou, inaugurée en novembre, a été réhabilitée afin de doubler la surface des locaux et optimiser les bâtiments de stockage et administratifs.

### → Faire évoluer le réseau

La direction des Télécommunications continue de faire évoluer son cœur de réseau pour l'Internet.

2017 verra la mise en place de la nouvelle plateforme de service

mutualisée permettant d'écouler le trafic Internet de la Nouvelle-Calédonie.

Ce nouveau cœur de réseau offrira des débits plus importants avec des liens de transport supérieurs à 100 Gb, une plus grande capacité et une sécurité accrue. De plus, avec toujours comme objectif d'améliorer l'expérience client en diminuant les coûts, l'Office a ajouté des caches en local ou CDN (Content Delivery Network). Ces derniers permettent d'offrir aux clients un accès plus fluide au contenu Internet mondial hébergé en Nouvelle-Calédonie.

Le plus ancien serveur « cache » sur le territoire est celui de Google. L'OPT-NC compte également aujourd'hui un serveur de cache AKAMAI, un leader dans le monde du CDN (FOX, MSN, MTV, NBC, SBS ...) ainsi qu'un serveur NETFLIX. Des tests sont en cours avec Dailymotion et des discussions avec plusieurs autres acteurs de l'audiovisuel et de l'Internet.

## POUR SUIVRE UNE DÉMARCHE D'OUVERTURE ET DE COLLABORATION

De véritables démarches de concertation ont été engagées avec les collectivités et institutions ainsi que les grands acteurs du numérique et économiques. Une démarche d'ouverture dont les objectifs sont de tisser des liens durables et présenter les projets emblématiques de l'OPT-NC, tout en restant à leur écoute. L'Office s'enrichit des propositions de ses partenaires et fait en sorte que ses projets, ses décisions et son positionnement trouvent leur cohérence avec ceux engagés à l'échelle de la Nouvelle-Calédonie et des entreprises du secteur.



### ACTEURS DU NUMÉRIQUE

#### → Animer les relations avec les acteurs du numérique

L'Office reçoit régulièrement les fournisseurs d'accès Internet (FAI), partenaires indispensables pour l'amélioration globale de l'Internet. Questions techniques sur des protocoles de communication, développement de logiciel pour de la gestion de clients, organisation FAI-OPT-NC pour faciliter le quotidien des clients, développement du modèle économique de l'Internet...

Ces rencontres sont l'occasion d'échanges sur des sujets transverses et communs aux FAI.

#### → Ajouter de la cohérence aux événements numériques

- La 2<sup>e</sup> édition du Smart-Day s'est déroulée en 2016 sur le thème des Territoires connectés et durables – Convergence, énergie et télécoms. EEC et ENERCAL y ont présenté leurs projets en la matière, réalisés en concertation avec l'OPT-NC.
- Dans le cadre de son projet THD Fixe, l'OPT-NC a participé à l'animation du Techday, événement organisé autour de la fibre optique avec tous les partenaires et acteurs du secteur.
- L'OPT-NC a été partenaire de la première édition de TEDx, format novateur de conférences en Nouvelle-Calédonie.
- En novembre 2016, la CGPME a organisé, en partenariat avec l'OPT-NC, le tout premier Pacific Business Forum (PBF), un rendez-vous des entrepreneurs d'Océanie appelé à se pérenniser et qui a réaffirmé le numérique comme levier de croissance de nos îles.
- L'Observatoire du numérique de Nouvelle-Calédonie (ONNC) a organisé le Livre blanc 3.0, recueil des souhaits de la filière numérique envers le gouvernement de Nouvelle-Calédonie. L'OPT-NC a été partenaire majeur de l'événement.

#### → Favoriser l'éducation par le numérique

En partenariat avec certains FAI, la cellule Econum du gouvernement et les organismes de formation, l'OPT-NC favorise l'utilisation du numérique dans l'éducation. La signature en février 2016 d'une convention de raccordement au très haut débit des collèges et lycées des trois provinces, fait écho au développement du Plan Stratégique pour l'économie Numérique (PSeN).

#### → Lancer un projet sur l'Internet des objets

Le concept est de raccorder un grand nombre d'objets du quotidien à l'Internet et de pouvoir les commander



à distance. Veille technologique et réunions ont été amorcées en 2016. Un démonstrateur sur l'Internet des objets a également été lancé avec 4 clients : les deux concessionnaires électriques, la SLN et l'Université.

## INSTITUTIONS ET COLLECTIVITÉS

### → Collaboration avec le Gouvernement

- La direction numérique et aménagement travaille avec la cellule Economie numérique du Gouvernement. En tant que principal investisseur du secteur numérique, l'OPT-NC est ainsi force de propositions en matière de développement économique de la filière.
- Depuis septembre 2016, l'OPT-NC est partenaire de « *service-public.nc* ». Il y est désormais possible de configurer son Internet mobile, de vérifier son éligibilité ADSL en ligne ou encore de suivre ses lettres et colis.

### → Partenariat entre l'OPT-NC et l'UNC

Le Pôle numérique et Technologique (PNT) de l'Université de la Nouvelle-Calédonie se profile. L'OPT-NC, intègre cette fondation en 2016 et participera à l'acquisition des équipements et la réalisation des aménagements utiles à l'ouverture du PNT pour la rentrée 2018.

### → Convention de collaboration avec ENERCAL

Depuis 2015, l'OPT-NC et ENERCAL se rapprochent pour construire un partenariat durable permettant de porter des sujets et projets communs. Ainsi une convention de type « *accord cadre* », a été signée en mai 2016, établie selon trois axes majeurs : la « numérisation » du pays, la maîtrise de l'énergie et la qualité de service et la sécurisation des réseaux. Dans la continuité de cet « *accord cadre* », deux conventions thématiques ont été signées : une convention de collaboration pour une meilleure maîtrise de l'énergie et une convention d'entraide ponctuelle ayant pour objet de définir l'engagement d'ENERCAL vis-à-vis de l'OPT-NC dans la réalisation de prestations d'entraide sur les zones où ENERCAL bénéficie de personnels permanents. Ces prestations, concernant les zones de Bélep et de l'Île des Pins, sont destinées à accélérer le rétablissement des réseaux de télécommunications et des stations d'énergie primaire et/ou secondaire de l'OPT-NC. Afin de réduire les nuisances environnementales et mutualiser les coûts d'investissement et de fonctionnement de leurs réseaux, les opérateurs et les collectivités, notamment le SIVM Sud, propriétaires des réseaux électriques et concédant aux exploitants, agissant dans l'intérêt du service public, souhaitent la généralisation de la mise en commun des infrastructures pour les réseaux électriques et les réseaux de télécommunications. Une convention est en cours de rédaction.

### → Convention de collaboration avec la CCI

Depuis 2015, l'OPT-NC travaille en partenariat avec la CCI sur différents dossiers qui feront l'objet d'une convention de type « *accord cadre* » sur 2017, visant à étudier les possibilités d'interaction entre les deux entités.

Les interactions identifiées et déjà à l'étude depuis 2016 se traduisent par la simplification des démarches OPT-NC pour les entreprises (BP, ouverture de ligne fixe, etc.) ; la création d'une offre spécifique à l'attention des entreprises ; la mise en place d'un programme de formation des futurs sous-traitants de l'Office pour le déploiement de la fibre optique ; l'étude des conditions et partenariats possible pour la mise à disposition d'Internet haut débit dans les centres de formation de la CCI et dans les aéroports ; l'accompagnement des entreprises par la CCI dans la réponse aux appels d'offre de l'OPT-NC ou encore la mise en place d'opérations de communication afin de valoriser les sujets en relation avec le numérique et l'innovation.

### → L'OPT-NC à la rencontre des communes



Rencontre avec la mairie de Lifou.

Courant 2016, une délégation de l'Office s'est rendue dans 16 communes de l'intérieur et des îles à la rencontre des maires. Ces visites ont permis d'échanger sur des sujets concernant directement les communes (couverture mobile, arrivée de la fibre...) et ainsi recueillir leurs besoins. Ces rencontres, nécessaires pour travailler efficacement de concert, auront aussi permis de créer des liens humains entre les collectivités locales et l'OPT-NC. Les tournées se poursuivront sur 2017.

## ASSOCIATIONS INTERNATIONALES

### → Workshop APNIC (Asia Pacific Network Information Center)

En tant qu'opérateur international, l'OPT-NC est membre de l'APNIC et participe à leurs ateliers. L'association assure un rôle de gestion, de promotion et de formation des métiers de l'Internet sur la zone Asie-Pacifique. En 2016, des formations ont été proposées aux FAI et un événement se tiendra sur le territoire en 2018.

### → Mission PITA (Pacific Islands Telecommunications Association), un partage d'expériences

Membre de la PITA depuis 2002, l'Office s'est rendu en Polynésie courant avril 2016 afin de participer à la 20<sup>e</sup> édition des rencontres de l'organisation. Ces rencontres avec les partenaires et homologues du Pacifique permettent des échanges, des partages d'expériences et des séances de travail tournées vers l'amélioration constante des prestations de services.



01

La nouvelle agence de Saint-Joseph à Ouvéa inaugurée le 26 juillet 2016.

## UN RÉSEAU D'AGENCES ÉTENDU

La mission de la direction des réseaux de vente est de s'adapter et d'anticiper les évolutions démographiques du territoire et de s'implanter au plus près des clients dans un esprit de service public.

Elle s'appuie ainsi sur un réseau de 55 points de vente répartis sur l'ensemble du territoire qui dans l'avenir devrait évoluer en fonction des besoins de la population.

### RÉALISATIONS

→ **01 A Ouvéa, la nouvelle annexe de Saint-Joseph, située au sein du district, a été inaugurée le 26 juillet 2016.** Elle renforce la présence de l'OPT-NC sur Ouvéa, qui comprend déjà une agence à Fayaoué. L'annexe de Saint-Joseph permet ainsi d'offrir une plus grande proximité aux habitants du nord de l'île qui devaient jusqu'à présent se rendre à Fayaoué pour effectuer leurs opérations. Cette ouverture était très attendue par la population. En effet, depuis mars dernier, on constate un taux de fréquentation important avec plus de 1 000 passages en moyenne par mois.

02



- **02 Au cœur de la relation clients, le 1000 est une véritable plate-forme téléphonique qui propose un service après-vente (SAV) ainsi qu'un support technique, et ce dans les trois métiers de l'OPT-NC :** courrier et colis, télécoms et services financiers. Le 1000 délivre des renseignements et répond aux demandes commerciales à distance des clients qui ne sont pas à proximité d'une agence ou qui ne souhaitent pas se déplacer. Le taux d'efficacité de réponse du « 1000 » qui est de 87 % en 2016 souligne la réactivité de l'équipe des téléconseillers qualifiés. En 2016, une activité a été développée au sein du service clientèle : celle de contacter les clients raccordables à la fibre optique pour leur proposer cette nouvelle technologie plus performante. Dans ce sens, l'équipe a été formée pour répondre à toutes les questions sur le THD fixe.
- **Un réseau de partenaires prend le relais de l'OPT-NC lorsque l'Office n'est pas présent ou en dehors des heures d'ouverture des agences.** 400 revendeurs de consommables (cartes téléphoniques, timbres, prêt-à-poster) et 20 boutiques partenaires Mobilis qui proposent les abonnements de téléphonie mobile complètent l'offre commerciale de la DRV. Plus de 25 % des placements d'abonnements Mobilis sont réalisés par les boutiques partenaires.
- **Depuis 2015, l'achat des recharges Liberté peut s'effectuer sur Internet.** En 2016, L@goon est devenu le second vendeur agréé par l'OPT-NC, après Pacific IP. Ce dispositif étendu sur l'ensemble du territoire est unique et s'inscrit dans la stratégie d'aménagement et de développement de l'OPT-NC.

## PERSPECTIVES

- Deux nouvelles agences verront le jour : à Koné en juin 2017 et en face du Médipôle à Koutio en 2018. Des agences modernes pour être à proximité de pôles en extension et répondre aux besoins de nos clients.
- Dans l'attente de reconstruire une nouvelle agence à Lifou, une rénovation de l'agence actuelle sera réalisée en 2017.



## L' OPTIMISATION DU RÉSEAU COURRIER

Afin de répondre aux attentes des clients et leur donner accès aux différents services essentiels, l'OPT-NC s'est engagé dans son plan stratégique OPT2017 à améliorer la proximité des services offerts, notamment en renforçant sa présence sur l'ensemble du territoire. La direction du courrier et du colis a ainsi poursuivi sa politique d'amélioration du service postal au niveau du traitement du courrier et des colis et a optimisé son réseau de distribution.

### RÉALISATIONS

→ **03 Les Ilots de Boîtes Postales (IBP) en tribus : une implantation soutenue.** Inscrit au plan stratégique OPT2017, le projet d'implantation des IBP dans toutes les tribus desservies par la poste mobile prévoit d'offrir à la population une distribution sécurisée du courrier au plus près de leur lieu d'habitation. En 2016, 46 tribus supplémentaires ont bénéficié de ce service. Depuis le démarrage du projet en 2014, 81 IBP ont été installés et les communes de Boulouparis, Kouaoua, Farino, Yaté, Ponérihouen et Poum sont désormais entièrement équipées. A terme, 272 tribus, réparties sur 27 communes, seront dotées d'IPB.

→ **04 Le futur Centre de Traitement du Courrier (CTC) : le projet avance à grand pas.** C'est au coeur de la zone industrielle de Ducos que le futur CTC, qui s'inscrit dans le vaste programme Eiffel, ouvrira ses portes en 2018. Plus grand et plus adapté que le CTC rue de l'Alma, le bâtiment répondra de manière efficace à l'augmentation de la population, à l'évolution du trafic postal et des processus de dédouanement. L'année 2016 a été marquée par le choix du matériel postal en prévision d'un appel d'offre, la mise à jour des processus et la définition de l'organisation cible. Le 1<sup>er</sup> juin, Philippe Dunoyer, président du conseil d'administration de l'OPT-NC, a posé la première pierre du futur CTC aux côtés de Philippe Gervolino, directeur général de l'OPT-NC.

→ **05 Le Centre de Distribution du Courrier (CDC) de Dumbéa est opérationnel.** Afin de mieux répondre aux attentes des clients et d'offrir à son personnel

de meilleures conditions de travail, l'OPT-NC est dans une démarche constante d'aménagement et/ou de construction de ses agences et centres. Pour accompagner l'évolution démographique de la commune de Dumbéa, le CDC a vu le jour en juin à Koucokweta. Il affiche une superficie de plus de 200 m<sup>2</sup> et comprend une salle de tri de 110 m<sup>2</sup>. Le nouveau centre assure les 7 tournées de distribution à domicile de la commune, tandis que les 3 agences et annexes de proximité, bientôt 4, se concentrent sur les opérations de guichets et la distribution en BP. Le 8 août 2016, l'équipe des facteurs - qui jusque-là était rattachée à l'agence OPT-NC de Dumbéa - a emménagé dans ses nouveaux locaux et un chef de centre a été recruté. Le CDC de Dumbéa, qui est le deuxième centre dédié à la distribution postale en Nouvelle-Calédonie, est amené à évoluer en fonction de la croissance de la commune et pourra accueillir jusqu'à 15 facteurs si nécessaire. Ouvert depuis le 10 août 2016, ce centre distribue entre 1 500 et 11 000 plis en moyenne par jour sur l'ensemble de la commune et plus de 900 colis par mois.

### PERSPECTIVES

■ L'objectif est d'installer 70 nouveaux IPB en 2017 et de permettre ainsi à 6 communes supplémentaires d'être totalement équipées.





Dominique Van Moe, chef de l'agence de La Foa, Régis Roustan, maire de Farino et Frédéric Duret, en charge du déploiement des GAB, devant le nouveau GAB de la FOA (juillet 2016).

## L'EXTENSION DU PARC DE GAB SE POURSUIT

Afin de garantir l'accessibilité aux services bancaires à l'ensemble du territoire, l'OPT-NC installe des guichets automatiques de banque (GAB) accessibles 7j/7 et 24h/24. L'objectif, d'ici 2 ans, est d'équiper les 33 communes d'au moins un GAB répondant à ces critères, avec un kiosque extérieur ou un GAB externe en façade des agences.

### RÉALISATIONS

En 2016, 4 communes ont été équipées d'un kiosque et un GAB a également été installé au sein de l'aérodrome de Magenta. Tous aux couleurs de la nouvelle charte graphique des services bancaires. Au 31 décembre, 64 % des communes du territoire disposaient ainsi d'un GAB OPT-NC accessible en continu.

La mise en place des kiosques fait l'objet de discussions et de partenariats avec les communes afin de les positionner dans des zones visibles et fréquentées.



- **Farino** : dépourvue d'agence OPT-NC, la commune de Farino a accueilli son GAB externe le 20 avril. Le kiosque qui l'héberge a été installé sur la place du marché mais, modulable et mobile, il peut également être déplacé en cas de besoin.
- **Hienghène** : le kiosque de Hienghène a été installé au mois de juin. Ces installations sont d'autant plus importantes que l'OPT-NC poursuit sa politique de bancarisation des clients. Ceux qui disposent de carte Corail ou Corail+ ne peuvent retirer que dans des GAB de l'OPT-NC.
- **Touho** : c'est également en juin que Touho a reçu son kiosque. Les usagers peuvent y retirer de l'argent, consulter leurs comptes, éditer leurs relevés et commander leurs chèquiers.
- **Ponérihouen** : elle a été la quatrième commune de l'année à recevoir son GAB externe. Comme les autres kiosques, l'automate permet l'accès au libre-service bancaire.
- **Magenta** : un GAB interne a également été installé dans le hall de l'aérodrome.

## PERSPECTIVES

- Le déploiement se poursuit en 2017 avec une accélération des installations. Sont prévus des kiosques dans les stations Total de Thio et de Yaté, à la station Shell de Ouégoua, dans le village de Houailou, à Plum sur la commune du Mont-Dore, à l'agence de Kouaoua et à l'Université de Nouvelle Calédonie. Installation également de GAB en façade à l'agence de Kaala-Gomen et à l'aérodrome de l'île des Pins et d'autres partenariats sont à l'étude pour l'implantation de GAB hors agence OPT-NC.



**STRATÉGIE  
ÉCONOMIQUE**





## LE MODÈLE ÉCONOMIQUE TOURNÉ VERS LE CLIENT

Dans un environnement en mutation, l'OPT-NC a poursuivi en 2016 une stratégie économique s'appuyant sur trois piliers essentiels :

- **Rationaliser et simplifier ses offres commerciales tout en poursuivant sa politique de baisses tarifaires**, notamment dans le domaine des télécommunications (baisse du tarif des liaisons Céléris Ethernet, lancement en fin d'année des offres M « packagées » de téléphonie mobile).
- **Repenser le modèle de relation client avec pour objectif d'offrir un parcours client plus fluide et plus simple**. Le lancement d'un guichet express, la mise en œuvre d'un premier automate multiservices, la simplification de certaines opérations clients sont autant d'initiatives qui ont permis de diminuer le temps d'attente moyen en agence. Ainsi, 86 % des clients sont traités en moins de 20 mn.
- **Poursuivre sa politique d'ouverture avec les acteurs économiques afin de concevoir des offres et des services en ligne avec les attentes des bénéficiaires calédoniens**. De nombreuses démarches de concertation avec le MEDEF, la CPME, l'ISEE, le CESE, la CCI et, bien d'autres acteurs, ont permis une meilleure compréhension mutuelle des besoins des différentes parties prenantes et des projets portés par l'OPT-NC.

## RENDRE UN MEILLEUR SE

La direction des réseaux de vente s'emploie à offrir des services et des outils aux clients de l'OPT-NC afin de diminuer le temps d'attente en agences et les emmener vers plus d'autonomie. En 2016, elle a développé de nombreux projets dont les objectifs visaient l'amélioration de la satisfaction client.

### RÉALISATIONS

- **Un concept ambitieux : la Nouvelle Relation Client :**  
Le projet de la Nouvelle Relation Client (NRC) vise à transformer les agences de l'OPT-NC en un lieu moderne de commercialité et à optimiser l'accueil de la clientèle dans une démarche d'amélioration et d'évolution continues. « *Bien servir, mieux satisfaire* », telle est la devise de NRC.
- **Les quatre grands objectifs de NRC :**
  - Fluidifier et organiser le trafic dans les agences
  - Diminuer l'attente réelle et perçue dans le réseau
  - Simplifier les opérations pour qu'elles soient moins complexes et plus rapides
  - Renforcer la visibilité et lisibilité des offres, des services et des produits proposés
- **Un automate et un guichet express pour plus d'autonomie**  
C'est l'agence de Magenta qui a été la première à bénéficier d'une première brique de concept moderne d'agence. En juin, un guichet express sans ticket destiné aux opérations courantes de courte durée a été installé. L'objectif étant de diminuer l'attente des clients. Autour de ce guichet, c'est toute une signalétique claire et un univers graphique harmonieux qui ont été imaginés afin que les clients aient une meilleure lisibilité au sein de leur agence. Autre concrétisation : le 1<sup>er</sup> automate en libre-service qui a été officiellement mis en service en décembre 2016 à l'agence de Nouméa Sud. Sans passer par le guichet, les clients peuvent effectuer des opérations courantes, comme acheter des recharges Liberté, affranchir du courrier, régler

## SERVICE À NOS CLIENTS



Show-room à N'Géa d'une agence NRC(Nouvelle Relation Client).

les factures OPT-NC fixe et mobile et de la Calédonienne des Eaux.

### → Un show-room à l'image d'une agence laboratoire

Afin de tester la qualité de service, l'innovation et de donner de la visibilité au personnel, la direction des réseaux de vente (DRV) a fait le choix de construire un showroom qui servira d'agence laboratoire. Situé derrière l'agence de N'Géa, il accueille depuis décembre les acteurs internes (chefs d'agence, agents de guichet, membres du conseil d'administration, comité d'entreprise...) et externes (association calédonienne des handicapés, UFC Que Choisir...) afin de présenter, d'adapter et fiabiliser ce modèle d'agence.

### → Une démarche participative

Cette Nouvelle Relation Client est le fruit d'une co-construction avec l'ensemble des acteurs concernés. Dans une perspective de service de qualité, les retours clients mais aussi les remontées des acteurs internes vont contribuer à améliorer en continu le dispositif. La satisfaction de nos clients est le fil rouge de NRC. Elle sera d'ailleurs régulièrement mesurée par des enquêtes en sortie d'agence ou par des études plus approfondies.

### → Diminution du temps d'attente des clients en agence

Le déploiement des GAB, qui participe également à la stratégie économique ancrée dans le plan OPT2017, ainsi que l'augmentation de l'équipement en cartes bancaires de nos clients et la mise en place d'un automate, ont engendré une diminution significative du temps d'attente moyen dans nos agences. Cette évolution est à mettre en relation avec le taux d'usage des GAB qui de son côté a augmenté. A la fin de l'année 2015, le taux était de 77 %, il est de 80 % fin 2016.

### → Formations à la relation client

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de service, une première moitié du personnel en contact clientèle de la DRV a suivi une formation à la relation client dont l'objectif est le développement de l'esprit de service et une meilleure gestion et compréhension des besoins des clients.

## PERSPECTIVES

- En 2017, le concept NRC va se mettre réellement en place dans l'agence pilote de Ducos Le Centre dont l'espace clients sera complètement réaménagé.
- La dynamique qui consiste à diminuer le temps d'attente dans les agences va se poursuivre avec d'une part, une dizaine de GAB qui seront installés avec un objectif de taux d'usage de 90 % et, d'autre part, une dizaine d'automates mis en service.
- La DRV va s'employer également à améliorer la qualité de service en travaillant sur son processus de traitement des réclamations, afin de fluidifier et simplifier les procédures pour une meilleure réactivité.
- La formation se poursuit avec la seconde moitié du personnel de la DRV qui sera formée à la relation client.

## UNE FORCE DE VENTE PERFORMANTE

Dans un environnement en constante mutation, l'OPT-NC se doit d'anticiper les évolutions en matière technologique et réglementaire.

Dans ce cadre, la direction des réseaux de vente (DRV) a pour challenge d'adapter sa démarche commerciale en fonction des nouveaux produits et des évolutions des trois métiers historiques de l'OPT-NC et de performer ses équipes. Ses points de vente sont l'interface entre la clientèle des particuliers et les orientations prises et les projets lancés par la direction des télécommunications (DT), la direction des services bancaires (DSB) et la direction du courrier et du colis (DCC).

### RÉALISATIONS

- La DRV est en première ligne pour commercialiser les nouvelles offres.  
L'année 2016 a été marquée par le lancement mi-décembre des forfaits M, des offres packagées. Un vrai succès dans la mesure où en quinze jours les agents ont placé 1 852 abonnements avec comme objectif en 2017 de parvenir à 15 000.
- L'arrivée de la fibre optique a engendré au sein du personnel de la DRV une nouvelle montée en compétences. En amont, des connaissances techniques et des modes opératoires ont été transmis lors de réunions et de formations dans la perspective d'une démarche commerciale performante au sein des agences et par téléphone.
- En matière réglementaire, le personnel de la DRV a été formé à la fois pour lutter contre le blanchiment d'argent dans le secteur bancaire et accompagner les clients dans le dépôt et l'envoi de leur colis conformément à la loi sur les matières dangereuses. Un large éventail qui demande d'être en formation continue et réactifs sur les réglementations, toujours dans un souci de service de qualité.

## L'AGENCE ENTREPRISES

### RÉALISATIONS

L'agence entreprises a axé sa force de vente sur l'amélioration de la relation client.

Cet objectif est structuré autour :

#### → De modules de formations

Les chargés d'affaires et les assistantes commerciales ont suivi des programmes de formations sur la relation commerciale B to B ainsi qu'un module sur la vente en B to B spécialement pour les chargés d'affaires afin de monter en compétence et instaurer ainsi une qualité de services destinée à améliorer la relation clientèle grands comptes et professionnelle. Ces formations ont impulsé des démarches commerciales proactives, des procédures et des suivis qui ont porté leurs fruits.

#### → D'offres commerciales basées sur l'évolution des besoins

Afin de répondre au plus près des attentes des entreprises calédoniennes, l'accès aux liaisons Céléris Ethernet est devenu en mars plus attractif. De nouveaux forfaits Intra et inter Cités ont fait leur apparition conjugués à une baisse de 45 % des frais de mise en service et une simplification de la grille des débits et des durées contractuelles (12/24 mois). Plus de 30 % des abonnés ont augmenté le débit de leur liaison suite à l'action commerciale menée par l'ensemble des chargés d'affaires.

## PERSPECTIVES

- L'élaboration d'un plan d'action commercial qui comprendra la mise en place d'une démarche dynamique de suivi de la qualité de service. Dans cette perspective, un questionnaire sera proposé à la clientèle pour recueillir son opinion après chaque rendez-vous.
- L'agence entreprises concentrera ses actions sur la promotion des Forfaits M et sur les offres Flotte Mobile Entreprise qui permettent aux entreprises à partir de 15 ou 30 contrats minimum de bénéficier de tarifs préférentiels sur les abonnements, le coût des communications locales et les forfaits Internet Mobile.

## LE SERVICE MARKETING ETUDES ET OFFRES

Le service marketing études et offres décline la vocation de l'OPT-NC en tant qu'aménageur du territoire selon deux axes majeurs : adapter la politique tarifaire au plus grand nombre conformément aux engagements du Plan OPT2017 et assurer l'accessibilité des services de l'Office sur la totalité du territoire et auprès de l'ensemble de la population.

## EVOLUTION DES OFFRES TÉLÉCOMS

### RÉALISATIONS

Des offres plus adaptées pour répondre à l'évolution des usages des clients de l'OPT-NC.

#### → Une des mesures phares a été la création des Forfaits M de Mobilis.

La première gamme d'offres packagées propose cinq forfaits « *tout-en-un* » incluant voix, Internet Mobile et SMS à des tarifs attractifs (de moins 32 à moins 40 % selon l'abonnement par rapport aux offres Mobilis à la carte). Avec un ticket d'entrée à 2 500 francs et la VoIP autorisée, les Forfaits M ont connu un très fort succès dès leur lancement. L'OPT-NC a ainsi répondu aux attentes des clients tout en opérant, à l'instar des opérateurs internationaux, le début du transfert de la valeur de la voix vers la data.

#### → Afin de maintenir son engagement en faveur de l'amélioration constante de la qualité de service de l'Internet, l'OPT-NC a refondu le modèle tarifaire des offres du Réseau Fédérateur, socle du Web en Nouvelle-Calédonie.

L'explosion des usages constatée depuis 2014 a nécessité la révision du modèle des offres proposées aux FAI. Le nouveau modèle consiste à faire bénéficier chaque acteur de baisses tarifaires en fonction de la consommation globale d'Internet en Nouvelle-Calédonie. Ce modèle permet d'établir un prix de référence du mégabit/s unique et identique pour tous. Ainsi le coût du Mb à l'international est passé de 13 000 F TTC à 9 450 F TTC. Un modèle plus vertueux qui bénéficie également aux internautes.

#### → L'Internet Mobile à la demande (IMD) propose depuis 2011 aux clients détenteurs de cartes Liberté et de forfaits Mobilis de bénéficier d'une connexion temporaire à l'Internet mobile.

La gamme, composée initialement de quatre offres, se recentre à présent sur deux offres phares : 1 heure d'Internet de 100 Mo pour 90 F TTC (-10 %) avec l'offre « 1110 » et 24 heures de 200 Mo pour 400 F TTC (-5 %) avec l'offre « 1111 ». Cette refonte

a permis en plus de la baisse des tarifs d'améliorer la qualité de service et l'expérience client.

#### → L'offre OPTimo a également été modifiée au bénéfice des internautes. Initialement proposée à 2 394 francs/mois TTC pour un débit de 16 Mb/s, l'offre se décline désormais en deux forfaits.

Le premier forfait « *OPTimo* » est commercialisé au tarif de 1 680 francs TTC, soit 30 % moins cher qu'auparavant pour un débit amélioré à 20 Mb/s pour les clients équipés en fibre optique, jusqu'à 16 Mb/s pour les internautes toujours sous ADSL. Pour les abonnés, raccordés à la fibre optique et gros consommateurs d'Internet Très Haut Débit, une offre « *OPTimo THD* » a été créée au tarif de 2 394 francs TTC pour un débit de 50Mb/s par mois.

#### → Dans la perspective de préparer l'arrivée du système d'information, Convergence, différentes mesures ont été prises en vue d'harmoniser les offres de liaisons de données pour les entreprises et d'en baisser les tarifs.

## PERSPECTIVES

Pour 2017, la feuille de route dans le domaine des Télécoms sera très liée au projet Convergence. Le nouveau système d'information de l'OPT-NC se déploiera en octobre sur la partie THD Fixe, puis en avril 2018 sur le mobile, et en juin 2018 pour le fixe. Les nouvelles offres seront à l'étude en 2017. Les pistes envisagées : une évolution des Forfaits M, des offres de données à destination des entreprises et des professionnels, la mise en place de la notion de hors forfait et une offre dédiée aux touristes.



# RÉSULTATS TELECOMS

## BILAN GLOBAL

Avec 21,01 milliards de francs, le chiffre d'affaires (CA) des télécommunications (comptes créditeurs internationaux compris) recule de 4,5 % sur l'année 2016 après une progression de 0,8 % en 2015.

Cette diminution de 993,1 millions est consécutive aux différentes baisses des tarifs adoptées fin 2015 tant sur le Mobile (-288 millions), que sur le Multimédia (-388,3 millions) et les liaisons louées (-34,6 millions) dont les impacts se sont reportés en 2016. La part de la téléphonie fixe continue de décroître (- 276,8 millions contre -168,6 en 2015) mais maintient sa part dans le chiffre d'affaires des télécommunications (21 %). La première source de revenus télécoms reste la téléphonie mobile qui constitue à elle seule 50,9 % du chiffre d'affaires global de l'OPT-NC (contre 50,3 % en 2015).

## TÉLÉPHONIE MOBILE

Malgré la baisse globale des recettes Mobilis, les abonnements ont légèrement progressé de 0,05 % sur l'année 2016 (contre 5,7 % en 2015).

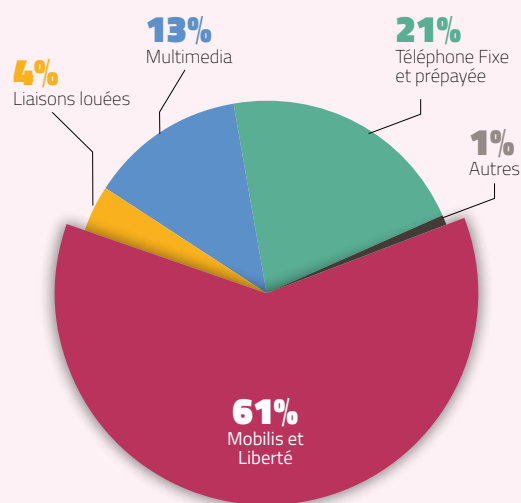
Les recettes Liberté reculent de 5,53 % en 2016 (contre -1,49 % en 2015), avec un CA en 2016 de 4 993,80 millions de francs.

La stratégie de migration des clients Liberté vers Mobilis portée par l'ensemble des réseaux de vente (DRV, AE et distributeurs Mobilis), combinée aux fortes baisses de tarifs réalisées sur l'ensemble de la gamme des abonnements, porte ses fruits. L'objectif reste le développement du revenu moyen par utilisateur (ARPU) (plus élevé sur les abonnements mobiles) avec la mise en place d'une démarche de fidélisation et d'accessibilité toujours plus étendue aux usages numériques au travers de la démocratisation des services Internet Mobile.

- **Parc Mobilis :** 89 718 abonnés (+4,5 % contre 7,1 % en 2015)
- **Parc Liberté :** 177 393 comptes (-1,6 % contre +0,05 % en 2015)
- **Parc total :** 267 111 clients (+0,4 %)

Les abonnements représentent 33,26 % du total contre 32,2 % en 2015 et 31,1 % en 2014.

Le taux de pénétration de la téléphonie mobile par rapport à la population totale (270 500 – estimation ISEE fin 2015) s'établit à 98,6 %, principalement porté par les Forfaits Monétaires Bloqués. La croissance de l'Internet Mobile est forte avec un total de 36 542 clients et une progression de + 24,8 % en 2016 (contre 19,1 % en 2015). Il convient de



REPARTITION DES RECETTES TELECOMS 2016

**1 128**

liaisons Céléris Ethernet

**76 512**

lignes fixes

**267 111**

clients Mobilis

**651 000**

minutes de communications mobiles par jour en moyenne

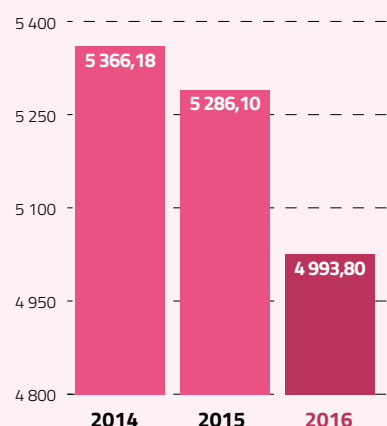
**104 355 334**

SMS transmis en 2016

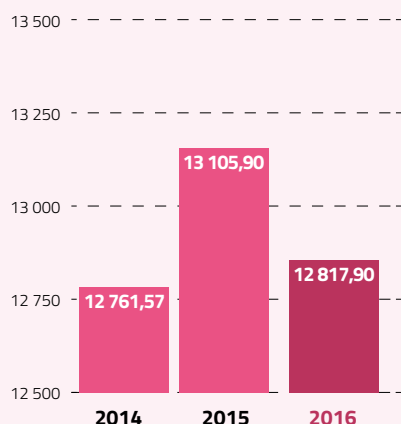
**55 980**

abonnés Optimo

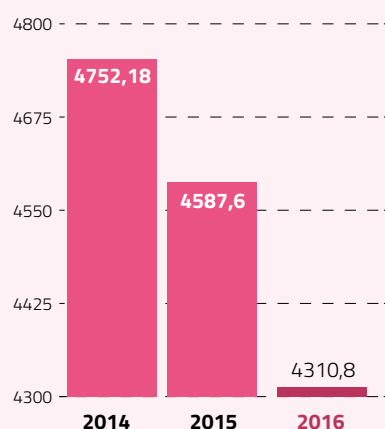
dont 1 874 raccordés au Très Haut Débit Fixe (fibre)



CA CARTE LIBERTÉ  
en millions de francs CFP



CA GLOBAL MOBILE  
en millions de francs CFP



CA GLOBAL TELEPHONE FIXE  
en millions de francs CFP

noter le succès des Forfaits M, offres incluant la voix, l'Internet Mobile et les SMS, lancés mi-décembre 2016, qui comptaient déjà 2 104 clients à fin décembre.

L'Internet Mobile à la Demande connaît toujours un important succès avec 56 377 clients distincts sur le mois de décembre 2016 (contre 46 209 en 2015) et un nombre moyen de SMS par jour en constante progression, avec 24 110 SMS envoyés contre 18 000 en 2014.

L'évolution du chiffre d'affaires mobile, soit près de 13 millions de francs, est conforme aux objectifs prévisionnels. Ce sont les abonnements Internet Mobile qui contribuent le plus à cette augmentation (+20 %). A noter que pour la troisième année consécutive les recettes du trafic local sont en régression (-2,1 % contre -5,1 % en 2015).

## TÉLÉPHONIE FIXE

Sur l'année 2016, le chiffre d'affaires de la téléphonie fixe accentue sa baisse (-6,1 %). Ce sont principalement la téléphonie fixe locale, la téléphonie fixe internationale et la téléphonie publique et prépayée qui subissent les plus forts reculs (trafics extérieurs -10,2 % contre -15,1 % en 2015 et téléphonie publique et prépayée -30,6 % contre 39 % en 2015).

Ces baisses constantes s'expliquent par l'accroissement permanent du taux d'équipements en téléphone mobile de la population calédonienne et par la démocratisation de l'usage de la voix sur IP en matière de communications internationales (Skype, Facetime, Viber...).

L'évolution du CA des abonnements continue de légèrement progresser (+0,1 % contre +1,4 % en 2015) porté principalement par les abonnements Fixy.

■ Parc global téléphonie fixe = 76 512 lignes  
(-1,6 % contre +2,4% en 2015)

Le chiffre d'affaires de la téléphonie fixe (publiphonie incluse) est de l'ordre de 4,3 milliards, ce qui représente 21 % du CA des télécoms comme l'an passé.



# SOLUTIONS DANS LE DOMAINE DU COURRIER ET DU COLIS

## RÉALISATIONS

### → Afin de délivrer un meilleur service à ses clients

**tout en simplifiant les tarifs**, l'OPT-NC a modifié les conditions de son offre Colis. Les envois en dessous de 3 cm d'épaisseur et de 2 kg sont désormais affranchis au tarif du courrier. Ces dimensions sont plus adaptées aux envois de petites marchandises ou objets (CD, DVD, petits livres, lunettes...) qui bénéficient ainsi de tarifs plus avantageux, jusqu'à moins 63 % pour les envois de 200 g vers la France métropolitaine.

### → Le conseil d'administration a validé le principe d'offres pilotes dans le domaine du courrier et colis.

Cela permet de tester en conditions réelles une offre avant qu'elle ne soit mise sur le marché

### → Plusieurs études ont été menées afin d'identifier les orientations stratégiques à suivre pour dynamiser le domaine du courrier et du colis, secteur d'activité en perte de vitesse aujourd'hui.

Ces études révèlent la nécessité de privilégier deux axes de développement majeurs : proposer des offres destinées aux professionnels plus adaptées à leurs besoins et développer des services en ligne rendant le client autonome et limitant les déplacements chronophages en agence.

### → SIDO : le nouveau Système d'Information pour les métiers du courrier et colis

Le projet SIDO (Suivi Informatisé Des Objets) a été désigné en 2016 comme l'un des cinq projets

informatiques prioritaires du plan stratégique. Ce système permettra de suivre, au sein de tous les établissements postaux et les agences de l'OPT-NC, les recommandés, les colis et les dépêches dans un système informatique unique pour un gain de productivité et une simplification des tâches. La DCC a rédigé l'expression des besoins afin de lancer l'appel d'offres le 25 novembre 2016 pour une prestation de développement selon la méthode agile définie comme une approche itérative et collaborative, capable de prendre en compte les besoins initiaux du client et ceux liés aux évolutions.

### → Adressage

La DCC a poursuivi sa communication ciblée sur les règles de l'adressage auprès des mairies et des grands émetteurs de courrier et sur l'importance d'inscrire tous les éléments de l'adresse (n° et noms de rues) pour une distribution optimale. En 2016, la DDC a lancé une opération qui consistait à proposer aux mairies qui le souhaitent de leur transmettre le fichier des boîtes postales afin de mettre à jour leur base adresses.

### → Le comptage du courrier ordinaire

Le comptage manuel du courrier a été abandonné au profit de la mise en place de machines de tri. Une vraie avancée pour estimer de manière fiable chaque jour le trafic. Cette précision chiffrée permet au service marketing de mieux positionner ses offres.

## PERSPECTIVES

■ En 2017, les Prêt-à-Poster vont évoluer avec comme objectif de simplifier l'offre et de proposer des tarifs plus compétitifs autant pour les particuliers que pour les professionnels.

■ Suite à sa création en 2016, le dispositif d'offre pilote sera mis en place avec le service de collecte et remise destiné aux professionnels. Il leur permettra de disposer d'un service de remise et de collecte de leur courrier directement dans leurs locaux et ainsi de gagner en efficacité.

■ L'étude de satisfaction clients B to B menée au dernier trimestre 2016 a permis d'identifier les modifications à envisager sur les offres d'envois en nombre actuelles pour les rendre plus attrayantes.

■ Afin d'éviter aux clients de se déplacer en agence, des services en ligne vont être développés en 2017 notamment la gestion des absences ou des déménagements (ordres de réexpédition, garde du courrier, poste restante), l'envoi de recommandés depuis Internet et la commande en ligne de certains produits comme les Prêt-à-Poster.

→ **Rationalisation de la distribution**

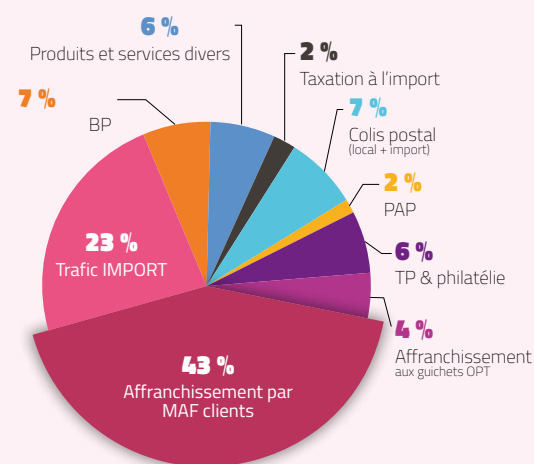
Le 1<sup>er</sup> septembre 2016, la DCC a mis fin au système fini-parti et au 23 tournois pour une nouvelle organisation actuellement en cours. A terme, un nouveau dispositif comprenant quatre zones et des tournées modulables sera mis en place en 2018 à Nouméa. L'objectif étant de prendre en compte la baisse générale du trafic et ses fluctuations par le biais d'une organisation plus souple.



## RÉSULTATS COURRIER ET COLIS



Avec 2,38 milliards, le chiffre d'affaires du courrier/colis est en hausse (+2 %). Le courrier déposé par les titulaires de machines à affranchir génère 43 % du chiffre d'affaires courrier/colis (contre 40,2 % en 2015), suivi par le trafic import à 23 %.



RÉPARTITION DU CA COURRIER/COLIS

### COURRIER

Globalement, la branche courrier a rapporté 1,49 milliard de francs soit 62 % du CA total (comptes créditeurs internationaux inclus).

Ce trafic enregistre une hausse (+2 %), hausse qui peut s'expliquer par l'évolution de l'offre dont les conditions ont changé courant 2016 (hausse de l'épaisseur des envois admis en Courrier de 2 à 3 cm). Cette évolution a fait basculer une partie du CA colis vers le courrier.

### COLIS

La branche Colis voit son CA croître de 17,9 % (contre 16,9 % en 2015), atteignant 501 millions de francs en 2016, soit 21 % du CA total (comptes créditeurs internationaux inclus). Le trafic en local, assuré par l'activité de vente par correspondance en développement ces dernières années en Nou-

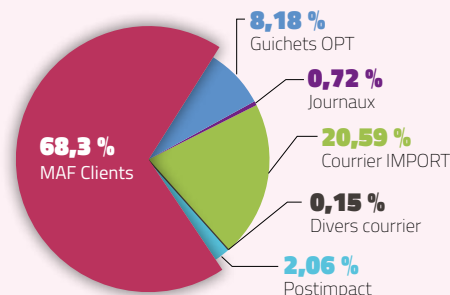
velle-Calédonie, est une opportunité pour l'OPT-NC d'augmenter son chiffre d'affaires sur les prochains exercices.

### PRET-A-POSTER ET PHILATELIE

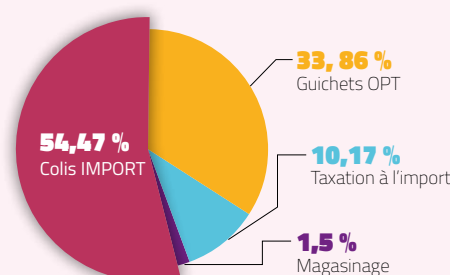
Avec un chiffre d'affaires de 36 millions, les ventes de Prêt-à-Poster ont augmenté de 9,5 % grâce aux différentes actions commerciales et de communication menées au long de l'année. L'évolution de l'offre prévue début 2017 améliorera son attractivité ainsi que les ventes. Côté philatélie, les ventes de timbres-poste et produits philatéliques (y compris souvenirs, livres ...) ont enregistré un chiffre d'affaires de 145,8 millions (-15,1 % par rapport à 2015).

### BOITES POSTALES

Avec 161 millions de CA, la location des boîtes postales a diminué de 0,7 %, malgré l'extension du parc des BP.



RÉPARTITION DU CA COURRIER



RÉPARTITION DU CA COLIS





## DÉVELOPPEMENT DES OFFRES BANCAIRES

### ■ RÉALISATIONS

- **Afin de réduire l'écart moyen des tarifs des services bancaires entre la Nouvelle-Calédonie et la métropole**, un accord de concertation a été signé entre les banques, l'OPT-NC et l'Etat. L'Office s'est ainsi engagé à baisser les tarifs pour :
  - Les frais de tenue de compte pour les particuliers à hauteur de 2 %.
  - L'abonnement au service financier en ligne de l'OPT-NC (CCP.NC) pour l'ensemble de la clientèle à hauteur de 17 %.
- **Lancée en 2013, l'offre bachelier a été renouvelée pour la quatrième fois en 2016.** Destinée à tous les élèves reçus en 2016 au bac général ou technologique, elle permet de récompenser les bacheliers en leur offrant une prime allant de 3 500 à

35 000 francs selon leurs résultats et leur mention à l'ouverture d'un livret A et d'un compte CCP. Jusqu'à leur 25<sup>e</sup> anniversaire, ces jeunes vont alors bénéficier de la gratuité des frais de tenue de compte, de cotisation de la carte Visa Electron et d'un accès au site ccp.nc Start. L'objectif est de développer le segment des 18-25 ans et de les fidéliser.

### ■ GESTION DES RISQUES

La direction des services bancaires (DSB) a connu un évènement important en 2016 puisqu'elle a lancé le projet PCA, le plan de continuité d'activité. Il s'agit de mettre en œuvre le dispositif de continuité (organisation, moyens, outils) pour maintenir les activités critiques des Services Financiers de l'OPT-NC en temps de crise, jusqu'au retour à la normale. Ce dispositif sera opérationnel en avril 2017 à l'issue de la réalisation des tests initiaux.



## RÉSULTATS SERVICES FINANCIERS

- +10 %** encours CCP  
(contre +6,1% en 2015)
- 4 %** encours particuliers épargne  
(contre -1% en 2015)
- +7 %** commissions CCP, les commissions liées aux cartes de paiement, à CCP.nc et au traitement des opérations  
(contre +5% en 2015)

**41 811**

comptes CCP (+9,9%)

**100 734**

livrets A (+1,2%)

**10 116**

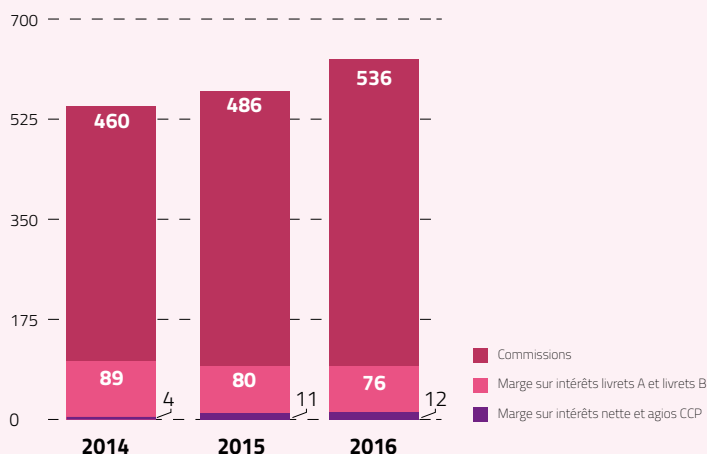
abonnements ccp.nc(+44,5%)

**17 505**

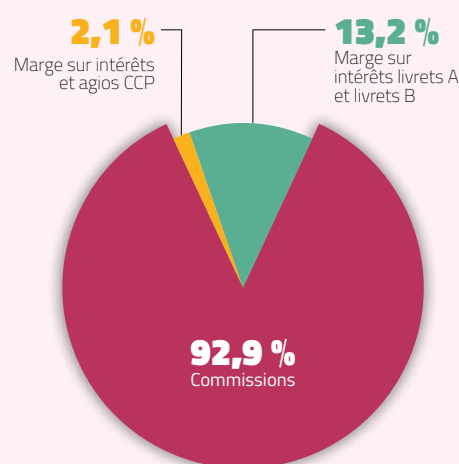
cartes VISA (+32,5%)

**9 120**

cartes Corail + (+88,6% - offre lancée en octobre 2015)



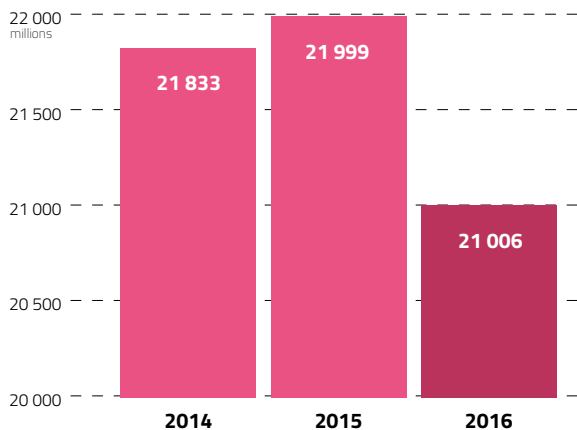
RECETTES 2016  
en millions de F CFP



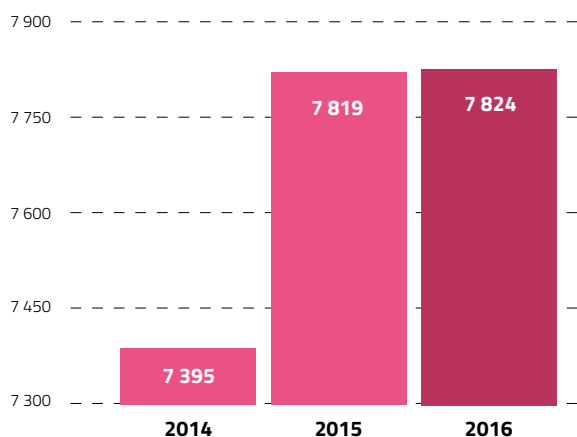
REPARTITION DES RECETTES 2016

# CHIFFRES CLES

## TÉLÉCOMMUNICATIONS

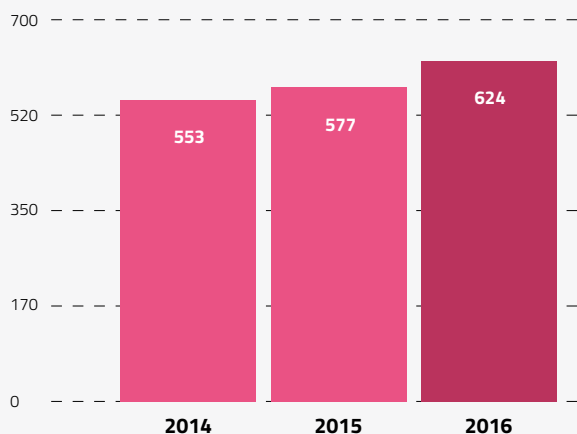


CA GLOBAL DES TELECOMS  
en millions F CFP



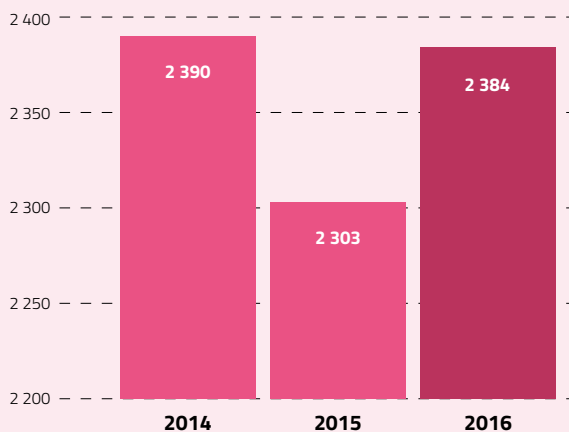
CA ABONNEMENTS MOBILIS  
en millions de francs CFP

## SERVICES BANCAIRES

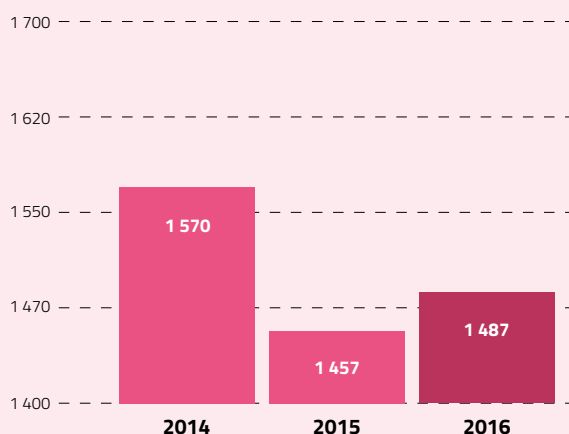


RECETTES  
en millions de F CFP

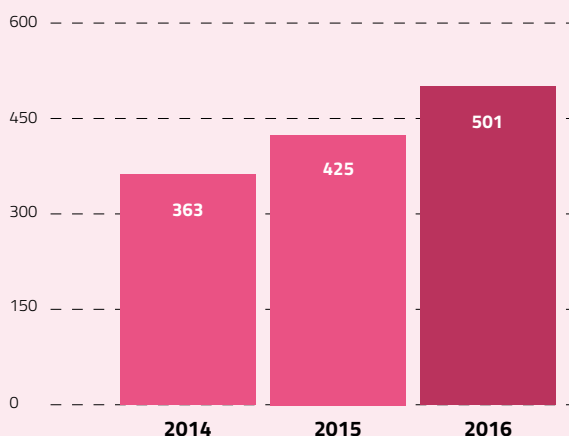
## COURRIER-COLIS



CA TOTAL COURRIER/COLIS  
en millions de F CFP



CA COURRIER  
en millions de F CFP



CA COLIS  
en millions de F CFP



# STRATÉGIE INTERNE





Formation de la communauté des managers stratégiques

## MISE EN PLACE D'UNE CULTURE DE PILOTAGE

La direction générale déléguée en charge du pilotage stratégique (DGD PS) amorce depuis près de trois ans maintenant au sein de l'OPT-NC des modifications culturelles profondes. Dans cette perspective, elle met à disposition et co-construit avec les managers des normes, méthodes, outils modernes de pilotage d'entreprise. En 2016, elle a impulsé des actions structurantes en matière de culture du résultat.

### RÉALISATIONS

#### → Des managers de projet accompagnés

Le service management des projets a poursuivi en 2016 sa mission d'accompagnement des managers de projets que ce soit par la mise en place d'outils et de méthodes ou par l'instauration en interne de référents à la conduite du changement.

■ Un bureau « *méthodes et outils* » a été créé, afin de modéliser les processus clés de management de projets au sein du service, d'actualiser et simplifier

la méthodologie et les outils dédiés. Ce bureau a également développé des outils de pilotage spécifiques qui permettent d'analyser les différentes dimensions des projets sur la base d'objectifs quantifiables afin de mieux les prioriser.

■ Une nouvelle compétence a été déployée : l'accompagnement des managers à la conduite du changement. Cinq personnes du service management de projets de la DGD PS et sept personnes de la direction des ressources humaines ont suivi une formation spécifique sur le sujet. Dans cette même veine, le guide de la conduite du changement a été

édité et le guide de management de projets, actualisé et complété.

- L'instance CoDir projets, composée des membres du Codir et des sponsors, a été installée en 2016. Il s'agit d'une instance décisionnelle dont les membres évaluent les études de faisabilité présentées, analysent la vision globale et transversale du portefeuille des projets et priorisent les décisions sur les projets.
- Une grande partie du travail du service management des projets de l'Office bénéficie aujourd'hui d'une visibilité extérieure au travers du respect des engagements de reporting des projets inscrits dans la convention d'objectifs signée avec le Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie mais aussi au travers de contacts réguliers avec les instances d'autres entreprises.

#### → Une fiabilisation des outils de pilotage du plan stratégique

Conformément aux travaux sur l'actualisation du plan OPT2017, le service planification et veille stratégique a revu la carte stratégique de l'OPT-NC en y insérant des nouveaux indicateurs de performance et des valeurs cibles. Un nouvel outil a également été testé pour permettre l'automatisation des tâches de reporting et la restitution graphique de ces données ; mis en production en 2017, il sera une réelle valeur ajoutée pour les managers et les référents gestion de l'établissement.

#### → La veille stratégique en développement

Le processus de veille se situe en parallèle de la planification stratégique. Il permet la collecte et l'analyse des informations sur les évolutions mondiales qui pourraient avoir des répercussions à court ou moyen terme sur les différents métiers de l'OPT-NC. Dans cette perspective d'anticipation des évolutions externes, le service planification et veille stratégique produit depuis août 2016 des rapports de tendance destinés aux managers de l'Office. Il les diffuse plus particulièrement aux membres du CoDir, de la DSB et de la DSI.

#### → L'engagement de l'OPT-NC dans une démarche qualité

Menée en mode projet, la finalité de cette action est d'homogénéiser et de formaliser les processus, les outils et les méthodes de travail pour plus de performance et ainsi parvenir à terme à une amélioration de la satisfaction des clients internes et externes. La description de la cartographie des macro-processus de l'office a été initiée.

#### → Une communauté managériale en marche

Dans un contexte de conduite du changement et dans le cadre de la préparation du prochain plan stratégique et de la nouvelle gouvernance de l'OPT-NC, des réunions de la communauté de managers de projets et la communauté des managers stratégiques ont été

instaurées. Des séminaires ont été organisés et des formations spécifiques mises en œuvre par la DGD-PS. 25 managers stratégiques de l'OPT-NC ont par exemple suivi cinq modules de formation de l'école HEC Paris ; l'objectif est de développer l'esprit entrepreneurial des cadres. Ces formations, très concluantes, seront reconduites en 2017 et déployées plus largement.

#### → Une recherche d'optimisation financière

Par mesure de mutualisation des ressources et des missions assignées, le service comptabilité par activités et le service de contrôle de gestion se sont regroupés. Depuis mars 2016, ils forment une seule et même entité au sein de la DGD-PS : le service analyse de la performance. Les plans d'actions d'optimisation de coûts et de processus se poursuivent, les modélisations et valorisations par activités (CPA) de l'établissement



se fiabilisent. Par ailleurs, dans la perspective d'évaluer la rentabilité financière des projets, la mission du service analyse de la performance s'est également portée sur la réalisation d'un support de référence, un guide de l'évaluation financière des projets et sur la production d'une étude de faisabilité du déploiement de ce type de démarche au sein de l'établissement.

#### → La réalisation du programme décisionnel



Le programme SID (Système Informatique Décisionnel) qui fixe

les grandes orientations pour tout projet portant sur l'analyse décisionnelle prend corps en 2016. Une stratégie décisionnelle a été définie, un kit méthodologique (ensemble de processus, référentiels et outils nécessaires à la mise en œuvre standardisée de projets décisionnels) défini, et l'équipe projet structurée.

En parallèle, des projets phares ont pu être lancés tels que le décisionnel Télécoms, le décisionnel financier, RH et les données de supervision des réseaux et services.

## PERSPECTIVES

- La DGD-PS sera très largement impliquée dans la construction du prochain plan stratégique.

Le travail sur le prochain plan stratégique débutera en 2017 avec la réalisation d'études dédiées, des travaux de réflexion et des rencontres institutionnelles.



Le stand OPT NC au forum de l'emploi et de la formation 2016.

## DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

La direction des ressources humaines (DRH) a plusieurs missions : déployer les actions RH au service du plan stratégique, mieux servir les agents et le management pour mieux servir le client final, assurer l'application objective et efficace de la réglementation et du droit du travail et préparer les organisations et le management de demain. Chacun de ces angles de travail s'appuie sur la volonté de placer le collectif et l'humain au cœur des préoccupations du service. Pour y parvenir, la DRH dispose d'une feuille de route organisée autour de plusieurs axes.

### AXE 1

#### AMÉLIORER LE BIEN-ÊTRE, LA SANTÉ AU TRAVAIL ET LES CONDITIONS DE TRAVAIL

##### RÉALISATIONS

La sécurité de tous demeure une priorité. C'est pourquoi les actions de prévention sécurité se sont poursuivies en 2016 avec 5 754 heures consacrées aux formations sécurité dont une partie a été décentralisée à La Foa et Pouembout. Et des exercices d'évacuation incendie ont été conduits sur plusieurs sites.

Par ailleurs, initié en 2015 avec l'externalisation des visites médicales, le programme de prévention a pris de l'ampleur : le nombre de visites médicales a en effet doublé entre 2015 et 2016 passant de 419 à 821 et un programme spécifique axé sur le bien-être et la santé a été lancé.

→ **Projet important de l'année 2016, le programme BEST (Bien-être et Santé au Travail) a débuté en juillet.** Elaboré par les équipes de la DRH en partenariat avec l'agence sanitaire et sociale de la Nouvelle-Calédonie, il s'organise autour des axes de la nutrition et du sport santé avec pour ambition de contribuer à l'épanouissement personnel et professionnel de tous, pour le bien de l'entreprise. BEST s'est d'abord concentré sur la sensibilisation des agents à la diététique-santé avant de se poursuivre par des actions sport-santé et des ateliers dédiés aux gestes et postures et à la gestion du stress. Avec BEST, l'OPT-NC contribue à fournir de meilleures conditions de travail en agissant sur la prévention et





Déplacement de l'équipe BEST à l'unité de service de Maré.

incite les agents à être acteurs de leur bien-être. Une caravane BEST a d'ailleurs sillonné les agences et services du territoire pour promouvoir les messages et les actions du programme.

→ **La DRH se préoccupe du bien-être au travail de tous.**

Parmi ses missions, elle se tient aux côtés des agents en situation d'inaptitude pour les accompagner dans leur souhait de reclassement par un suivi adapté tout en sécurisant leur parcours professionnel. En collaboration du Pôle Médico-Social, les managers et l'agent en situation d'inaptitude, l'équipe de la

DRH s'assure que le nouvel environnement de travail corresponde aux besoins et aux capacités de l'agent autant qu'aux besoins de l'Office. L'objectif étant que chacun se sente bien à son poste et en situation de réussite car répondant aux attentes de son management et de ses clients. La DRH s'inscrit ainsi dans une démarche itérative et participative centrée sur l'humain.

Les actions d'accompagnement à la mobilité se sont aussi développées avec plus de 160 entretiens individuels menés afin d'aider les agents le souhaitant à se repositionner au sein de l'entreprise.

## PERSPECTIVES

- Lancer un diagnostic des risques psychosociaux (RPS), et une évaluation des risques professionnels (EvRP).
- Poursuivre le programme BEST avec des actions concrètes engagées dans les services et centres comme la pratique des échauffements pour les postes de travail très physiques.

## AXE 2

### DÉVELOPPER UNE GESTION EFFICACE DE L'EMPLOI ET DES COMPÉTENCES

#### RÉALISATIONS

→ **La structuration de la démarche GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences) a représenté un chantier important avec des concrétisations majeures au premier rang desquelles :**

- Le PERH, Plan d'Evolution des Ressources Humaines. Il donne aux directions opérationnelles les moyens d'exprimer de manière anticipée leurs besoins en ressources humaines, à la DRH une meilleure connaissance de ces besoins et lui permet ainsi d'y répondre du mieux possible.
- La rédaction d'un répertoire des emplois de l'OPT-NC sera finalisée en début d'année 2017. Ce nouvel outil apporte une photographie complète et structurée via une nomenclature des postes et emplois. L'approche « emploi » permet analyse et anticipation des évolutions sur : les projections des besoins en compétences « de demain », les réflexions organisationnelles qui y sont liées et la



© FRED PAVET

définition des besoins en recrutement et parcours de carrière des agents. Ce répertoire participe à la « *qualité des données* » en structurant les informations SI RH.

- La politique formation a elle-même été formalisée pour clarifier le processus : présenté de manière très visuelle sur le portail intranet OPTic, il se découpe en 7 étapes qui cadrent les actions, de la demande initiale à l'évaluation finale.





- **De façon opérationnelle, la réponse aux besoins immédiats des directions s'est concrétisée par le comblement des postes vacants.** De près de 100 postes en début d'année, l'OPT-NC est passé à 48 postes vacants en fin d'année 2016. 24 concours et examens professionnels ont été organisés pour 4 384 candidats et 109 lauréats
- **La DRH poursuit le travail d'ouverture vers les prochaines générations de professionnels en développant les parrainages d'écoles.** En 2016, l'Office a été partenaire de l'EGC, du DUT MMI (Métiers du Multimédia et de l'Internet), du DUT GEA (Gestion des Entreprises et des Administrations) et de l'APE (Association des Parents d'Elèves) des classes préparatoires aux grandes écoles d'ingénieur et de commerce. Il a également poursuivi sa démarche de travail de son image en tant qu'employeur en participant aux différents salons liés à l'emploi et à la formation et en intégrant près de 60 stagiaires.
- **L'activité formation et de développement des compétences** s'est poursuivie sur un rythme soutenu avec 4 4587 heures de formation, 2 992 stagiaires, pour un budget de 171.3 millions de francs CFP.
- **Le programme baptisé « l'OPT forme l'OPT » a pris de l'ampleur en 2016.** La communauté de formateurs internes à l'Office s'est étoffée avec une dizaine d'agents volontaires et qui ont été formés à transmettre certaines de leurs compétences à leurs collègues.
- **La rénovation des formations initiales** s'est poursuivie dans une logique de trajectoire vers l'alternance et l'approche par les compétences.

- **Un nouveau programme de formation intitulé "Qualifier pour demain" a été lancé.** Il intègre les dispositifs Cadres Avenir et Cadres OPT et a pour but de permettre à tous les agents de se lancer dans des formations certifiantes qui répondent aux besoins de l'OPT-NC.

---

## PERSPECTIVES

- Confirmer la réduction des délais de recrutement mise en œuvre en 2016 pour mettre « *au bon moment, au bon endroit et avec les bonnes compétences* » les ressources humaines répondant aux besoins exprimés.
  - Mieux comprendre et cadrer la mobilité interne pour toujours mieux répondre aux attentes.
  - Mesurer la qualité des formations et leur pertinence et mettre en place de nouveaux dispositifs de formation et donner plus d'ampleur au programme « *L'OPT forme L'OPT* ».
  - Réussir l'intégration des alternants qui ont rejoint l'OPT-NC début 2017.
- 

## AXE 3

### FAVORISER UN CLIMAT SOCIAL SATISFAISANT ET APAISÉ

#### RÉALISATIONS

- **La clôture du protocole d'accord suite à la grève de septembre 2015.** Le document avait été signé avec l'Intersyndicale SFAO, USOENC et USTKE. Le comité de suivi du 2 septembre a pu refermer ce chapitre suite au respect de tous les engagements pris alors sur le pilotage des IRP, l'audit de la DRH, la création d'un poste de DRH-adjoint, la mesure du climat social, la mise en place d'un groupe de travail sur la gestion des contractuels, le mode de calcul de la dotation attribuée au comité d'entreprise reconfirmé, l'évolution du régime indemnitaire et de l'accord d'intéressement et la politique de formation favorisant le développement des compétences internes et l'emploi local.
- **Plusieurs accords ont été signés dans le courant de l'année.** L'accord d'intéressement a modifié le fonctionnement de la prime et de son versement en accord avec la législation du travail ainsi que la mise en place d'un PEE (Plan Épargne Entreprise) permettant aux agents de placer leur prime d'intéressement sur un produit financier bloqué pour trois ans mais défiscalisé. Enfin, les accords pré-électorales nécessaires ont également été signés afin de permettre les élections des représentants au comité d'entreprise et des délégués du personnel pour la période 2017-2019.
- **La collaboration avec les IRP** sur la formalisation d'un accord pour l'avancement différencié pour les agents contractuels a permis sa présentation au conseil

d'administration bien que la mise en oeuvre en soit pour le moment suspendue.

→ **La mise en pratique pour la 2<sup>ème</sup> fois de l'accord sur la promotion au choix** des agents contractuels a permis la reconnaissance de sa carrière pour l'un des agents de l'OPT-NC.

→ **La mise en place du programme titres-repas** a apporté une grande satisfaction au sein de l'OPT-NC. Lancés en août, les titres-repas d'une valeur de 1 000 francs (financés pour moitié par l'employeur et pour l'autre moitié par l'agent) ont séduit près de 500 personnes sur les 5 derniers mois de l'année.

→ **Quatre ans après un premier diagnostic des conditions de travail, un nouveau baromètre social a mesuré la satisfaction et les attentes des agents vis-à-vis de l'OPT.**

Les conclusions de l'enquête ont été livrées en fin d'année avec des données positives 87 % des personnes interrogées déclarent être globalement satisfaits du climat social dans leur entreprise et 86 % d'entre eux se disent satisfaits de leur travail. En revanche, le niveau de stress des salariés et managers reste relativement élevé. 35 % des salariés et 52 % des managers affirment subir un stress régulier au travail. Les managers sont également moins satisfaits de l'équilibre entre leur vie privée et leur vie professionnelle. Une charge de travail trop importante ou le manque de soutien sont ainsi perçus comme les principales causes du stress professionnel.

→ **Les rencontres ressources humaines de proximité se sont développées**, les agents de la direction se déplaçant sur le terrain pour aller à la rencontre de leurs collègues et leur présenter différents outils. La DRH a ainsi pu présenter Mon Portail RH arrivé sur

OPTic avec la migration du SIRH vers Tiarhé, mais aussi le planning et l'organisation des concours 2016.

→ **L'activité sociale a été dense en 2016**, notamment en matière d'animation des instances représentatives du personnel (IRP) :

- 17 réunions du Comité d'Entreprise (CE),
- 14 réunions des Délégués du Personnel (DP),
- 5 réunions du Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de travail (CHSCT).

---

## PERSPECTIVES

- Accentuer la communication de proximité avec la diffusion des fiches REMo et du répertoire des emplois.
  - Elaborer et mettre en place le plan d'actions issu des résultats du baromètre social 2016.
  - Organiser les élections des représentants au comité d'entreprise (4<sup>e</sup> mandature) et des délégués du personnel.
  - Mettre en place des médiateurs internes afin d'inciter au dialogue lorsque des situations conflictuelles se présentent. Présenté en 2016, ce projet reste encore à finaliser et devra être relancé en 2017.
- 

## AXE 4

### OPTIMISER L'ORGANISATION ET LES PROCESSUS DE LA DRH

#### ■ RÉALISATIONS

→ **Un audit de la DRH a été conduit au mois de juin par le cabinet SODIE PACIFIC.** L'enquête a mis en lumière des points forts (la détection des compétences, le service formation, la démarche GPEC...) et des points d'amélioration (système de reporting, manque de communication et de transparence, disponibilité du bureau GARP...). L'audit a permis de mettre en œuvre rapidement quelques démarches d'amélioration, afin de mener une DRH plus à l'écoute de ses clients internes.

→ **L'externalisation du SIRH est arrivée à son terme en 2016 avec la bascule vers le SI du Gouvernement, via l'application Tiarhé.** La gestion des ressources

humaines en est en partie simplifiée pour la DRH de l'OPT-NC qui peut ainsi se concentrer sur les nombreux autres dossiers et projets. L'externalisation du SIRH a également apporté quelques changements sur le bulletin de paie.

---

## PERSPECTIVES

- Revoir et simplifier les process administratifs avec le lancement du projet « *Optimisation des process administratifs* »
-

## MODERNISATION DES SYSTÈMES D'INFORMATION

En 2016, de nombreuses études ont été menées afin de permettre la mise en œuvre opérationnelle de plusieurs projets dès 2017. La majeure partie d'entre elles sont en lien avec le programme Convergence. Et si les études sont une étape clé pour la bonne évolution des systèmes d'information, il n'en reste pas moins que 2016 a aussi vu la mise en œuvre d'importantes réalisations concrètes.



### RÉALISATIONS

- **L'organisation interne : un nouveau directeur des systèmes d'information a pris ses fonctions fin janvier et a mené les travaux préparatoires de réorganisation du service et de ses missions.**  
L'objectif recherché : une meilleure efficacité et une meilleure relation avec les clients internes. Quelques changements ont déjà été réalisés avec une révision de l'organisation pour les études de faisabilité, ainsi que pour l'architecture du SI afin de faire coïncider les besoins des métiers avec les applications proposées par le système d'information. Enfin, des premières évolutions organisationnelles ont été enclenchées en vue de la création d'un service de plateformes de données.
- **La migration du système d'information RH (SIRH) vers Tiarhé, le SI du Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie.** L'OPT-NC a ainsi rejoint les autres collectivités publiques de la Nouvelle-Calédonie, simplifiant la gestion des ressources humaines. L'évolution la plus visible pour les agents est la création de « *Mon Portail RH* » sous OPTic. La bascule a eu lieu en mai-juin et s'est poursuivie jusqu'en octobre avec la mise en place des EAE.

- **La mise en place d'ETL Talend**, système qui permet de modifier les outils d'échanges inter-applicatifs, une étape d'amélioration de tous les SI de l'OPT-NC, et particulièrement pour le SI décisionnel puis qu'ETL Talend permet notamment l'export de données vers les outils de décision.
- **La mise en place de PRISME**, le système d'information géographique permettant une gestion fine et précise du réseau de fibre optique et de son déploiement. Cette solution permet à tous les agents impliqués, de l'équipe de conception du réseau aux agents de terrain, de travailler sur un même outil avec des applications déployées selon les besoins des métiers. La V1 a été mise en œuvre en avril, la V2 en décembre.
- **Le déploiement d'un automate pilote en lien avec le réseau de vente.** L'automate, mis en place en décembre, a demandé une véritable expertise technique de la part de la DSI et de ses partenaires pour aboutir à un automate capable de gérer différentes opérations, dont le règlement de factures émises par d'autres établissements.
- **La migration en septembre d'OPTic vers la version 2013 de la solution SharePoint.** Cette migration a permis une modernisation du portail interne

notamment visible dans l'évolution de la page d'accueil d'OPTic mais aussi dans l'ergonomie du portail ou dans les outils de recherche plus efficaces.

- **L'évolution du Wifi dans les locaux de l'OPT-NC** a été menée à bien. Une nouvelle solution a été déployée, protégée par un niveau de sécurité optimal. Désormais, il est possible d'accéder via le Wifi à des services applicatifs sensibles.
- **La dématérialisation des factures fournisseurs** s'est effectuée tout au long de l'année dans le cadre du projet Docuware, premier projet de dématérialisation organisationnelle mené à bien au sein de l'OPT-NC. Cette dématérialisation était la première étape pour une meilleure maîtrise du délai global de paiement des factures.
- **Un moment fort a également marqué l'année avec le test du plan de reprise d'activité (PRA) passé avec succès le 5 novembre.** Le test a consisté à interrompre l'activité de l'un des centres de données et de basculer l'ensemble des activités sur le second data center, simulant ainsi une panne majeure. Le test s'est achevé par la reprise d'activité du premier centre, le tout sans que les agences alors ouvertes ne soient impactées.



Tous les agents ayant travaillé au succès du Plan de Reprise d'Activité (PRA).

- **Le SI Télécom**, avant la mise en œuvre de Convergence, a déjà connu une étape importante puisque son évolution a permis la commercialisation des offres THD Fixe sur le système actuel. La bascule s'est déroulée entre juin et octobre.

- **En termes d'études, les efforts ont porté sur différents points majeurs dans le cadre de Convergence et de la mise en œuvre du futur SI Télécom.** Référentiels, organisation décisionnelle, dématérialisation, SIDO (Suivi Informatisé des Dépêches et des Objets) pour le suivi des colis, SI bancaire et ERP, TGC, les sujets ont été nombreux. Le programme Convergence a également nécessité beaucoup d'ateliers et de réunions préparatoires.



## PERSPECTIVES

Après les études menées en 2016, 2017 sera l'année du passage à plusieurs réalisations concrètes et ainsi d'une évolution majeure des SI. L'objectif est bien de garantir la continuité du système d'information et sa modernisation pour répondre aux besoins des clients de la DSI et les aider à optimiser leurs activités.

- Organisation interne : la DSI va beaucoup évoluer avec le service développement et maintenance qui va progressivement reprendre la gestion des SI métiers et le service des études qui va devenir le service des moyens, centralisant les activités transversales qui aident à la bonne gouvernance du SI.
- Convergence : le futur SI Télécom guidera de nombreux chantiers en 2017, concrétisations des études menées en 2016.
- 2017 verra également la mise en œuvre de SIDO, le nouveau système informatique de suivi des colis qui accompagnera la mise en service du nouveau CTC de Ducos.

### Qu'est-ce que le programme Convergence ?

Le programme Convergence répondra à des enjeux stratégiques au niveau marketing, commercial et technique, en particulier lors de lancement de nouvelles offres télécoms convergentes, c'est-à-dire qui incluent à la fois du fixe (cuivre et fibre optique), du mobile et de l'internet. Il offrira une vue 360° du client télécom dont les informations seront

centralisées sous une interface unique et homogène. Cette simplification radicale dans la manière de gérer la relation client permettra d'intégrer la notion de « client numérique ». Autre évolution importante, Convergence proposera aux clients de bénéficier d'une facture unique regroupant l'ensemble des abonnements fixes, mobiles et internet. Ce nouveau

Système d'Information Télécom s'interfacera, interagira et coexistera avec les systèmes d'information existants tout en garantissant une continuité de service et la conservation des données clients. Meilleure gestion des offres, relation client optimisée, gain de temps, rationalisation des moyens sont les maîtres mots de ce programme d'envergure.





# COLLABORATION INTERNE

# SERVICE JURIDIQUE (SJ)

## TRANSPARENCE, CONSEIL ET EXPERTISE

### STABILISER LES ORGANISATIONS

Les 11 août et 22 septembre 2016, le Congrès a modifié les dispositions statutaires des établissements publics de la Nouvelle-Calédonie, dont l'OPT-NC impacté au travers de son statut fixé par la 51/CP.

→ **Une fois votée, le SJ s'est attelé à la mise en œuvre de cette refonte qui comprend notamment :**

- l'organisation du statut du DG et des adjoints ;
- la mise en place d'une convention d'objectifs et de moyens (déclinaison d'objectifs à atteindre au regard des moyens attribués par la Nouvelle-Calédonie et en fonction de la politique et des orientations définies) et préparation du projet d'établissement (cohérence des objectifs et programmes d'actions avec la convention d'objectifs et de moyens, modalités particulières de mise en œuvre des orientations et de la politique d'établissement).

→ **Par ailleurs, en vue de la saisine du Congrès, le SJ a proposé la modification de la délibération 51/CP portant organisation et fonctionnement de l'OPT-NC au CA du 10 août 2016 avec pour finalité de :**

- rétablir la voix prépondérante du Président du conseil d'administration,
- déléguer le pouvoir du conseil d'administration au DG de signer des conventions de mécénat et de parrainage dans la limite fixée par le CA.

Cette proposition a fait l'objet d'un arrêté du gouvernement portant projet de délibération relatif à la modification de la délibération 51/CP le 6 décembre 2016.

### ASSURER LA TRANSPARENCE DES PROCÉDURES

→ **Le SJ a également été chargé de participer au projet, initié par le gouvernement, de modification de la délibération 136/CP portant réglementation des marchés publics.** Le SJ a proposé un certain nombre de mesures dont le rajout de la définition de l'objet unique, des marchés de gré à gré, l'exonération de l'OPT-NC de l'application de la réglementation pour les marchés internationaux de télécommunications (câble sous-marin, roaming par exemple).

→ **Dans le cadre de la transparence souhaitée pour l'OPT-NC, la gestion documentaire du SJ a été dématérialisée.** Consultations, expertises juridiques, marchés publics, commission d'appel d'offres et conseil d'administration... toute l'activité du service est en ligne et consultable par les directeurs à tout moment. Le SJ y a gagné en réactivité, en rapidité et offre un accès permanent aux directions et services.

→ **Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, les marchés publics égaux ou supérieurs à 40 millions doivent obligatoirement être dématérialisés (article 15 de la délibération 136/CP portant**

**réglementation des marchés publics).** Ainsi, l'OPT-NC a signé son adhésion à la plate-forme des marchés publics du gouvernement. Les appels d'offre restent publiés dans un journal d'annonces légales, téléchargeables sur le site de l'OPT-NC, consultables directement au siège de l'Office et sont aussi désormais téléchargeables depuis la plate-forme [www.marchespublics.nc](http://www.marchespublics.nc).

→ **Les services opérationnels mettent en ligne les marchés, mais c'est le service juridique qui organise et assure le secrétariat des CAO.** En 2016, 137 marchés ont été passés représentant un montant de 12 210 434 405 F CFP.

→ **Le SJ a également pour mission d'organiser les CA.** Dix CA ont eu lieu en 2016 représentant au total 113 délibérations.

→ **Enfin, le SJ organise et assure le secrétariat de la commission consultative des télécommunications (CCT)** soit 4 réunions annuelles au titre de l'année 2016 pour des avis sur les autorisations de fréquence (Croix-Rouge française, Radio taxi...).

### CONSEIL ET EXPERTISE JURIDIQUES

Au fil de l'année, le service a pour mission d'offrir un conseil et une expertise juridique en appui de l'activité des directions et services.

→ **Le SJ a entre autre participé à la finalisation des réponses à la Chambre Territoriale des Comptes ainsi qu'à la rédaction d'appels d'offres** tel que celui des câbles sous-marin international et domestique (procédure du dialogue compétitif). En outre, le SJ intervient en vue de la sécurisation des pratiques et procédures par la rédaction de Bulletins Officiels, pour les achats inférieurs à 20 millions ou le passage des actes au contrôle de légalité.

## PERSPECTIVES

■ Outre la consolidation de la plate-forme dématérialisée, le service juridique proposera un guide des marchés publics destiné aux directions opérationnelles.

■ Il s'engagera également dans l'étude d'une refonte du code des Postes et des Télécommunications.

## UNE COMMUNICATION À 360°

Poursuivre la construction de l'image de l'OPT-NC vis-à-vis de ses différents publics reste la priorité du service communication.

Pour atteindre cet objectif, la stratégie de communication s'est appuyée sur trois axes majeurs : informer les particuliers comme les professionnels et les institutions sur le rôle, le fonctionnement, les contributions en termes fiscal, d'investissements, d'emplois ou de partenariat de le l'OPT-NC ; et valoriser les concrétisations et les contributions de l'Office dans ses différents domaines d'activité.

La mise en place systématique d'une communication à 360° utilisant une palette toujours plus large de canaux de diffusion, privilégiant l'interne, a permis de déployer cette stratégie.

La communication fonctionne dans une relation clients-fournisseurs, avec les acteurs internes et externes.

### INFORMER SUR LE RÔLE, LE FONCTIONNEMENT ET LES CONTRIBUTIONS DE L'OPT-NC

Simplifier les messages pour augmenter l'impact auprès des publics visés a été l'un des enseignements retenus des études d'impact des campagnes réalisées en 2015.

Sur cette base, une campagne de communication d'envergure a été menée pendant toute l'année 2016. Déclinée en quatre volets (déploiement de la fibre optique, du réseau mobile 4G, des îlots de boîtes postales et des guichets automatiques bancaires), elle avait pour objectif de valoriser les concrétisations de

l'OPT-NC, ses contributions au développement et à l'aménagement du territoire.

Réalisé en 2015 le film institutionnel a de nouveau été diffusé en 2016 afin de valoriser les services offerts aux Calédoniens et le savoir-faire de l'Office dans ses trois métiers.

L'OPT-NC a maintenu sa politique de parrainages afin de faire connaître ses contributions au plus grand nombre. Au travers de 35 partenariats pour un montant de près de 40 millions XPF, l'Office s'est ainsi associé à des sports populaires de proximité ; à des événements faisant la promotion de la créativité calédonienne (lancement du concours de très court-métrages Movielis au festival de La Foa ou encore du 1<sup>er</sup> festival de graffiti, PaF'Event, à la tour de Montravel) et de la préservation du patrimoine local ; à des actions de solidarité et caritatives dans l'intérêt des Calédoniens (Opération semaine du rêve avec la collecte de dons par SMS, participation au 22<sup>e</sup> Téléthon) ; ainsi qu'à des événements faisant la promotion des nouvelles technologies et des nouvelles filières éducatives en adéquation avec son cœur de métier.

### VALORISER NOS CONCRÉTISATIONS

Le service communication a également œuvré afin de montrer le travail accompli au quotidien par les équipes ainsi que les actions et aménagements réalisés dans l'intérêt de tous.

Le déploiement de la fibre optique et la mise sur le marché des premières offres liées ont donné lieu à une campagne diffusée sur différents supports.

Transparence, disponibilité et accessibilité ont été les maîtres-mots des relations presse. 2016 a été particulièrement riche, illustrant la volonté de l'Office de valoriser ses projets.

Des conférences de presse ont été organisées de façon systématique à l'occasion de visites de centres ou de sites particuliers, d'inaugurations d'agence ou d'IBP.

Des reportages et des interviews sur la fibre optique ont éga-

**9 085**

fans Facebook OPT-NC

**10 642**

fans Facebook Mobilis

**1 229**

fans Facebook Calédoscope

**287**

abonnés Twitter OPT-NC

**41 257**

vues Youtube OPT-NC

**9 876**

visites sur [www.caledoscope.nc](http://www.caledoscope.nc)  
194 transactions paiement CB pour un montant de 1,2 MF

### Le pôle des noms de domaines

Rattaché au service communication, le pôle des noms de domaines a cependant une mission propre : la gestion technique et administrative des noms de domaine de la zone « .nc », pour le compte du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie.

En 2016, le pôle observe une très bonne santé de la base globale avec 99,6 % de noms actifs sur l'année. Les fonctionnalités du site internet sans cesse enrichies

permettent de développer les services aux clients, et notamment aux FAI. Et dans un souci de privilégier la qualité de service, les renouvellements, payés en ligne, sont immédiats tandis que les créations de domaines se font en à peine 1h30.

Le nombre total de « .nc » est toujours en augmentation depuis la reprise de la gestion par l'OPT-NC en 2006 avec 4 800 noms de domaines recensés en 2016

contre 4 420 en 2015 (+ 8,5 %). Les abonnements sur 2 et 5 ans sont toujours les plus plébiscités (96 % des abonnements). Les paiements en ligne se généralisent de plus en plus avec 67 % des paiements au détriment du règlement par chèque en net recul avec seulement 7 %. La segmentation des comptes clients reste quasiment inchangée cette année avec 85 % de professionnels, 9 % d'associations et 5 % de particuliers (en légère hausse, +2 %).



lement été proposés pour et avec la presse (démonstrations, visite de sites et de chantiers de raccordement, ITW de clients).

La professionnalisation des relations avec la presse a permis de développer la couverture médiatique de l'Office. Pas moins de 76 interviews ont été réalisées dans l'année. 40 communiqués et dossiers de presse ont été diffusés engendrant la diffusion de plus de 150 articles à la tonalité positive.

En interne, en réponse à une demande forte d'information sur la stratégie de l'entreprise, ses différents projets, comme sur les hommes et les femmes qui la font vivre, le rythme de publication s'est encore accéléré avec plus de 250 articles proposés au personnel sur le portail Intranet OPTic comme au sein du magazine interne, le Kiosque.

## OPTIMISER L'UTILISATION DE NOS SUPPORTS DE COMMUNICATION

Utiliser une palette toujours plus large de supports de communication, en simultané ou de façon plus ciblée, permet d'atteindre la population calédonienne dans toute sa diversité. C'est par ce biais que le service communication a souhaité appuyer la diffusion de ses messages.

Il a ainsi misé sur le développement de la communication digitale avec l'essor des plateformes web et l'évolution des fonctionnalités et des services en ligne.

L'ensemble des supports web tels que les sites opt.nc, ccp.nc, les pages Facebook ou encore la plate-forme YouTube, a été utilisé plus largement et leurs contenus régulièrement enrichis afin de répondre aux attentes des usagers tant en terme de contenu rédactionnel que de navigation.

En interne, profitant d'une migration technique vers la version 2013 de Sharepoint, la page d'accueil du portail Intranet a été repensée, en termes de contenus, d'ergonomie et de charte.

Un community manager recruté en juin 2016, contribue à renforcer la présence de l'OPT-NC sur les médias sociaux qui font désormais l'objet d'une réflexion à part entière.

Les taux de remplissage de la régie publicitaire exploitant les espaces sur les sites 1012.nc et Mobitag lancée mi 2015 montrent tout l'intérêt des annonceurs pour ces sites dont la fréquentation ne faiblit pas.

L'extension du réseau de panneaux d'affichage externe s'est poursuivie. Aux dix déjà implantés, huit nouveaux panneaux 4x3 ont été installés sur des terrains ou bâtiments de l'OPT-NC.

## UNE IMAGE RENFORCÉE

L'ensemble des actions menées dans l'année porte ses fruits comme le soulignent les études d'impact et d'image menées fin 2016.

Perçu comme un acteur de poids de l'aménagement et du développement du territoire, efficace dans sa mission de service public, l'OPT-NC bénéficie aujourd'hui de la reconnaissance du plus grand nombre.

Son image s'est particulièrement renforcée auprès des particuliers qui attribuent une note de 16/20 ; les professionnels donnent quant à eux une appréciation de 15/20 (+2.4 points depuis 2014).

## PERSPECTIVES

- Poursuivre la stratégie de communication institutionnelle sur les 3 axes retenus et orienter le plan d'actions 2017 sur 2 angles : les bénéficiaires clients en lien avec le travail des agents et la capacité d'innovation de l'OPT-NC.
- Capitaliser sur une communication à 360°, réaliser des épisodes en infographie 2D animée afin d'apporter des réponses à des questions centrales (monopole, financement, tarifs...) ainsi qu'un nouveau film institutionnel, plus moderne dans son traité et orienté bénéficiaire client.
- Favoriser les relations avec la presse afin de développer la couverture médiatique de l'Office et poursuivre la communication digitale afin de renforcer la présence de l'OPT-NC sur les médias sociaux.





Les travaux de l'immeuble de Koné - Avril 2016

## OPTIMISATION ET SUPPORT AUX DIRECTIONS OPÉRATIONNELLES

Afin d'atteindre les objectifs collectifs inscrits dans le Plan OPT2017, le service logistique et bâtiments (SLB) a mis en œuvre en 2016 la stratégie patrimoniale avec une meilleure maîtrise de coûts passant par l'amélioration de notre qualité interne.

### LE CENTRE D'APPROVISIONNEMENT TRANSPORTS ATELIERS (CATA)

- **Pour mieux maîtriser ses stocks et optimiser ses espaces de stockage**, le CATA a débuté la mise à jour du catalogue d'articles avec la vérification, la création et la suppression des articles ou familles d'articles obsolètes. Ces derniers sont ensuite dépréciés et mis à la réforme pour être détruits, traités ou recyclés en fonction de leur nature et état. Cela a permis de renforcer l'écoresponsabilité de l'OPT-NC et de dégager en 2016 plus de 15 millions de recettes permettant de fait de limiter les impacts financiers et environnementaux. 80 tonnes d'archives, imprimés et annuaires ont été recyclées ainsi que des cartouches, ampoules, tubes néons, poteaux métalliques ou bois, mais aussi les batteries et le câble en cuivre. Parallèlement, 4 ventes aux enchères ont permis de traiter les matériels encore utilisables (mobilier, véhicules, postes GSM...).
- **Pour optimiser les achats et mieux maîtriser les coûts et les stocks** des consultations et/ou d'appels d'offres sont passés permettant d'obtenir des offres économiquement plus avantageuses. Les cahiers des charges ont été modifiés pour regrouper les commandes et étaler les livraisons. Le CATA suit les marchés et commandes passées, établit les attestations d'exonération de TGI, réceptionne, stocke et met à disposition des établissements techniques l'ensemble du matériel. En 2016, dans le cadre du projet THD, plus de 7000 poteaux ont été reçus, 9 commandes de câbles de fibre optique et 23 de matériels ont été passés.

### LE BUREAU BÂTIMENTS (BAT)

Chargé de la gestion immobilière et foncière, le BAT porte une réflexion sur l'optimisation du patrimoine, constitué de plus de 300 bâtiments sur tout le territoire.

#### → Poursuite des grands projets issus du Plan OPT2017

- Issu de la démarche d'optimisation des services, d'amélioration et de développement des points de contacts au bénéfice des Calédoniens, la BAT a poursuivi les projets majeurs inscrits au Plan OPT2017, contribuant ainsi à la définition de la stratégie patrimoniale, aux schémas directeurs et à l'amélioration de la relation client.
- Le programme Eiffel à Ducos : un ensemble immobilier de 15 000 m<sup>2</sup> pour le centre du traitement du courrier (CTC), des plateaux de bureaux et 300 places de parkings sera livré en février 2018.
- La construction de l'immeuble de Koné : un ensemble de 2 300m<sup>2</sup> incluant la nouvelle agence de Koné, des plateaux tertiaires pour renforcer la présence de l'OPT-NC en province Nord, et des logements sera livré fin 2017.
- Le lancement de l'immeuble Médipôle : les études initiées en 2016 permettront à l'OPT-NC d'être présent dans cette zone en fort développement avec la création d'une agence de 475 m<sup>2</sup> et 2 125 m<sup>2</sup> de bureaux.
- Une relation client repensée et développée : l'évolution des agences (le showroom NRC à N'Géa, l'agence pilote NRC à Magenta, l'agence NRC Nouméa Sud et la nouvelle agence de Voh), la livraison de 68 îlots de boîtes postales en 2016 et l'implantation de 4 GAB (Farino, Hienghène, Touho, Ponérihouen).

- Une optimisation des services pour mieux servir cette proximité avec la réalisation du nouveau centre de distribution du courrier à Dumbéa de 210 m<sup>2</sup> et la réhabilitation des unités de service de La Foa et de Lifou.

#### → Politique de maîtrise de l'énergie, de sûreté et d'amélioration de la gestion d'incidents

Afin d'assurer une maîtrise des coûts et mettre en œuvre le STENC (Schéma de Transition Énergétique de la Nouvelle-Calédonie), un schéma directeur est en cours d'élaboration. Parallèlement, un SMS (Système de Management de la Sûreté) est à l'étude afin d'identifier et de contenir les risques tout en renforçant la sûreté des personnes, des biens et des valeurs. En contribution au projet MONITOR, une supervision industrielle de remontées d'événements liés au patrimoine est à l'étude afin d'alimenter le système de supervision CENTREON. Le bureau bénéficie des fonctions d'OTRS afin d'offrir un support, un point d'entrée unique pour la gestion des incidents et améliorer le pilotage des actions et l'information. L'application du sommier patrimoine (référentiel, outil de gestion des informations et des documents associés) a été mis en œuvre et consolidé en 2016.

#### → Entretien du patrimoine (maintien d'actifs) et traitement de l'amiante

Un audit technique de l'ensemble du parc immobilier a été réalisé en 2016 afin d'inscrire les crédits nécessaires à la réalisation d'une opération d'entretien du patrimoine en se limitant aux lots techniques extérieurs (assainissement, électricité...) et de couverture, compte tenu du risque amiante. Au traitement de l'amiante industriel a été ajouté celui de l'amiante environnementale avec un audit de 164 sites. Ainsi des travaux de diagnostic d'amiante environnementale ont été réalisés sur le site de Nékou à Bourail en prévention de la réalisation de travaux en 2017.

#### → Gestion immobilière

La gestion du patrimoine consiste à la mise à disposition, en acquisition propre ou en location, de biens immobiliers. Des sites sont loués par l'OPT-NC pour des besoins liés à la couverture mobile, la mise en place de GAB ou de bureaux pour un montant annuel total de 135 MF. A l'inverse l'OPT-NC met à disposition une partie de son patrimoine

pour une recette annuelle de 82 MF. Le BAT a participé au schéma directeur immobilier en tant qu'expert du domaine immobilier. Il porte ainsi la mise en œuvre de la stratégie patrimoine et des schémas directeurs associés.

## SECTION INTERVENTIONS (SI)

La SI assure l'exécution des dépannages et entretiens ponctuels des biens immobiliers et mobiliers de l'Office, ainsi que la gestion du parc automobile.

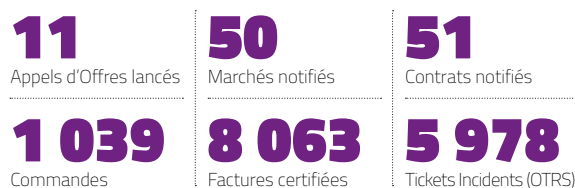
#### → Entretiens ponctuels, dépannages et interventions

La SI gère 109 contrats ou marchés d'entretiens sur l'ensemble du territoire (ménage, espaces verts, climatiseurs, photocopieurs, ascenseurs...) et assure la maintenance et le dépannage de tous les corps de métiers des bâtiments (peinture, électricité, plomberie, etc.) via l'outil de gestion des incidents (OTRS) qui permet un meilleur pilotage.

#### → Parc automobile

443 véhicules dont 200 utilitaires composent le parc de l'OPT-NC. Depuis 2015, les véhicules qui étaient en location sont peu à peu rachetés. Les dernières locations se termineront mi-2017.

## CHIFFRES CLÉS



#### → La réalisation budgétaire en XPF

Par pôles	B.A.T	C.A.T.A	S.I
Investissement	2 790 000 000	124 000 000	24 000 000
Fonctionnement	862 000 000	304 000 000	350 000 000

## Stratégie patrimoniale

Prévue au Plan OPT2017, la stratégie patrimoniale de l'OPT-NC s'est structurée en 2016 selon le parc immobilier. Le schéma directeur immobilier (SDI), dont l'ambition est d'aligner stratégie immobilière, stratégie financière et logique d'aménagement, est l'outil opérationnel qui définit les schémas directeurs immobiliers tertiaire (SDIT) et métiers (SDIM, télécoms, postal, réseau de vente, support, ...) ainsi que les politiques de gestion des logements et des réserves foncières. Le SDIT a pour objectifs d'analyser le parc immobilier, son état de santé, sa situation fonctionnelle et de proposer des scénarii d'évolution adaptés, rationnels et maîtrisés. L'avenir du siège social à Port Plaisance et d'autres bâtiments y est intégré. Les résultats des différentes études menées et en cours permettront d'opérer les choix stratégiques de rationalisation et d'optimisation du parc tertiaire de l'OPT-NC.

## PERSPECTIVES

- Un diagnostic organisationnel a été réalisé afin d'améliorer la qualité de service du SLB mais aussi de clarifier les périmètres, missions et objectifs en lien avec le Plan OPT2017. Ce diagnostic a conduit à la création, en 2017, de la direction des moyens et de l'immobilier (DMI) avec, entre autres objectifs, de consolider la fonction immobilière portée par le bureau bâtiments qui évoluera en service immobilier, d'augmenter le catalogue et la transversalité des services portés par la SI et le service assistance utilisateurs de la DSI qui seront regroupés en un seul établissement, le centre de Parcs, Services et Maintenance (CPSM) et de développer la fonction achats et moderniser la fonction logistique portée par le CATA.



# COMPTES ANNUELS

## DES RÉSULTATS POSITIFS

Malgré une baisse de ses recettes induites par les baisses tarifaires validées en 2016, l'OPT-NC montre un résultat de 1,5 Mds FCFP. En maîtrisant ses charges, l'Office réalise près de 11 Mds FCFP d'investissements, notamment pour l'aménagement du territoire. Le pilotage financier, objectif désormais partagé par tous les acteurs internes, a permis d'atteindre des taux de réalisation budgétaires records cette année.

La direction financière coordonne la gestion des métiers de l'OPT-NC. En 2016, elle a consolidé son rôle de business partner auprès des directions opérationnelles.

Au-delà de ses missions récurrentes, son service budget-finance a participé en 2016 à de nombreux projets : l'avancement du projet SID financier, la préparation de la TGC, l'audit pour une révision de la gestion des immobilisations de l'OPT-NC, la révision du processus budgétaire pour atteindre un pilotage financier plus précis et la dématérialisation des factures fournisseurs qui a permis de simplifier la charge pour les acteurs internes, et de répondre aux fournisseurs avec beaucoup plus de réactivité. Ces derniers peuvent désormais envoyer leurs factures par mail à une adresse dédiée à La direction fi-

nancière, qui coordonne et contrôle ensuite le processus jusqu'au mandatement (via un logiciel de workflow).

Son bureau Facturation Télécom a quant à lui été associé de près à la mise en production du projet de recouvrement et contentieux, à l'évolution de la gestion du Référentiel client et à la garantie de son intégrité ainsi qu'à la mise en place des centimes additionnels sur la Province des Iles. La direction financière a également repris en 2016 la facturation des BP, la gestion des réclamations et leur traitement en collaboration avec l'agence comptable.

Quant au projet majeur Convergence de l'OPT-NC, deux personnes du bureau sont impliquées en tant qu'ambassadeurs et formateurs.

### BUDGET

Les budgets et décisions modificatives ont été au nombre de trois en 2016 :

	Charges de fonctionnement	Dépenses d'investissement	Recettes
Budget primitif 2016	25 049 231 000	13 626 090 000	25 403 900 000
1 <sup>ère</sup> décision modificative	24 991 731 000	14 164 514 090	25 188 700 000
2 <sup>nde</sup> décision modificative	24 371 968 220	13 940 137 137	25 297 220 000

en francs CFP

### INDICATEURS DE PERFORMANCE ET DE SUIVI BUDGETAIRE

Depuis 2014, le processus budgétaire et les outils de pilotage financier (charges, recettes et investissements) à destination des directions opérationnelles et de la direction générale ont été totalement revus. Les moyens engagés ont permis d'atteindre en trois ans un pilotage financier désormais solide amenant ainsi l'OPT-NC à constater des taux de réalisation importants et fiables :

■ **Des recettes 2016 qui s'élèvent à 25,4 Mds FCFP**, très proche de l'objectif annuel DM2 2016 de 25,3 Mds FCFP. C'est moins que l'an dernier comme prévu en DM2 (-2,5 % expliqués par les baisses de tarifs et le contexte économique morose de la Nouvelle-Calédonie), et c'est un taux de réalisation de **100,5 % (99,6 % sur le CA)** qui reste, comme en 2015, excellent en termes de prévisions et de réalisation commerciale (2015 était déjà en progrès par rapport à 2014).





- ■ **Des charges qui s'élevaient à 23,9 Mds FCFP**, à comparer à l'objectif annuel de 24,4 Mds FCFP en DM2. C'est légèrement moins que l'an dernier (-0,1 %), preuve d'une maîtrise des charges. C'est un taux de réalisation record pour l'OPT-NC de **98 %** (pour rappel, nous avons atteint 96,5 % en 2015, déjà en progression de +1,6 % vs 2014). A noter qu'à l'échelle de l'OPT-NC, 1 point de charges non réalisés égale 250 MFCFP à rajouter à la prévision de résultat.
- **Des investissements annuels (hors immobilisations financières) de 2,5 Mds FCFP**, sur un objectif de 2,7 Mds FCFP, soit un taux de réalisation de **91,8 %**. Un taux record pour l'OPT-NC (pour rappel 72 % l'an dernier).
- **Des investissements pluriannuels de 8,4 Mds FCFP**, sur un objectif de 9,9 Mds FCFP, soit un taux de réalisation de **85,2 %**, là encore une réalisation et un taux records pour l'OPT-NC (pour rappel en 2015 : 65,8 % soit déjà +14 points vs 2014).
- **Au total sur les investissements (annuels et pluri), l'OPT-NC aura réalisé 10,9 Mds FCFP en 2016**, sur un objectif annoncé en DM2 de 12,6 Mds FCFP, soit un taux de réalisation de **86,6 %**.

### Une prime d'intéressement 2016 conséquente

Dans le cadre de la démarche de réalisme budgétaire demandée aux agents, l'OPT-NC a revu en 2016 le mode de calcul de la prime afin de mieux associer l'ensemble du personnel à la réussite de l'entreprise et de l'intéresser à atteindre de meilleurs taux de réalisation.

La prime d'intéressement est désormais axée sur 3 critères liés à la performance économique, la performance en matière d'investissements et d'aménagement et la performance collective en matière de santé et sécurité au travail. Ainsi, plus l'OPT-NC maîtrise ses charges, réalise ses grands investissements (THD Fixe, Convergence...) et veille au respect des règles de sécurité, plus les salariés sont intéressés.

Le pilotage financier désormais solide et les efforts entrepris par les agents ont permis de constater cette année des taux de réalisation budgétaires records en matière de chiffre d'affaires, recettes, charges et investissements. En conséquence, la prime d'intéressement voit son montant global atteindre 252,3 MFCFP contre 178 MFCFP en 2015. Soit une augmentation de 42 % qui reflète un excellent travail de réalisation pour l'ensemble des équipes en 2016.

La prime d'intéressement sera versée à tout employé, contractuel ou fonctionnaire, justifiant d'un minimum de 6 mois de travail au sein de l'OPT-NC. Le montant de base est le même pour tous, modulé en fonction des jours d'absence avec un abattement maximum de 30 % conformément au Code du Travail de Nouvelle-Calédonie et en fonction des dates d'entrée et de départ de l'Office. Pour l'année 2016, la prime individuelle pour un employé présent toute l'année sans abattement est estimée entre 205 000 et 215 000 F.

## EVOLUTION DU RESULTAT NET

L'exercice 2016 se solde par un résultat bénéficiaire de 1 544 M FCFP, soit une baisse de 619 M FCFP (-28,6 %) par rapport à l'exercice 2015.

Produits

**-2,5%**

Une baisse de -2,5% des produits, dont une baisse de -2,9% du chiffre d'affaires ;

Charges

**-0,1%**

Une légère baisse des charges de -0,1% des charges (IS inclus).

## EVOLUTION DES CHARGES

CHARGES (en MFCEP)	Réalisé 2013	Réalisé 2014	Réalisé 2015	Budget DM2 2016	Réalisé 2016	2016 vs 2015	2016 vs 2015
Achats	799	904	857	907	866	+10	+1%
Services extérieurs	2 996	2 902	2 762	3 044	2 785	+23	+1%
Autres services extérieurs	1 267	1 125	1 117	1 149	1 087	-30	-3%
Impôts et taxes	1 994	1 918	1 853	1 863	1 915	+61	+3%
Frais de personnel	7 448	7 806	8 235	8 595	8 477	+242	+3%
Autres charges de gestion courante	2 234	1 878	1 744	1 974	1 848	+104	+6%
Frais financiers	235	206	173	169	152	-21	-12%
Charges exceptionnelles	36	145	32	61	51	+20	+62%
Dotations aux amortissements et aux provisions	5 315	5 649	5 343	5 250	5 282	-61	-1%
Prime intéressement	172	157	178	210	252	+75	+42%
Impôt sur les sociétés	1 654	1 454	1 605	1 150	1 161	-444	-28%
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>24 150</b>	<b>24 142</b>	<b>23 897</b>	<b>24 372</b>	<b>23 876</b>	<b>-21</b>	<b>-0.1%</b>

### → Les achats : +1 %

Les achats restent stables, mais des écarts existent entre les différents postes. Les variations de stock augmentent très fortement, reflétant une hausse entre le stock constaté en fin d'exercice 2015 et celui de fin d'exercice 2016. Les marchandises à la vente sont en forte baisse (-61 %). A noter également la hausse de l'électricité et de l'eau (+18 %).

### → Les services extérieurs : +1 %

Si les services extérieurs sont globalement stables, certains postes de ce chapitre connaissent d'importantes variations. C'est le cas pour les locations mobilières (-57 %) qui diminuent suite à l'arrêt des locations de systèmes d'impression et de véhicules au profit de l'acquisition de ces matériels. Les charges de copropriété diminuent également (-32 %), mais cette diminution ne reflète pas une réelle diminution de charges mais plutôt un décalage de facturation sur 2017. Les postes à la hausse sont : la maintenance dans les domaines de l'informatique, de l'immobilier et des télécommunications (+22 %), mais aussi les études (+21 %), les locations immobilières (+12 %).

### → Les autres services extérieurs : -3 %

La plupart des postes sont en baisse : formation (-24 %), publicité (-3 %).

### → Les impôts : +3 %

La taxe provinciale sur les communications téléphoniques augmente légèrement de près de 1 %. On observe également que la patente est à la hausse (+88 %), variation qui suit comme chaque année nos modalités d'importation définies dans les marchés contractés par l'OPT-NC. La taxe communale d'aménagement est importante cette année avec les constructions de la Zac Panda et Koné.

### → Les charges de personnel : +3 %

La rémunération du personnel est en augmentation de 3 %, tout comme les charges sociales.

### → Les autres charges de gestion courante : +6 %

Cette progression est principalement due aux pertes sur créances irrécouvrables (+652 %). Cette forte augmentation fait suite à la suspension du recouvrement des créances en 2015, suite aux recommandations du projet RECO. Les régularisations de frais terminaux sont également en progression en 2016. Les charges internationales de télécommunications sont à la baisse (-7 %).

### → Les frais financiers : -12 %

Les intérêts versés à nos déposants CNE diminuent de 19 %, nos pertes au change sont en baisse cette année de 38 %.

### → Les charges exceptionnelles : +62 %

Augmentation des subventions (+54 %). Des charges exceptionnelles diverses plus importantes en 2016.

### → Les amortissements et provisions : -1 %

La dotation aux amortissements baisse de 1 %. Les provisions sont ajustées : celle pour risques juridiques baisse de 69 %, celle pour dépréciation des créances augmente de 30 %.

### → La prime d'intéressement : +42 %

Cette augmentation est liée aux excellents taux de réalisation 2016. Avec le changement du mode de calcul de la prime, le personnel est directement associé à la tenue des objectifs. En effet, plus la précision budgétaire est bonne, plus l'OPT-NC est robuste dans son pilotage, et plus les agents sont « intéressés ».

### → L'impôt sur les sociétés : -28 %

Les charges (hors IS) augmentant de près de 2 %, les produits baissant de +2,5 %, l'impôt sur les sociétés baisse par voie de conséquence.

## EVOLUTION DES RECETTES

PRODUITS (en MFCFP)	Réalisé 2013	Réalisé 2014	Réalisé 2015	Budget DM2 2016	Réalisé 2016	2016 vs 2015	2016 vs 2015
Chiffre d'affaires	23 919	24 701	24 810	24 191	24 088	-723	-3%
Production immobilisée	216	382	377	400	441	+64	+17%
Produits de gestion courante	256	294	294	274	300	+7	+2%
Produits financiers	1 285	337	426	185	267	-160	-37%
Produits exceptionnels	34	39	34	20	62	+29	+85%
Reprise sur amortissements	101	258	118	226	262	+144	+121%
<b>TOTAL DES PRODUITS</b>	<b>25 811</b>	<b>26 010</b>	<b>26 059</b>	<b>25 297</b>	<b>25 420</b>	<b>-639</b>	<b>-2.5%</b>

### LE CHIFFRE D'AFFAIRES : -2,9 %

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR MÉTIER <sup>1</sup> (en MFCFP)	Réalisé 2013	Réalisé 2014	Réalisé 2015	Budget DM2 2016	Réalisé 2016	2016 vs 2015	2016 vs 2015
Télécom	21 015	21 834	21 986	21 264	21 167	-820	-3.7%
Courrier	2 438	2 391	2 304	2 360	2 345	+41	+1.8%
Financier (banque) <sup>2</sup>	451	460	497	539	545	+48	+9.7%
Autres	15	16	23	28	31	+8	+32.6%
<b>TOTAL DU CHIFFRE D'AFFAIRE</b>	<b>23 919</b>	<b>24 701</b>	<b>24 810</b>	<b>24 191</b>	<b>24 088</b>	<b>-723</b>	<b>-2.9%</b>

<sup>1</sup> Compte 70 : Ventes de produits, prestations de services

<sup>2</sup> Partie «CA» de la banque, hors les «produits financiers» (rémunérations des comptes CCP et des livrets CNE, comptes 76).

Le chiffre d'affaires de l'OPT-NC a diminué de -2,9 % en passant de 24,810 M FCFP à 24,088 M FCFP. La répartition du chiffre d'affaires reste sensiblement la même qu'en 2015 : 88 % pour les télécommunications, 10 % pour le courrier et 2 % pour les services financiers. L'explosion des usages internet, compensée par la baisse des tarifs, expliquent les évolutions. Le détail par métier :

#### → Les télécommunications : -3,7 %

Le chiffre d'affaires des Télécommunications a baissé de -3,7 % cette année. Il représente un montant de 21.167 M FCFP soit 88 % du chiffre d'affaires global. Cette diminution de -820 M FCFP est principalement due la baisse des tarifs de l'accès internet (Optimo), -21,9 % de chiffre d'affaires (soit -320 M FCFP), et la baisse constante du téléphone fixe -3,8 % (soit -170 M FCFP). La téléphonie

mobile baisse également en 2016 mais représente toujours 60 % du chiffre d'affaires Télécoms.

#### ■ Le courrier : +1,8 %

Les recettes du courrier ont augmenté de +1,8 % (soit +41 M FCFP). Le montant du chiffre d'affaires atteint 2.345 M FCFP, soit 10 % du chiffre d'affaires global. Cette augmentation résulte principalement des comptes internationaux courrier (+30 M FCFP) et de la forte dynamique du colis postal +15,3 % (soit + 56 M FCFP).

#### ■ Les services financiers : +9,7 %

Le chiffre d'affaires des services financiers représente 545 M FCFP, soit 2 % du chiffre d'affaires global. Cette année, sa progression est de +9,7 % (soit +48 M FCFP), principalement due à la monétique, avec +25 % (soit + 22 MFCFP).

### LES RECETTES DIVERSES (hors chiffre d'affaires) : + 6,7 %

Elles passent de 1,249 M FCFP à 1,332 M FCFP, cette augmentation est principalement due à la hausse du montant des reprises sur amortissements et provisions (+ 144 M FCFP) et de la production immobilisée (+ 64 M FCFP).

#### → Evolution des investissements

Les investissements corporels et incorporels réalisés par l'OPT-NC en 2016 se sont montés à 10.885 M FCFP (soit 86,6 % du budget prévu sur l'année). C'est +91 % vs les 5,689 M FCFP de 2015, ou encore X2.3 vs les 4,777 M FCFP de 2014.

## PERSPECTIVES

En 2017, la direction financière de l'OPT-NC sera à nouveau impliquée dans les différents projets du plan stratégique. Outre le pilotage budgétaire qu'il faudra encore conforter en accompagnant les équipes (business partner), la direction devra aussi coordonner la mise en place de la TGC à l'OPT-NC, participer à la livraison d'un système d'information décisionnel financier, et mettre en place une structure adaptée pour réviser la gestion des immobilisations au sein de l'Office.

# UNE COMPTABILITE PUBLIQUE

## L'AGENCE COMPTABLE

L'organisation comptable et financière de l'OPT-NC, EPIC de la Nouvelle-Calédonie, est fixée par le décret 2002-716 du 2 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 du comptable engagent sa responsabilité personnelle et pécuniaire sur ses propres deniers.

Pour ces missions, l'agent comptable dispose d'un effectif de 23 personnes réparti 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.

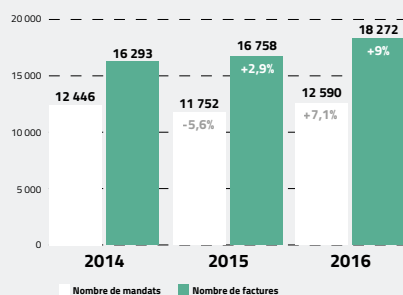
Les opérations financières et comptables résultant de l'exécution du budget sont pour

partie traitées directement et exclusivement par l'agent comptable et d'autres par un réseau de 45 comptables secondaires et régisseurs. Dès leur intégration définitive dans la comptabilité générale, ces informations sont mises à disposition des directions opérationnelles à l'appui de leur décision ou orientation.

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

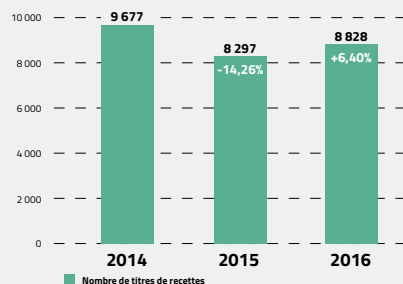
Approuvé par le conseil d'administration en sa séance du 24 mai 2016 le compte financier de l'année 2015 a été transmis à la Chambre Territoriale des Comptes le 16 novembre 2016, seul juge des comptes de l'agent comptable.

### → Les dépenses budgétaires exécutées



Après les contrôles règlementaires 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.

### → Les recettes budgétaires exécutées



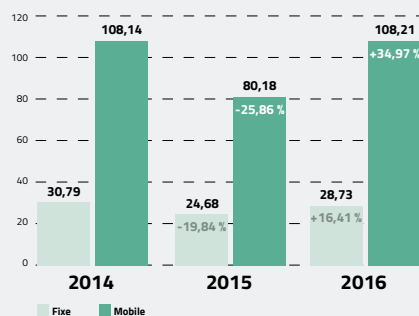
Les recettes de l'établissement sont constatées pour partie à l'agence comptable suite à la transmission par l'ordonnateur de titres de recettes portant ordre de recouvrer au comptable. Les recettes au comptant sont constatées dans le réseau de l'OPT-NC.

### → Le recouvrement amiable

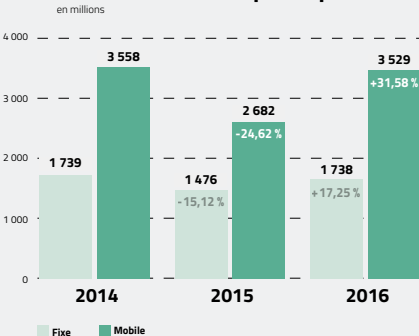
Année	Téléphonie fixe	Téléphonie mobile
2014	99,65 %	98,43 %
2015	99,72 %	98,89 %
2016	99,65 %	98,48 %

Le taux de recouvrement amiable sur le chiffre d'affaires Télécoms est calculé entre la date d'émission de la facture et l'interruption du service téléphonique.

### → Évolution du nombre de nouveaux dossiers au contentieux téléphonique

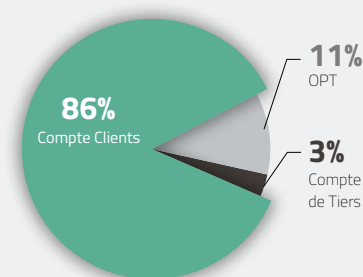


### → Évolution du montant des dossiers au contentieux téléphonique



Le recouvrement contentieux est diligenté exclusivement par l'agent comptable.

### → La centralisation comptable



Les opérations de vente de produits et services ainsi que celles d'encaissement et de décaissement pour le compte de tiers ou de clients sont centralisées définitivement par l'agence comptable pour intégration dans ses écritures au travers d'un réseau de 40 établissements principaux, 146 guichets et 66 DAB, soit 68,4 milliards de mouvements de fonds en 2016.

86% de l'activité des agences est réalisé pour le compte des clients (dont 40% pour les opérations DAB, 35% pour les opérations sur les comptes CCP et 21% sur les CNE); 11% de l'activité concerne des encaissements de services OPT-NC dont 52% effectué avec les revendeurs; 3% de l'activité est réalisé pour le compte de tiers (dont 28% pour la douane, 27% pour Enercal, 13% pour EEC, 17% pour les timbres amendes et timbres fiscaux).

Par ailleurs, 8 881 mouvements ont été enregistrés par le Caveau (réserve territoriale des valeurs OPT-NC et centre d'expédition des valeurs non OPT-NC).





# PERSPECTIVES





## Interview de **Philippe Gervolino**, directeur général de l'OPT-NC

2017 : Poursuivre le plan OPT2017 et préparer l'avenir.

### **L'année 2016 a vu l'OPT-NC réaliser d'excellents résultats.**

2016 a été une année exceptionnelle que ce soit en réalisation de nos investissements, de baisses tarifaires ou de résultats. C'est le fruit d'un travail continu depuis 3 ans. Bravo à toutes les équipes !

### **Fort de ce constat, quels seront les grands projets pour 2017 ?**

Nous poursuivrons sur le plan OPT2017. En particulier le programme Convergence, notre nouveau système d'information Télécoms, qui répond à des enjeux stratégiques au niveau technique et relation client : un 1er lot sera livré en 2017. Notre projet de second câble international est aussi majeur. Le choix est attendu pour fin 2017, avec une mise en service fin 2019.

En matière d'aménagement, la nouvelle agence de Koné ouvrira au 3<sup>e</sup> trimestre. Sont également programmés la réhabilitation de celle de Lifou, ainsi que les travaux de modernisation de nos unités télécoms de Canala, Koumac et Bourail. Pour Koné, il s'agira d'accompagner le rééquilibrage en disposant d'un véritable pôle OPT-NC sur place.

J'attache enfin une grande importance au projet « Nouvelle Relation Client » et à la création du nouveau concept d'agence. Objectif : mieux servir et rendre nos clients autonomes. Nous disposons déjà d'un showroom à N'Géa et le concept sera décliné à partir de 2017. Le déploiement de nos automates multiservices s'inscrit dans cette dynamique.

En interne, nous resterons mobilisés sur des sujets structurants comme le développement de la culture de pilotage et l'accompagnement des équipes aux changements que connaît l'OPT-NC.



## → Et l'après OPT2017 : quand débutent les travaux sur le prochain plan stratégique ?

Il faut préciser que le plan OPT2017 va se prolonger jusqu'en 2018 du fait des projets en cours. Concernant notre prochain plan, les travaux vont débuter dès 2017, en visant une validation mi-2018 et la préparation du budget 2019 sur ces nouvelles bases.

Ces réflexions vont se mener en interne et auprès des bénéficiaires de nos métiers, qu'ils s'agissent des collectivités, des différentes instances représentatives en Nouvelle-Calédonie ou de nos clients. Les démarches d'ouverture engagées depuis 2015 contribuent à tisser les liens nécessaires à cette concertation : être l'écoute pour mieux comprendre et répondre à l'évolution de la société calédonienne, en contribuant dans nos missions à la relève de ses enjeux.

## ■ Selon vous, dans quel cadre s'inscrira le prochain plan stratégique de l'OPT-NC ?

Si le plan OPT2017 affirme notre vocation d'aménageur et d'acteur public local dépositaire d'un monopole, le prochain plan pourrait amener à dépasser certains aspects de ce cadre. Plusieurs facteurs y concourent : les mutations de la Nouvelle-Calédonie, les changements portés par le plan OPT2017, les nouvelles missions demandées à l'office (radiomaritime, réseau de sécurité, audiovisuel), notre positionnement régional actuel et les attentes en la matière, notre relation avec nos bénéficiaires, ...

Le développement du numérique et le modèle économique actuel de l'OPT-NC (péréquation entre métiers) sont au cœur de nos questionnements, comme de ceux de la CTC dans son rapport 2015.

Il faut être conscient que le monde bouge et nous allons nous faire accompagner pour bien comprendre et mesurer ces évolutions. Au final, les réflexions à venir pourraient orienter l'OPT-NC vers un rôle d'acteur économique plus affirmé, tout en maintenant nos missions d'aménageur local. Une réflexion qui a vocation à englober l'avenir de nos filiales et à prendre en compte l'environnement local et régional existant dans lequel évolue l'OPT-NC, notamment sur le numérique.



## LE PLAN OPT2017 EN CHIFFRES

### THD Mobile :

- **Extension** : créer 40 nouveaux sites pour atteindre 380 relais d'ici 2017
- **Densification** : déployer la 4G sur 60% des sites à fin 2017

### THD Fixe :

- **Réseau** : déployer le réseau d'accès optique partagé en 5 ans
- **Clients** : raccorder 80 000 clients en 8 à 10 ans
- **Atteindre** 30 000 prises raccordables et 7 000 clients raccordés à fin 2017

### Réseaux de transport :

- **Créer** des boucles terrestres d'ici 2018
- **Sécuriser** le câble sous-marin international d'ici 2019
- **Boucler** le câble sous-marin domestique d'ici 2019

### Réseau IBP

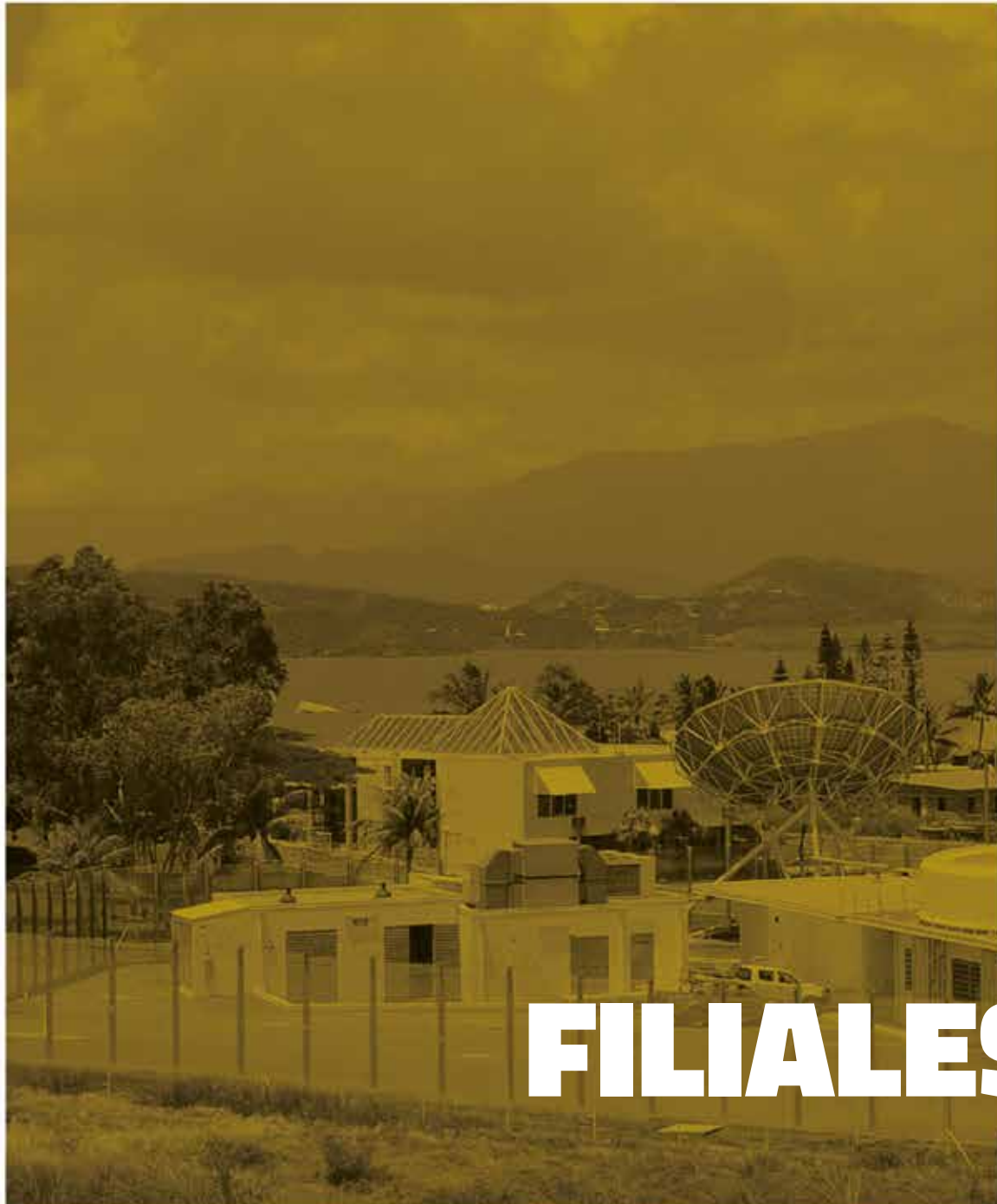
- **Equiper** en Îlots de Boîtes Postales les 278 tribus recensées à fin 2019
- **Equiper** les lotissements éloignés des centres de distribution

### Réseau GAB

- **Disposer** d'un parc de 80 Guichets Automatiques de Banque à fin 2017
- **Equiper** les 33 communes en GAB H24 à fin 2018

### Nouvelle Relation Client (NRC)

- **Tester** le concept NRC sur le shoroom de N'Géa
- **Déployer** en continu le concept dans ses dimensions physiques et organisationnelles en profitant des réfections et livraisons de nouvelles agences.



# FILIALES



## CITIUS

Filiale à 100 % de l'OPT-NC, opérateur télécom historique de la Nouvelle-Calédonie, la SAS CITIUS a deux métiers : la gestion du trafic téléphonique international et l'offre d'hébergement dans son Data center.

### ASSURER UNE QUALITÉ DE SERVICE DE TÉLÉPHONIE EN PERMANENCE

- **Assurer une exploitation sans faille des télécommunications internationales du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre est l'objectif premier de CITIUS.** Chargée de la gestion des flux entrants et sortants du Territoire, l'entreprise joue à ce titre, un rôle important de garde-fou et de filtre, service qu'elle délivre à l'OPT-NC. En 2016, elle a ainsi paré à d'importantes fraudes téléphoniques d'un montant voisin de 4 millions F CFP.
- **En 2016, CITIUS a enregistré un volume de 1,3 million de minutes/mois en sortie de Territoire, et d'1 million de minutes/mois à l'entrée.** Le Top 5 des destinations les plus « sollicitées » sont la métropole, le Vanuatu, Wallis-et-Futuna, et l'Australie et la Nouvelle-Zélande.
- **Début 2016, grâce à un accord passé entre Orange et CITIUS,** les clients métropolitains possesseurs d'une box free ont vu les appels vers la Nouvelle-Calédonie intégrés dans leur forfait.
- **Sur un plan plus financier, Orange a multiplié ses prix de terminaisons par deux, ce qui a augmenté les charges de CITIUS.** Et ce d'autant plus que 53% du trafic global de CITIUS part vers la métropole. De son côté, le Vanuatu facture désormais les communications à la minute pleine, et non plus à la seconde. Conséquences de ces deux modifications importantes, et afin de retrouver un équilibre dans les balances de trafic international, CITIUS comptabilise tout le trafic depuis le 1<sup>er</sup> décembre, à la minute pleine, hormis pour Wallis-et-Futuna.

### PARFAIRE LE SERVICE DU DATA CENTER

Pas de coupure, pas de panne, des clients satisfaits, une sécurité accrue, une vigilance sans faille. L'année 2016 n'a été marquée



par aucun incident sur le Data Center. Et pour améliorer la qualité de service, des travaux liés à la climatisation du site ont été entrepris en juin 2016 pour s'achever au 1<sup>er</sup> trimestre 2017. L'opération a nécessité une étude préalable pour vérifier d'éventuelles répercussions sur les équipements et les données hébergées.

A noter également l'optimisation des réseaux électriques par l'unification de deux installations électriques en une seule qui a permis une amélioration notable des coûts de fonctionnement.

### SE RAPPROCHER DES ENTREPRISES CALÉDONIENNES

Dans un souci de diversifier les services proposés par le Data center et de répondre au plus près aux besoins du marché, des entreprises calédoniennes, CITIUS propose depuis novembre 2016, son nouveau service de stockage/sauvegarde SoS (Service Opé-

rationnel de Sauvegarde). Avec ce service les entreprises calédoniennes sont en mesure de sauvegarder leurs données vitales sur une solution techniquement robuste pour des capacités de stockage allant de 100 Go à 8 To à des prix très attractifs (à partir de 2 000 xpf/mois pour 100 Go).

Outre le prix très compétitif comparé aux services de Google Drive ou de Dropbox par exemple, la grande différence réside dans le fait que les données restent en Calédonie et dépendent de la loi française, ce qui n'est pas le cas dès lors que l'on opte pour une solution internationale.

Plus concrètement, le Data Center propose des espaces privatisés selon la demande, pour des sociétés qui souhaitent « *du sécurisé dans le sécurisé* », à l'image des banques, ou des compagnies d'assurances, etc. On y trouve également des baies, des demi-baies et des tiers de baies totalement privatives et isolées les unes des autres. Le Data Center est actuellement chargé à 39 %.

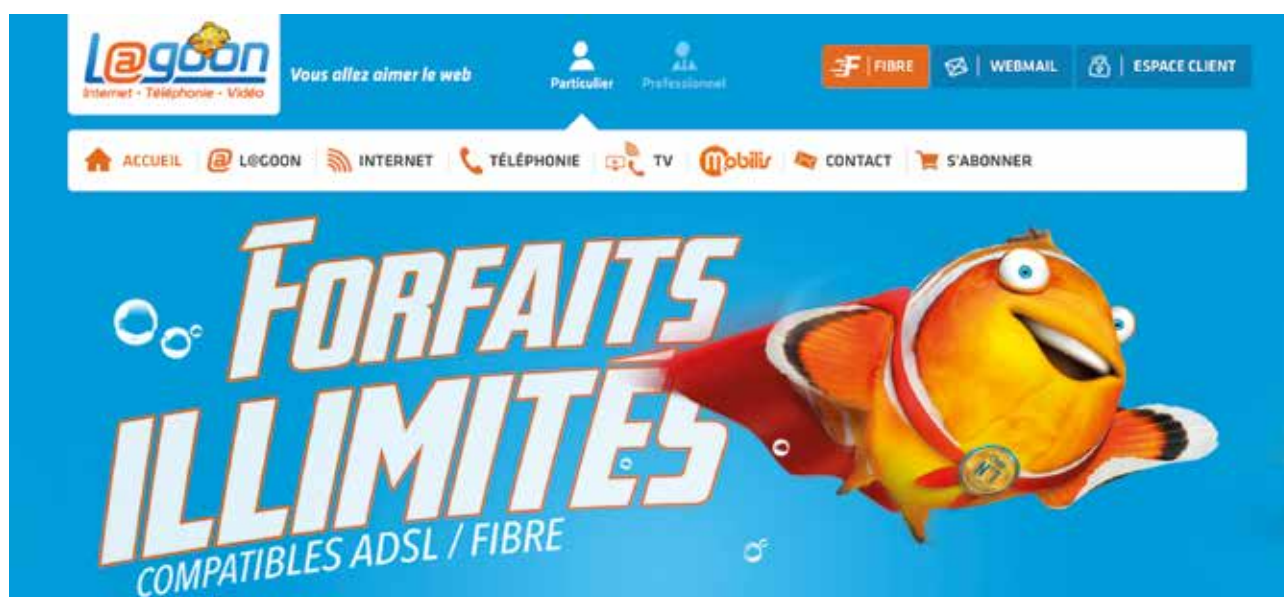
## PERSPECTIVES



- Continuer les efforts de négociation avec ses partenaires internationaux.
- Acquérir de nouveaux clients en expliquant qu'une mutualisation des structures informatiques dans un Data Center est toujours plus économique.

## 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-NC.



La filiale OFFRATEL, plus connue sous le nom commercial de L@goon fêtera en 2017 ses 20 ans. Le Fournisseur d'Accès Internet (FAI) compte à ce jour près de 22 000 abonnés répartis sur l'ensemble du territoire. La mission principale de L@goon est de commercialiser des connexions et des services numériques aux particuliers, aux professionnels et administrations. La satisfaction client et la qualité de service sont des notions clés de l'entreprise.

### RÉALISATIONS 2016

Le chiffre d'affaires réalisé en 2016 s'élève à 1,23 milliard de Francs. L'année écoulée a été marquée par une stabilisation du parc d'abonnés avec une croissance de 0,40 %. Cette progression confirme toutefois le statut de leader du FAI en Calédonie et a été rendue possible grâce au travail de la cinquantaine de salariés. L@goon détient près de 40 % des parts de marché.

Tout au long de 2016, L@goon a accompagné ses abonnés dans leurs démarches Internet, mobile et TV.

De fait, le FAI participe activement au raccordement de ses abonnés à la fibre déployée par l'OPT-NC. En ce sens, L@goon s'assure que l'abonné puisse profiter du Très Haut

Débit sans avoir à se déplacer (changement de matériel à domicile et activation à distance). De plus, les forfaits et les nouveaux modems sont compatibles avec le THD. L'abonné n'a donc aucune démarche ou dépense supplémentaire à effectuer.

Par ailleurs, dès le mois de septembre, L@goon a enrichi son offre avec une solution « *Cinéma à la maison* ». Ainsi, via ce service, l'abonné peut profiter de 1 000 films en illimité renouvelés chaque mois inclus dans son abonnement et de 10 000 références supplémentaires à la demande

(VOD). Plus largement, le package complet (internet, téléphonie, TV, Cinéma) s'appelle le Play et coûte 3 500 F/mois.

Enfin, toujours dans une volonté de faciliter les démarches de ses clients, L@goon a développé l'achat de la recharge Liberté en ligne, directement via l'Espace Client. C'est immédiat, sécurisé et débité sur la facture internet. De plus, l'abonné cumule ses points Conso+ à chaque achat de recharge. Un service pratique qui s'étend en 2017 à tous les Calédoniens.

### PERSPECTIVES



■ L'année 2017 sera marquée par des investissements techniques importants afin de sécuriser davantage les datas et connexions Internet des particuliers et des professionnels. La qualité restera le maître mot de la stratégie L@goon. Différents projets sont programmés comme la signature électronique, l'enrichissement de l'application Espace Client, de nouvelles fonctionnalités pratiques ayant pour objectif la satisfaction client et le développement du pôle entreprises. Côté évènement, L@goon ne manquera pas de fêter ses 20 ans.

## FIPOSTE

Pour une banque de plein exercice citoyenne, performante et au service des calédoniens.

La banque postale calédonienne est un projet soutenu par l'ensemble des composantes politiques de la Nouvelle-Calédonie. Tel qu'organisé en 2015 avec la création FIPOSTE, il vise à permettre l'accessibilité et la proximité bancaire pour tous, en développant un nouvel établissement bancaire s'appuyant sur le parc clients des services financiers de l'OPT-NC, avec un réseau physique étendu sur tout le Pays et le déploiement d'une offre multicanale en phase avec les besoins du marché. Au travers de ce chantier, la Nouvelle-Calédonie veut doter ce futur opérateur de professionnels, dont une partie sera issue de l'OPT-NC.

L'Office de son côté s'est engagé dans plusieurs chantiers de modernisation des services financiers, avec un même objectif de répondre aux exigences fixées pour se mettre aux normes d'un établissement bancaire.

### ETUDES FIPOSTE – VERS UNE BANQUE A PART ENTIERE

Les grandes lignes du business plan ont été définies lors du CA de FIPOSTE du 26 janvier 2016 et sont affinées au fur et à mesure des avancées du projet. Elles reposent essentiellement sur l'étude des clients titulaires des 40 000 CCP et

des 100 000 CNE de l'OPT-NC, et de leurs perspectives d'évolution.

De leur côté, les études réglementaires ont montré la nécessité de faire évoluer les structures de l'OPT-NC pour permettre le transfert, à terme, de tout ou partie des services financiers actuels vers un nouvel établissement bancaire dont l'OPT-NC pourrait être actionnaire. Elles ont surtout confirmé l'obligation pour la future banque de s'appuyer sur un partenaire bancaire de référence en vue d'obtenir l'agrément de l'autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR).

La recherche de ce partenaire et l'obtention de son accord sont des étapes préalables et indispensables à la concrétisation du projet.

Quel partenaire pour le projet de banque ?

En avril 2016, des premiers contacts ont été établis avec La Banque Postale à Paris au travers d'une mission menée par Thierry Cornaille (président des conseils d'administration de l'OPT-NC et de FIPOSTE), accompagné de Philippe Gervolino (directeur général de l'OPT-NC).

Cette rencontre a été suivie d'une mission d'évaluation de La Banque Postale en Nouvelle-Calédonie en juin 2016 et de la rédaction d'un rapport fixant la compréhension du projet et l'évaluation de la place que pourrait y occuper La Banque Postale.

Malgré un intérêt pour la démarche qu'elle

pourrait soutenir d'un point de vue technique, La Banque Postale a fait savoir qu'elle ne pouvait pas entrer dans le capital de la future structure compte tenu de ses propres défis sur le marché métropolitain.

Ces positions, quoique nuancées dans l'hypothèse d'une banque digitale, ont été confirmées par La Banque Postale au président du conseil Philippe Dunoyer dans le cadre de nouveaux contacts établis depuis fin 2016.

Sans abandonner la piste de La Banque Postale, d'autres hypothèses sont à l'étude par FIPOSTE en matière de choix du partenaire de référence et de devenir des services financiers de l'OPT-NC.

### OPT-NC - LES GRANDS CHANTIERS DE MODERNISATION

De son côté, le conseil d'administration de l'OPT-NC a validé plusieurs chantiers de modernisation des services financiers, alliant développement commercial, réorganisation, montée en compétences et réduction des coûts structurels, avec entre autres :

→ **Le programme d'équipement de nos clients en cartes de retrait** et de toutes nos agences en GAB disponibles 24h/24h ;

→ **Trois cursus de formations qualifiantes** dédiés à la profession engagés en partenariat avec le Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM) et le Centre de Formation de la Profession Bancaire (CFPB) : le Brevet Professionnel de banque, le bachelor (marché des professionnels) ainsi que l'ITB (Institut Technique de Banque) sont des cursus solides ;

→ **La simplification de nos processus et la consolidation des données clients** autour du chantier KYC (Know Your Customers), répondant à la fois à des enjeux commerciaux et des obligations réglementaires ;

→ **Les mesures conduisant à limiter les retraits aux guichets** pour contribuer à réduire la 1<sup>ère</sup> source de déficit des services financiers.

## PERSPECTIVES

- L'objectif 2017 pour FIPOSTE sera de relancer les démarches de recherche d'un partenaire bancaire de référence et de constituer le dossier d'agrément qui sera déposé auprès de l'ACPR.
- Fiposte sera aussi missionnée pour étudier les différentes alternatives pour les services financiers de l'OPT-NC si l'objectif d'une banque de plein exercice ne pouvait être atteint. Pour ce faire, la structure FIPOSTE sera renforcée.
- Le renouvellement du système d'information de l'OPT-NC sera également un sujet central, à la fois pour l'OPT-NC et pour Fiposte, suivant l'avancée de la recherche d'un nouveau partenaire.







**Office des Postes  
et Télécommunications  
de Nouvelle-Calédonie**

DIRECTION GÉNÉRALE - PORT PLAISANCE  
2 RUE PAUL MONTCHOVET 98841 NOUMÉA CEDEX  
Tél. +687 268 200 - [direction@opt.nc](mailto:direction@opt.nc)