



RAPPORT D'ACTIVITÉ | OPT-NC

2021



Yoann LECOURIEUX

Président du conseil d'administration

Puisque l'heure est au bilan, que reprenez-vous de cette année 2021 ? De quoi êtes-vous le plus fier ?

PCA : 2021 aura été une **année charnière pour l'OPT-NC**. Fortement questionné sur la performance de son modèle économique, l'office a souhaité se réinventer en lançant des travaux d'envergure afin de concevoir les grandes **orientations du nouveau plan stratégique**. L'établissement a choisi le **dialogue et l'ouverture** pour définir son avenir.

Je souhaite souligner le travail accompli au sein de notre Conseil d'administration par l'ensemble de nos administrateurs ainsi que nos collaborateurs qui ont permis de conduire et d'établir le nouveau plan stratégique et remercier l'ensemble des acteurs de l'écosystème de l'office qui ont œuvré avec nous sur ce plan ».

DG : 2021 fut une année de **forte mobilisation**, marquée par deux cyclones et deux périodes de confinement démontrant toute la **résilience des équipes**. Ces crises nous ont amené à développer nos capacités d'**innovation et d'agilité**, nous permettant d'accélérer nos partenariats en matière de RSO, notre transition digitale et de poursuivre nos investissements en matière postal, numérique ou d'aménagement d'agences. Je tiens d'ailleurs à souligner et remercier l'engagement de l'ensemble des 1200 agents qui se sont mobilisés à toutes ces occasions.

Je retiens aussi les décisions importantes prises par le Conseil d'administration comme la **confirmation du maintien des services financiers** qui apportent aujourd'hui un service public essentiel d'accessibilité bancaire.

2021, en trois mots ?

DG : « **Agilité** », car il a fallu se réinventer, trouver des solutions pour répondre à ces situations de crises ; « **solidarité** », autour de la Nouvelle-Calédonie, des entreprises et des Calédoniens pour relever les défis de la crise ; et « **responsabilité** » puisque l'ensemble de nos actions ont été entreprises dans le cadre de nos missions de service public et de notre politique RSO labélisée #Euvrer pour tous.

Entretiens



Philippe GERVOLINO

Directeur général



Comment abordez-vous 2022 ?

PCA : Je rajouterai « **Engagé** ». L'office peut en effet compter sur ses collaborateurs pour remplir ses missions mais également sur l'implication de tous les élus de différentes collectivités, la Nouvelle-Calédonie, les provinces, les communes, qui ont participé à repenser l'ensemble des fondamentaux de l'office pour les années à venir à travers l'élaboration du plan stratégique.

PCA : Je suis **confiant quant aux perspectives de croissance**.

Les objectifs stratégiques permettront sans aucun doute de continuer à soutenir le développement du territoire. **La performance économique de l'office est toutefois fragile et la vigilance reste le maître mot.**

DG : Après la conception générale et la validation du **plan stratégique** en 2021, l'année 2022 sera celle de sa **conception détaillée et de sa mise en œuvre**.

Nous allons également **accélérer le déploiement de nos infrastructures numériques**, l'ambition est de faire de **la Nouvelle-Calédonie une référence numérique dans le pacifique**.

2022 sera une année où **l'innovation** prendra une part importante pour pouvoir répondre à l'ensemble des attentes des Calédoniens et des entreprises calédoniennes.

Et tout cela se fera en **concertation et collaboration avec notre écosystème** mais aussi dans le total respect de nos engagements en matière de RSO.



Entretien avec **Yoann Lecourieux & Philippe Gervolino**

Voir la vidéo →

Sommaire

Stratégie 8



- [9](#) BILAN DES INCONTOURNABLES STRATÉGIQUES
- [13](#) **CONSTRUIRE DEMAIN | OPT 2025**
- [16](#) UNE DÉMARCHÉ INÉDITE
- [18](#) LE PLAN STRATÉGIQUE
- [20](#) LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Responsabilité Sociétale des Organisations 26



- [28](#) UNE DÉMARCHÉ DE PROGRÈS
- [29](#) **3 GRANDES AMBITIONS AFFICHÉES**
- [30](#) AMBITION 1 : DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE RESPONSABLE
- [32](#) AMBITION 2 : TRANSITION ÉCOLOGIQUE
- [34](#) AMBITION 3 : COHÉSION SOCIALE



(ce document est cliquable)

La Covid-19 36



- [38](#) **IMPACTS DE LA CRISE**
- [39](#) ADAPTATION ET CONTINUITÉ DE SERVICE PUBLIC
- [40](#) DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SOUTIEN
- [41](#) GOUVERNANCE ET ORGANISATION

Les résultats 2021 42



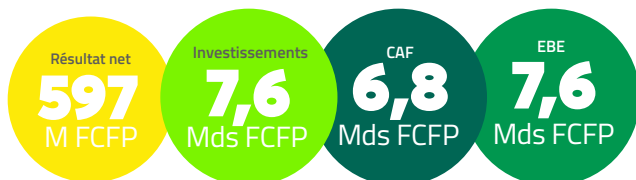
- [43](#) BILAN DES SERVICES TÉLÉCOMS
- [45](#) BILAN DU SERVICE POSTAL
- [47](#) BILAN DES SERVICES FINANCIERS
- [48](#) **RÉSULTATS FINANCIERS**
- [51](#) ACTIVITÉ COMPTABLE

Chiffres Clés

Journal

2021

Résultat net & Investissements



Ressources humaines

1 110 agents permanents

86 % fonctionnaires

52 % féminisation

20 % catégorie A

Instances

12 Conseils d'administration avec 75 délibérations approuvées et 31 notes d'information présentées

12 CAO avec 85 dossiers traités

18 Réunions du comité d'entreprise

7 Réunions du CHSCT

Implantation

53 Agences

420 Revendeurs

17 Boutiques partenaires Mobilis

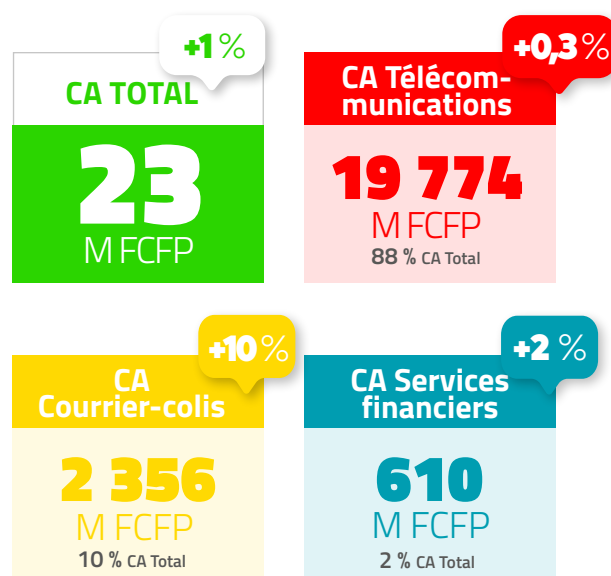
4 Centres de relations clients (1000, 1012, 1013, CFN)

6 Centres techniques télécoms

2 Centres de distribution postale

1 Centre de tri postal

Chiffre d'affaires



Télécoms

90 218
abonnés
Forfaits M

70 900
lignes
fixes

1 300
liaisons Céléris
Ethernet
(entreprises)

63 400
abonnés
OPTIMO

449
relais mobiles en service, dont
391 en 4G
80 sites équipés en 4G+
89 % de la population couverte en 4G

28 000
RACCORDÉS À LA FIBRE OPTIQUE SOIT 40% DES CLIENTS

Courrier-colis

70 000
LETTRES

1 000
COLIS DISTRIBUÉS
en moyenne chaque jour

242
IBP installés en tribus et lieux-dits

176 unités en prov. Nord (73%)
55 unités en prov. Sud (23%)
11 unités en prov. Iles (4%)

21 COMMUNES 100% ÉQUIPÉES EN ÎLOTS DE BOÎTES POSTALES

Services financiers

52 683
COMPTES CCP
(soit -3% par rapport à 2020)

3 406 680
RETRAITS EFFECTUÉS AUX GAB

79 GAB INSTALLÉS DANS 29 COMMUNES

20 672 CARTES BANCAIRES

Parcours digital

7 811 téléchargements de l'appli 1012

7 300 paiements en lignes par mois

2 000 connexions chatbot par mois

17 470 abonnements CCRnc

Journal 2021

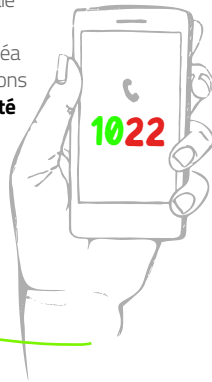
JANVIER

1022 : NOUVEAU NUMÉRO D'URGENCE



La mise en place du numéro d'urgence '1022' pour contacter la police municipale a été l'occasion d'une signature de convention entre la Ville de Nouméa et l'OPT-NC qui, au titre de ses missions de service public, **offre à la collectivité sa mise en place gratuite.**

[En savoir plus](#) →



MARS (confinement)

LE NUMÉRIQUE SOLIDAIRE AU SERVICE DE LA CONTINUITÉ PÉDAGOGIQUE



Lors du 2^e confinement, l'OPT-NC a mis en place un dispositif de soutien à l'éducation qui s'inscrit dans sa démarche de responsabilité sociétale permettant ainsi aux étudiants d'accéder gratuitement à Internet de manière temporaire afin de pouvoir **disposer des contenus d'enseignement à distance mis en ligne.**

[En savoir plus](#) →



AVRIL

L'OPT-NC PARTENAIRE IMPLIQUE AUPRÈS D'INITIATIVE NC

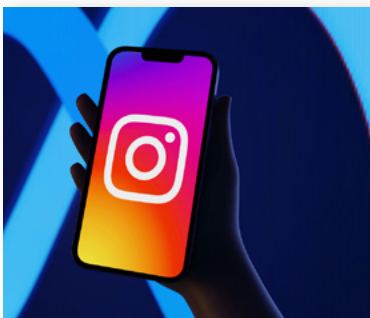


Grâce au soutien de l'OPT-NC, partenaire de longue date d'Initiative NC **en appui au développement de l'économie locale**, l'association a octroyé un prêt d'honneur aux lauréates pour le montage de leur projet : c'est ainsi qu'est né le site de vente en ligne www.ile-o-pepites.nc.

[En savoir plus](#) →

MAI

UN NOUVEL INSTAGRAM OPT-NC



Afin d'être toujours plus proches des Calédoniens et de leurs usages numériques, l'OPT-NC a choisi de créer son compte institutionnel sur la célèbre application Instagram. Solidarité, maîtrise de l'énergie, numérique pour tous ... autant de thèmes qui permettent d'en savoir plus sur l'office et ses valeurs. Très beau départ pour Instagram avec **plus de 1 300 abonnés fin 2021 !**

N'hésitez pas à nous suivre sur notre compte Instagram :

[@OPT_NC](#) →

MAI

UN NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE POUR UN NOUVEL OPT-NC



La nouvelle stratégie de l'OPT-NC **Construire demain | OPT 2025** porteuse d'ambitions fortes de refondation et de renouvellement dans ses orientations, traduit sa nouvelle vision au regard des enjeux liés au développement de la Nouvelle-Calédonie et des engagements pris vis-à-vis des Calédoniens.

Découvrez en quelques clics, cette nouvelle démarche stratégique !

[Plan stratégique | OPT-NC](#) →

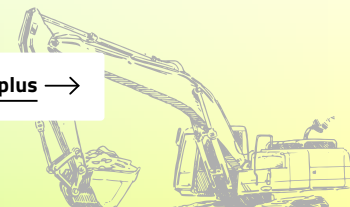
MAI

NOUVELLES INFRASTRUCTURES OPT-NC SUR LIFOU



Très attendues par les clients, la nouvelle agence de Wé et l'annexe rénovée de Chépéhéné ont ouvert leurs portes en mai 2021. Ces nouvelles installations, **plus modernes et plus accueillantes**, placent les clients au cœur de l'univers de l'OPT-NC.

[En savoir plus](#) →

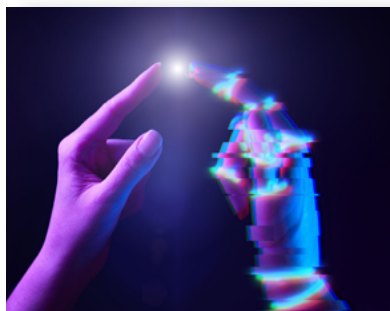


Journal 2021



JUIN

LANCEMENT DE LA DÉMARCHE IA À L'OPT-NC



L'intelligence artificielle (IA) est un moteur pour préparer l'avenir et construire demain grâce à de nouveaux outils, de nouvelles compétences et de nouveaux modes de fonctionnement. Dans cet objectif, **l'OPT-NC a lancé un appel à candidatures en interne** pour une formation au cadrage des projets d'IA.

JUIN



LANCEMENT DU PROJET ÉCLAIRS



La transformation digitale et la simplification des processus internes de l'OPT-NC

se poursuivent, avec comme objectif un meilleur service aux clients. En 2021, une étape supplémentaire est franchie avec le lancement du projet ECLAIRS. L'objectif ? Mettre en place une gestion électronique globalisée et dématérialisée du courrier. Le projet ECLAIRS fait partie intégrante du programme EcoDOC car il concerne la dématérialisation et l'automatisation des workflows documentaires.

JUILLET

REMISES DE DONS COLIS REBUTS



En renforçant sa performance énergétique, en privilégiant de nouvelles solutions et en favorisant l'économie circulaire, l'OPT-NC met en œuvre différentes actions pour **impacter positivement ses environnements**. Le tri et la redistribution de matériels réformés font partie intégrante de ses engagements visant à réduire ses déchets.

En 2021, l'OPT-NC a remis pour la 1^{ère} fois des rebuts* de colis à certaines associations, favorisant ainsi l'économie circulaire.

** objets non réclamés ni par l'expéditeur, ni par le destinataire, et pour lesquels le délai de garde est échu*

En 2021 plusieurs dons ont été effectués à diverses associations.

SEPTEMBRE

LA NOUMÉENNE OPT



La course emblématique, solidaire et 100% féminine, devait initialement se dérouler le 12/09/2021.

Dans le contexte sanitaire lié à la Covid-19, le comité organisateur de l'ASPTT a dû se résoudre à annuler cette 16^e édition du fait de l'impossibilité à rassembler **les 5 000 personnes inscrites**.

[En savoir plus →](#)



SEPTEMBRE



[En savoir plus →](#)

LE VACCINODROME DE KO WE KARA RACCORDÉ À LA FIBRE



En **soutien aux actions de vaccination portées par les pouvoirs publics** et en étroite collaboration avec ces derniers, l'OPT-NC raccordé à la fibre optique le vaccinodrome de Ko Wé Kara. Plus de 15 poteaux installés et plus de 600m de fibre optique déployée en un temps record.

[En savoir plus —](#)



Journal 2021

OCTOBRE

L'OPT-NC PARTENAIRE DE L'OCEAN HACKATHON 6 (OH6)



L'organisation de l'OCEAN HACKATHON 6, porté par le Cluster Maritime Nouvelle-Calédonie (CMNC), est une formidable **occasion de rassembler les acteurs de la Tech et de la mer autour des deux piliers que sont le développement du numérique et la maîtrise de l'impact des activités humaines sur notre environnement**, engagements RSO soutenus par l'office. C'est pour toutes ces raisons que l'OPT-NC a souhaité devenir partenaire de l'évènement en apportant un soutien financier et technique.

[En savoir plus →](#)

DÉCEMBRE

L'OPT-NC PARTENAIRE DE L'APPEL À PROJETS TECH4GOOD



Engagé pour le développement d'une économie responsable, inclusive et numérique, l'OPT-NC est l'un des partenaires de l'appel à projets Tech for Good by New Caledonia, lancé par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie.

L'appel à projets s'adressait aux startups et entreprises innovantes de Nouvelle-Calédonie, de Wallis et Futuna, et de la région du Pacifique sud, avec 3 axes à l'honneur : le développement durable, l'économie de la mer et les biotechnologies.

<https://techforgood.nc>

[En savoir plus →](#)

NOVEMBRE

CÉLÉBRATION DU 28 000^{ÈME} CLIENT RACCORDÉ À LA FIBRE



Enjeu majeur et structurant pour la Nouvelle-Calédonie, le déploiement de la fibre optique gagne du terrain. Fin novembre, 40 % des internautes ont été raccordés à la fibre, soit 28 000 clients. C'était également 50 % des foyers et entreprises qui étaient raccordables. Ces étapes symboliques ont marqué la fin d'année. Pour l'occasion, l'OPT-NC a souhaité célébrer l'évènement au domicile de la 28 000^{ÈME} cliente.

[En savoir plus →](#)

DÉCEMBRE

GOUARO : 1^{ÈRE} PLAQUE FULL THD



En décembre, la zone de Gouaro à Bourail est la toute 1^{ÈRE} à être "Full THD". Ainsi l'ensemble du réseau a été déployé et la totalité des clients de la zone sont aujourd'hui raccordée à la fibre.

Soit 14 km de câble tiré en souterrain, 11 km en aérien et 337 abonnés raccordés.

[En savoir plus →](#)

DÉCEMBRE

INAUGURATION DE L'AGENCE ET POSE DE LA 1^{ÈRE} PIERRE DE L'UNITÉ DE SERVICE DANS LA COMMUNE DE HOUAÏLOU



L'OPT-NC s'est déplacée à Houailou pour inaugurer l'agence rénovée et poser la première pierre de l'unité de service (US) en présence des représentants de la province Nord, de la mairie et des coutumiers. L'agence plus spacieuse, sécurisée et moderne, **permet d'améliorer le service et l'accueil clients**. Quant à l'US elle dispose dorénavant d'un équipement plus fonctionnel et moderne.

[En savoir plus →](#)



Stratégie



CONSTRUIRE DEMAIN | OPT 2025

ENSEMBLE POUR CONSTRUIRE L'AVENIR

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

Les Incontournables stratégiques : bilan & perspectives



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

AXE FINANCIER
la performance financière

AXE CLIENT
la digitalisation des parcours et services client

AXE ORGANISATIONNEL
l'alignement et la performance interne

Concilier les missions de service public et la rentabilité

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

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

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

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

Concilier le modèle économique et le modèle social

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

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



Philippe GERVOLINO

Directeur général

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

Limitier les impacts des crises

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

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

En savoir plus →

Les Incontournables Stratégiques

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



Nadine AUGROS-ALEND

Directrice générale adjointe,
responsable du pilotage stratégique

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

L'AXE FINANCIER : la maîtrise de la performance financière



DES LEVIERS À DES NIVEAUX DE RÉALISATION DISPARATES



3 OBJECTIFS OPÉRATIONNELS



RÉDUIRE LES DÉPENSES

(charges et investissements)



STABILISER LES REVENUS



OPTIMISER LES SOURCES DE FINANCEMENT

[Consulter le schéma complet →](#)

FOCUS SUR CERTAINES MESURES

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

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

L'augmentation de l'affranchissement



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

L'optimisation des sources de financement

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

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

En savoir plus →

Les Incontournables Stratégiques

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



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



3 OBJECTIFS OPÉRATIONNELS



SIMPLIFIER
L'OFFRE



PROPOSER
UN PARCOURS
CLIENT DIGITAL



LIMITER
LES SOURCES DE
RÉCLAMATIONS

[Consulter le schéma complet →](#)

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

Nadine AUGROS-ALEND

Directrice générale adjointe,
responsable du pilotage stratégique

FOCUS SUR CERTAINES MESURES



La simplification de l'offre

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



Le parcours digital

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



La commercialisation et le paiement en ligne

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



La prise en charge des réclamations

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

Nadine AUGROS-ALEND

* Gestion des Contacts Clients



En savoir plus →

Les Incontournables Stratégiques

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



DE MULTIPLES INITIATIVES POUR UN ALIGNEMENT AUX ENJEUX FINANCIERS ET CLIENTS

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

4 OBJECTIFS OPÉRATIONNELS



[Consulter le schéma complet →](#)

FOCUS SUR CERTAINES MESURES

La satisfaction au travail : la symétrie des attentions

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



Nadine AUGROS-ALEND

Directrice générale adjointe, responsable du pilotage stratégique

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

L'agilité boostée par la crise

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

La valorisation du capital informationnel

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

Les projets en cours

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

CONSTRUIRE DEMAIN

OPT 2025



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



2021 : une année d'élaboration du nouveau plan stratégique

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



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



Une construction collective pour se réinventer

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

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

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

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

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



Nadine AUGROS-ALEND

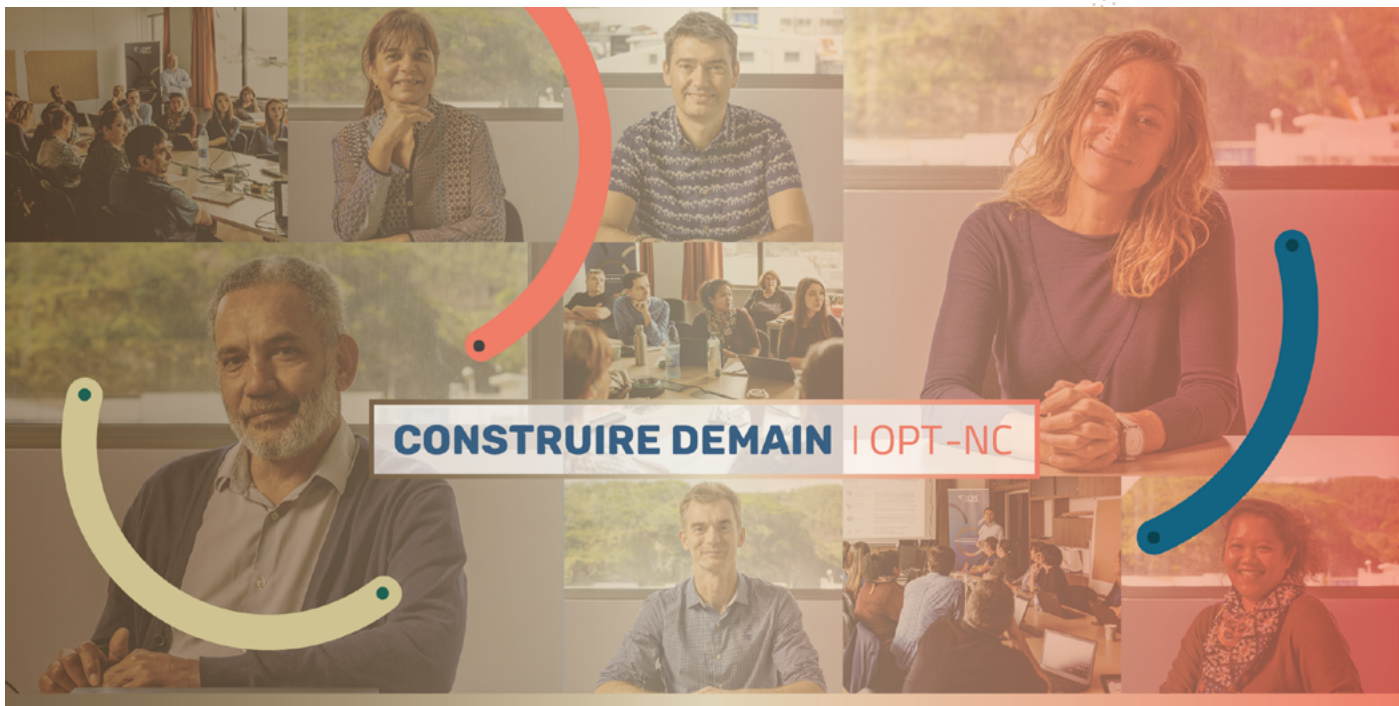
Directrice générale adjointe
Responsable du pilotage stratégique



Interview
Nadine AUGROS-ALEND



Voir l'interview



Un projet partagé pour fédérer et s'engager

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

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

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

Nadine AUGROS-ALEND

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

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



Yoann LECOURIEUX
Président du conseil d'administration

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



Philippe GERVOLINO
Directeur général

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

Une démarche inédite : responsable & durable

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

OUVERTURE ET DIALOGUE, INCLUSION

PARTICIPATION, CO-CONSTRUCTION

BESOINS CLIENTS

POLITIQUES PUBLIQUES

COLLABORATEURS ET AMBASSADEURS INVESTIS



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

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

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

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

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



Philippe GERVOLINO

Directeur général

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



Yoann LECOURIEUX

Président du conseil d'administration

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

La parole au plus grand nombre

+ de 50

personnalités politiques, du monde économique et social rencontrées

+ de 100

entretiens et réunions de travail menés

1 200

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

280 000

clients et leurs besoins comme source d'inspiration centrale



Un dialogue au cœur de la démarche

L'état d'avancement des travaux a fait l'objet de plusieurs présentations auprès des élus, des différents partenaires, des collaborateurs, des ambassadeurs de l'OPT-NC, rendant ainsi la démarche active et participative.

La consultation, mais aussi l'information tout au long du projet étaient au cœur de cette démarche.

Les constats : des services citoyens, inclusifs et reconnus

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

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



✓ La concrétisation d'une réflexion unique

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

📊 Un marché mature et des tarifs globalement bons

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

🚀 Un modèle original performant

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

🔧 Des axes d'amélioration concrets

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

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

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

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

Le plan stratégique : ambitions et vision



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

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

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

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



Un programme de transformation structurant et ambitieux

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

★ LES AMBITIONS

RÉINVENTER L'OPT-NC

en s'appuyant sur ses actifs et ses équipes

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

pour préparer la Nouvelle-Calédonie aux enjeux de demain

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

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

DÉVELOPPER UN CONCEPT D'ÉTABLISSEMENT SINGULIER ET ORIGINAL,

au service de la Nouvelle-Calédonie et des Calédoniens

LA VISION STRATÉGIQUE

« Résolument tourné vers l'avenir tout en étant fidèle à ses fondamentaux de service public, l'OPT-NC se réinvente pour déployer sur chacun de ses métiers des technologies et des services de qualité, innovants et responsables, partout et pour tous, contribuant ainsi collectivement au développement de la Nouvelle-Calédonie et à son insertion régionale. »

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

PHILIPPE GERVOLINO

Directeur général

De nouvelles valeurs professionnelles pour Construire Demain

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



Nadine AUGROS-ALEND

Directrice générale adjointe, responsable du pilotage stratégique

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



Voir la vidéo



Voir l'infographie



COHESION

LE RESPECT ET L'INTÉGRITÉ

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



QUALITÉ DE SERVICE

LA QUALITÉ POUR MIEUX EXCELLER

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



INNOVATION

L'EXCELLENCE EN TOUT

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



RESPONSABILITÉ

L'ENGAGEMENT RESPONSABLE, CITOYEN ET SOLIDAIRE

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

Les orientations stratégiques : des fondamentaux à la recherche de croissance

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

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



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

Philippe GERVOLINO
Directeur général

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

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

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

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

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

[Consulter le CAHIER RSO](#)

La recherche de la croissance et la satisfaction client

« L'OPT-NC, précise Nadine AUGROS-ALEND, doit poursuivre son rôle d'aménageur du territoire, tout en développant des services lui permettant de continuer à s'autofinancer et répondre aux besoins clients. »

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

Messages des administrateurs de l'OPT-NC



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

précise Nadine AUGROS-ALENDA.



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

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

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

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

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

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

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

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



Guillaume POQUET

Directeur Marketing

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



Dans le domaine financier : maintien et maîtrise des services

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

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



Dans le domaine de la distribution : développement et proximité

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

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

Le déploiement de nouvelles initiatives dès 2022

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

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



40 000 clients fibrés et un second câble sous-marin

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



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

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



Une refonte complète de l'offre Liberté

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



De nouveaux modes de distribution postale

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



Première application Mobilis d'autogestion

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



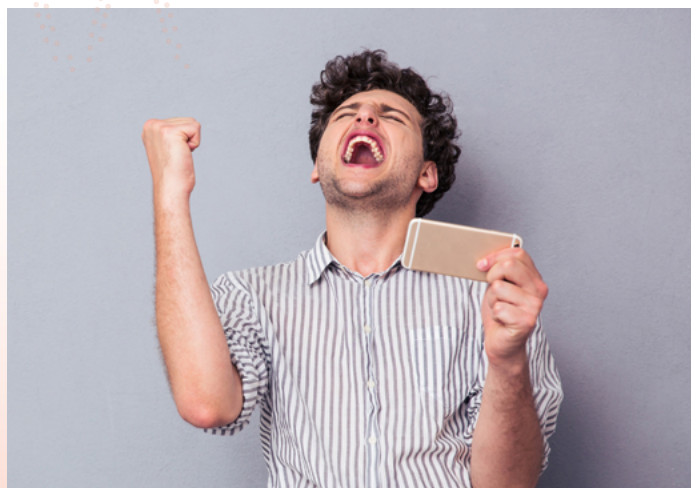
De nombreuses offres pour les entreprises

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



Des agences commerciales multi-services

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



Paroles des directeurs opérationnels



 **Audrey AMAT**

Responsable de l'Agence Entreprises (AE)

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

 **Marie-Josèphe OBRY**

Directrice des Services bancaires

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

 **Angela MATHELON**

Directrice adjointe des Réseaux de vente

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

 **Olivier AMAT**

Directeur des Télécommunications

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

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

 **Isabelle BLANC**

Directrice du courrier-colis

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

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



Message des ambassadeurs



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



Adrien SALES

Chef du bureau génie logiciel inter-applicatif - DSI



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



Marion BASTOGI

Chargée d'études et du développement RH - DRH



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



Elodie ANDREA

Chef de cellule études marketing et données clients - DMK



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



Ryan DJABALLAH

Auditeur bancaire au service du contrôle interne et risque - DG



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



Responsabilité Sociétale des Organisations

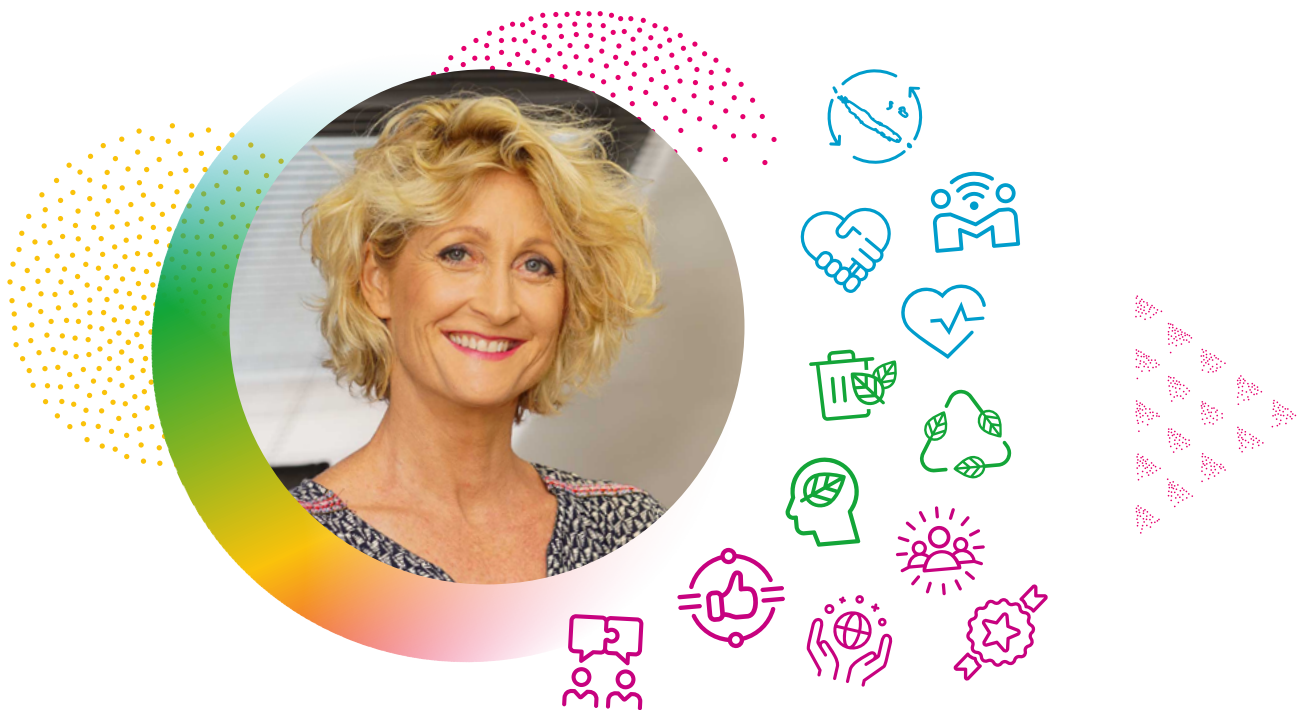


#OuvrerPourTous

ENSEMBLE VERS UNE
RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE
AFFIRMÉE

- RSO : UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS 28
- **3 GRANDES AMBITIONS AFFICHÉES** 29
- AMBITION 1 : DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE RESPONSABLE 30
- AMBITION 2 : TRANSITION ÉCOLOGIQUE 32
- AMBITION 3 : COHÉSION SOCIALE 34

Ensemble vers une responsabilité sociétale affirmée



« La RSO, c'est une approche volontaire, participative, transversale et inclusive qui a pour but de porter au quotidien des actions concrètes en pleine responsabilité avec les valeurs d'une société plus humaine et concernée. Elle pousse à remettre en question nos pratiques et à nous réinventer dans tous les domaines. »

Valérie SALMON

Directrice de cabinet



RSO : une démarche de progrès, prioritaire

En 2021, la démarche RSO (responsabilité sociétale des organisations) de l'OPT-NC a pris une nouvelle dimension. Désormais inscrite dans le nouveau plan stratégique « Construire Demain | OPT 2025 », elle s'articule autour de 3 ambitions. Retour sur les évolutions de cette démarche avec Valérie SALMON, Directrice de cabinet et sponsor de la RSO.

« La responsabilité sociétale, souligne **Valérie SALMON**, fait partie de l'ADN de l'OPT-NC. Depuis plusieurs années, de nombreuses actions entrent dans le cadre de cette responsabilité et contribuent aux enjeux de développement durable. » Par exemple, un schéma directeur pour le traitement des déchets, un premier bilan carbone, le programme BEST (bien-être et santé au travail) et de nombreuses autres actions menées dans chaque direction. « Aller plus loin était par conséquent évident et primordial pour ancrer et structurer cette démarche de progrès. »

Un travail de refonte pour de nouvelles ambitions fixées en 2021

Un travail de refonte, engagé en 2020 et finalisé en 2021, a permis de confirmer et d'élargir les ambitions RSO de l'OPT-NC : « à partir de la matière collectée auprès de nos parties prenantes (clients, fournisseurs, institutions, associations, ambassadeurs volontaires de l'OPT-NC), nous avons défini de nouvelles orientations qui ont été prises en compte dans le nouveau plan stratégique. Cette démarche est aujourd'hui l'une des priorités fixées par la direction générale dans sa stratégie. »

Trois ambitions sociétales

Ce travail de construction du schéma directeur RSO a tracé les objectifs et les plans d'action en cohérence avec la stratégie de l'OPT-NC, tout en s'appuyant sur les initiatives déjà engagées. « Grâce à ce travail, précise Valérie SALMON, nous avons axé notre politique RSO autour de trois ambitions sociétales, fondamentales et partagées : **le développement économique responsable, la transition écologique et la cohésion sociale** ». En juin 2021, nous avons lancé la 1^{ère} vague de notre campagne de communication RSO en affichant une signature dédiée : « #OuvrerPourTous », acronyme de l'OPT-NC.

Une démarche de progrès, participative et inclusive

« C'est une approche volontaire, participative, transversale et inclusive, confirme Valérie SALMON, qui a pour but de porter au quotidien des actions concrètes en pleine responsabilité avec les valeurs d'une société plus humaine et concernée. Elle pousse à remettre en question nos pratiques et à nous réinventer dans tous les domaines : économique, numérique, écologique, sociétal, humain, social... »

Un impact sociétal positif

La démarche RSO est aujourd'hui un levier de performance avec des répercussions positives sur l'activité économique et l'ensemble de la société. « Au-delà des questions purement environnementales et de l'implication dans le développement des populations, elle favorise les politiques au plus près des territoires, les comportements exemplaires et vertueux, la protection de personnes en situation de fragilité... ».



Valérie SALMON

Directrice de cabinet

« On estime que, dans une décennie, une organisation sera RSO ou ne sera plus. Il est donc important d'agir. »

« Pour l'OPT-NC, la nécessité d'associer performance économique et responsabilité sociétale est une évidence depuis de nombreuses années. En tant qu'aménageur et développeur du territoire, l'établissement consolide sa présence auprès de tous les Calédoniens et s'engage à créer de la cohésion sociale autour de ses missions. »

 #OuvrerPourTous

 #OuvrerPourTous

 #OuvrerPourTous

En savoir plus →

Trois ambitions pour aller plus loin



En 2021, l'OPT-NC a souhaité aller plus loin dans sa démarche RSO. L'établissement a ancré sa politique de responsabilité sociétale dans le futur plan stratégique Construire Demain | OPT 2025 autour de 3 ambitions, 12 engagements déclinés en 36 objectifs opérationnels et 91 actions.

La démarche RSO poursuit un objectif clair : contribuer à construire un nouveau modèle de société tout en restant performant et économique viable : « au-delà des missions de service public qui nous ont été confiées par la Nouvelle-Calédonie, nous souhaitons aller plus loin et nous engager en portant des actions créatrices d'impact sociétal positif. » **Valérie SALMON**, Directrice de cabinet

Ambition 1

Soutenir un développement économique responsable, inclusif et numérique

« A l'appui de son rôle d'opérateur, l'OPT-NC souhaite contribuer à un développement des territoires, durable et équilibré, partout et pour tous. Les innovations technologiques doivent ainsi profiter au plus grand nombre. L'inclusion et la solidarité font partie intégrante de ce développement. »

Ambition 2

Porter la transition écologique de l'établissement public pour tendre vers la neutralité carbone

« En tant qu'entreprise responsable et soucieuse de l'environnement, l'OPT-NC a élaboré son premier schéma directeur de gestion des déchets dès 2014. La démarche RSO de 2021 réaffirme cette volonté, tout en y ajoutant un objectif clair : tendre vers la neutralité carbone. Réduire l'impact sur l'environnement est une priorité forte. »

Ambition 3

Développer des comportements porteurs d'équité, agissant pour une meilleure cohésion sociale

« Avec cette démarche participative et inclusive, l'OPT-NC place le souhait d'une société plus responsable au cœur de ses préoccupations. Cette ambition n'exclut personne, que ce soit en interne ou en externe : chacun a sa place dans le nouveau projet d'entreprise et participe à la cohésion sociale et au bien-être sociétal. »



Un développement économique responsable, inclusif et numérique

En s'appuyant sur son rôle d'opérateur et d'aménageur, l'OPT-NC souhaite un développement des territoires à la fois durable et équilibré, responsable et inclusif.

4 ENGAGEMENTS



ENGAGEMENT 1

Faciliter un développement économique durable des territoires



ENGAGEMENT 2

Recentrer nos partenariats sur une finalité d'action inclusive



ENGAGEMENT 3

Consolider des partenariats institutionnels et privés de solidarité numérique



ENGAGEMENT 4

Prendre en compte les effets de notre activité sur la santé de nos clients et personnels

Développement durable et équilibré

A travers son rôle d'aménageur du territoire, l'OPT-NC s'engage partout et pour tous. Les nouvelles technologies sont déployées pour l'ensemble de la population. Fibre optique, 4G, Internet des objets, intelligence artificielle, îlots de boîtes postales ou encore guichets automatiques de banque : toutes ces actions concourent à l'inclusion numérique, bancaire, postale... tout en prenant en compte les enjeux d'un développement durable.

Les IoT cellulaires



Jenna TUAL

Chargée d'évolution des réseaux de télécommunications

« L'année 2021 a été une phase préparatoire pour le réseau de demain. Les nouvelles technologies comme l'IoT cellulaire sur le réseau mobile nous incitent à réinventer le paysage télécoms, à moderniser nos équipements, à densifier le réseau mobile. Smart city, smart agriculture, smart metering, tracking véhicule... le nombre d'objets connectés devrait largement augmenter au fil des ans. Avant leur généralisation, l'OPT-NC a souhaité mettre en place une phase de pré-déploiement pour apporter une réponse adaptée à la demande. Cette approche permet de mesurer les besoins des entreprises intéressées et de former les collaborateurs. »



Soutien à l'innovation

L'OPT-NC soutient le développement économique et l'innovation en étant partenaire de :

- l'ADECAL Technopole de Nouvelle-Calédonie (sélection et accompagnement des start-ups)
- différents clusters, syndicats et communautés du secteur de l'innovation et du numérique (OPEN NC, French Tech, Tech for Good, Gis Day, Observatoire du numérique, Station N, cluster maritime)

“L'OPT-NC cherche de plus en plus à s'intégrer dans son écosystème.”

Valérie SALMON,
Directrice de cabinet

En 2021 :

28 000 clients raccordés à la fibre

soit 40 %

40 000 clients raccordables à la fibre

soit 50 %

89,5 % du parc de sites mobiles équipés en 4G (407 sites sur 455 au total)

89% de la population couverte en 4G

79 GAB installés dans 29 communes

242 IBP installés en tribus et lieux-dits

Partenariats à vocation inclusive et solidarité numérique



Valérie SALMON

Directrice de cabinet

« Afin de favoriser un développement économique local, éthique et responsable, nous avons recentré nos partenariats sur une finalité d'action inclusive, notamment en faveur de l'entrepreneuriat, des personnes en situation de handicap et des populations fragiles. »

Les actions en 2021



Signature de la convention pour soutenir le dispositif HANVIE



Remise de chèque à la Ligue contre le cancer de NC grâce à la Nouméenne OPT



Journée des référents BEST en interne

- **en faveur des jeunes :** partenariats liés à l'enseignement avec l'UNC, les lycées et les collèges pour déployer en priorité la fibre optique dans les établissements et permettre le cartable numérique
- **en faveur de la recherche :** soutien au projet de création d'un centre de calcul partagé entre les membres du CRESICA (consortium pour la recherche, l'enseignement supérieur et l'innovation en Nouvelle-Calédonie)
- **en faveur des pays voisins :** coopération régionale avec les opérateurs télécoms du Pacifique

- **en faveur des personnes fragilisées :** mise à disposition de locaux pour la Banque alimentaire et la Ressourcerie, soutien au dispositif "Croix-Rouge chez nous", à La ligue contre le cancer de NC via la "Nouméenne OPT" et à l'association Les Petits Pansements du Cœur, création d'offres bancaires spécifiques pour les populations sensibles
- **en faveur du handicap :** contribution au dispositif HANVIE (recyclage de matériaux et insertion professionnelle), financement de l'Escape Game mobile du Collectif Handicaps
- **en faveur des micro-entrepreneurs :** soutien aux associations Initiative-NC, ADIE et ITIIP et participation via la marque Mobilis à l'événement « Le rendez-vous des petits entrepreneurs » porté par la CCI-NC



Signature d'une convention de partenariat avec l'Université de Nouvelle-Calédonie pour soutenir le projet de création d'un centre de calcul



Sensibilisation au handicap en interne grâce à l'Escape game mobile du Collectif Handicaps



Valérie SALMON

Directrice de cabinet

" Permettre aux jeunes Calédoniens d'avoir accès aux outils numériques pour se former et s'épanouir est une volonté profondément ancrée de l'OPT-NC. "

[En savoir plus sur l'ambition 1](#) →

La transition écologique pour tendre vers la neutralité carbone

Pour cette ambition, l'objectif de l'OPT-NC est clair : tendre vers un bilan carbone neutre, auquel s'ajoute une gestion des déchets globale et la diffusion de pratiques éco-responsables.

3 ENGAGEMENTS



ENGAGEMENT 5

Limitier notre production de déchets bruts



ENGAGEMENT 6

Réduire notre impact sur l'environnement naturel



ENGAGEMENT 7

Installer les bonnes pratiques par le biais de cadres structurants

Traitement des déchets et filières d'économie circulaire

L'OPT-NC a élaboré son premier schéma directeur du traitement des déchets (SDTD) dès 2014 pour le traitement de l'ensemble de ses déchets industriels. Ce schéma a été revu et renforcé en 2021, affichant 44 nouvelles actions à déployer sur les 3 prochaines années, et mettant l'accent sur le développement de filières de l'économie circulaire (dons de sacs postaux, bâches, matériels informatiques et mobiliers réformés, câbles...).

Les déchets en chiffres (2021)



DÉCHETS RECYCLÉS
626 tonnes

PAPIER-CARTONS
384 tonnes

POTEAUX BOIS CRÉOSOTÉ
52 tonnes

ANNUAIRES ET POTEAUX MÉTALLIQUES
15 tonnes

BATTERIES USAGÉES
72,2 tonnes

BACS DE PROTECTION POUR BATTERIE
50 tonnes

CÂBLES CUIVRE
65,03 tonnes

CÂBLES FIBRE OPTIQUE
11 tonnes

FERRAILLE ET ALUMINIUM
16,2 tonnes



" Nous participons à l'économie circulaire en incitant à la consommation durable et au recyclage des objets. Cela fait partie de notre démarche d'entreprise RSO."

Georges AJAPUHNYA, chargé de l'environnement et du développement durable.

Budget annuel réservé

31,5
M FCFP



Margaux SILVA

Chargée de l'efficacité énergétique

" Depuis que nous avons lancé la démarche de réduction de nos dépenses énergétiques et de nos charges, le changement se fait déjà sentir. Nous sommes passés d'une hausse d'environ 4 % à 1% par an (consommation et facturation). Grâce aux efforts fournis, nous avons réussi à stabiliser notre consommation d'énergie et nous maintenons sa réduction. Le bilan est plutôt positif. "

Efficacité énergétique



Les audits énergétiques

17 audits énergétiques subventionnés par l'ACE (Agence calédonienne de l'énergie) à hauteur de 50% ont été réalisés en 2021 pour analyser les performances de 28 bâtiments. L'objectif de ces études est de définir des standards énergétiques optimum pour les différents types de bâtiments techniques de l'OPT-NC. Les optimisations qui seront réalisées en 2022-2023 sur ces 28 bâtiments généreront une économie totale de 16 millions de FCFP par an, soit une baisse de 3,2% de la facture d'électricité de l'office. Elles permettront une réduction de 500 000 kWh, soit 2,8% de sa consommation énergétique globale.

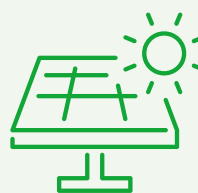
L'installation de panneaux photovoltaïques

Comme prévu, 21 nouveaux sites de l'OPT-NC ont été équipés en 2021 en panneaux photovoltaïques connectés au réseau électrique, ce qui porte le nombre à 58 sites au total. Tous sont supervisés et suivis grâce à l'outil Fusion Solar. L'OPT-NC comptabilise ainsi 550 tonnes d'équivalent CO² en moins depuis l'installation de ses premiers panneaux solaires. L'année 2021 a permis l'attribution d'un nouveau marché pour 25 sites supplémentaires de 650 kWc qui sera réalisé en 2022-2023.

Le photovoltaïque en chiffres

58 BÂTIMENTS ÉQUIPÉS

pour une économie annuelle de **20 M FCFP**



2 300 PANNEAUX

pour une superficie de **4 500 m²**



et une puissance de **700 kilowatt-crête**



Sébastien PADILLA

Chargé des énergies renouvelables

" Les économies sont parlantes : 20 M F CFP en 2021 contribuant ainsi à réduire la facture d'électricité globale de l'OPT-NC . A terme, on pourra envisager une économie de 35 M F CFP avec les 25 sites supplémentaires prévus en 2022-2023. "

En savoir plus sur l'ambition 2 →

L'équité et la cohésion sociale

L'OPT-NC place l'Homme au cœur de sa démarche RSO en soutenant des actions qui contribuent à réduire les inégalités, à améliorer la place de la femme, à assurer l'égalité des chances, mais aussi à encourager les comportements responsables par une collaboration renforcée avec l'ensemble de ses partenaires en interne et en externe.

5 ENGAGEMENTS



ENGAGEMENT 8

Encourager le développement de comportements responsables et agir en faveur de l'égalité des chances



ENGAGEMENT 9

Créer une collaboration et une écoute durables avec nos parties prenantes



ENGAGEMENT 10

Accompagner les publics dans la compréhension d'une transformation digitale sobre et éthique



ENGAGEMENT 11

Veiller au bien-être et à l'évolution de nos collaborateurs et développer le plaisir d'être ensemble



ENGAGEMENT 12

Faire preuve de plus de transparence et d'exemplarité

La place des femmes dans la société calédonienne

En tant que membre du comité de suivi du Grenelle contre les violences conjugales, l'OPT-NC s'est engagé aux côtés du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie pour soutenir la lutte contre les violences intrafamiliales et conjugales avec des actions concrètes comme la prise en charge de la totalité des frais de télécommunications associés aux numéros d'appels d'urgence (SOS Ecoute, SOS violences et ADAVI), l'alerte SMS ou encore le soutien au dispositif d'urgence « **Téléphone Grave Danger** » porté par l'association ADAVI.



L'OPT-NC s'engage également en faveur de la mixité dans le sport en soutenant la mise en place du programme "**Les Ailes du sport**" porté par le CTOS-NC dont les objectifs sont

de promouvoir la place des femmes dans la gouvernance des structures sportives par des formations dédiées et féminiser l'encadrement technique et d'arbitrage par l'octroi de bourses individuelles.



Remise des récompenses à 14 lauréates en juin 2021 dans le cadre du dispositif "Les Ailes du sport" porté par le CTOS-NC.

L'égalité des chances et les comportements responsables

Les achats de l'OPT-NC représentent en moyenne 6 milliards de FCFP chaque année, dont près de 65% sont effectués en Nouvelle-Calédonie. Comment cette dynamique économique insufflée par les achats de l'office peut-elle bénéficier au plus grand nombre ? Charte de déontologie de l'acheteur, code des fournisseurs, réflexions sur l'ouverture de la commande publique ... l'office met en place des outils pour favoriser l'égalité des chances. L'allotissement de ses appels d'offres pour les rendre plus accessibles aux petites structures a multiplié par 2 le nombre d'appels d'offres lancés. La diffusion est désormais plus large auprès des communes ou des syndicats professionnels.



Collecte solidaire OPT-NC : nouveau record avec 1 150 kg de dons récoltés et remis au Secours catholique en décembre 2021

L'OPT-NC encourage aussi le développement des comportements responsables en parrainant des actions portées par des associations comme **OLIÉTRI** ou en organisant sa collecte solidaire annuelle. Depuis 2019, dans le cadre de la Semaine Européenne de la Réduction des Déchets (SERD), l'OPT-NC récolte des dons (vêtements, jouets, livres) auprès de ses 1 200 agents pour les remettre ensuite à des associations.

Une consommation digitale sobre et éthique

En 2021, l'OPT-NC a mis en place le programme « **Mobilisez-vous** » qui accompagne les jeunes Calédoniens et leurs familles dans la pratique du numérique, avec comme objectif de guider la population vers une utilisation constructive et responsable d'Internet, pour lutter contre les dérives telles que le cyber harcèlement et les fraudes numériques.




Rencontre avec l'association française des maires de Nouvelle-Calédonie en août 2021

Une démarche volontaire d'ouverture

La politique RSO doit être participative et inclusive. L'OPT-NC s'est donc logiquement engagé dans une démarche volontaire d'ouverture à l'ensemble de ses parties prenantes, tant en interne qu'en externe. En 2021, il y a eu près de 60 rencontres bilatérales organisées notamment avec le Sénat Coutumier, le CESE ou encore le Medef, des associations... A chaque fois, l'objectif est le même : écouter pour mieux comprendre les besoins mais aussi expliciter la stratégie et les plans d'investissement de l'OPT-NC.

"La démarche d'ouverture est prioritaire pour nous, c'est pourquoi nous avons décidé de la sanctuariser. Un process permettra de définir les modalités de rencontres régulières avec nos différentes parties prenantes."

Valérie SALMON,
Directrice de cabinet.



Guillaume POQUET
Directeur marketing

" Nous sensibilisons la population aux dangers du numérique au travers de campagnes de communication et d'actions menées sur le terrain, notamment auprès des écoles. Nous sommes aussi présents sur l'événement de la CCI-NC le « rendez-vous des petits entrepreneurs » et profitons de l'occasion pour informer la population sur la cyberintimidation, l'usurpation d'identité, les contenus inadaptés, les fake news, l'addiction aux jeux, les arnaques... "

[En savoir plus sur l'ambition 3](#) →

La Covid-19



LES ACTIONS ENGAGÉES

ENSEMBLE FACE À LA CRISE SANITAIRE

• LES IMPACTS DE LA CRISE SANITAIRE	38
• ADAPTATION ET CONTINUITÉ DE SERVICE PUBLIC	39
• DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SOUTIEN	40
• GOUVERNANCE ET ORGANISATION	41

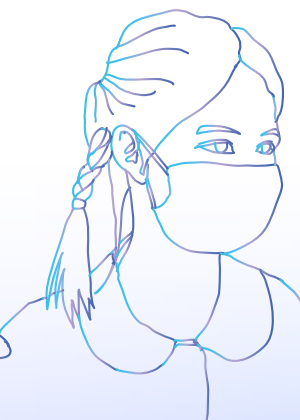
Ensemble face à la crise sanitaire



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

Jacques WAMALO

Secrétaire général



Les impacts de la crise sanitaire

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

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



Adaptabilité et collaboration

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

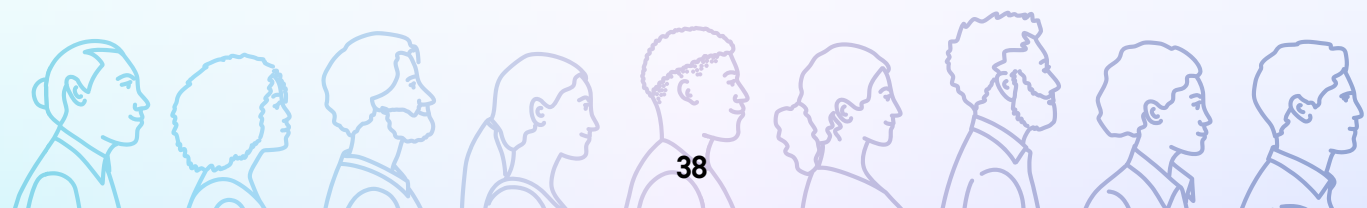
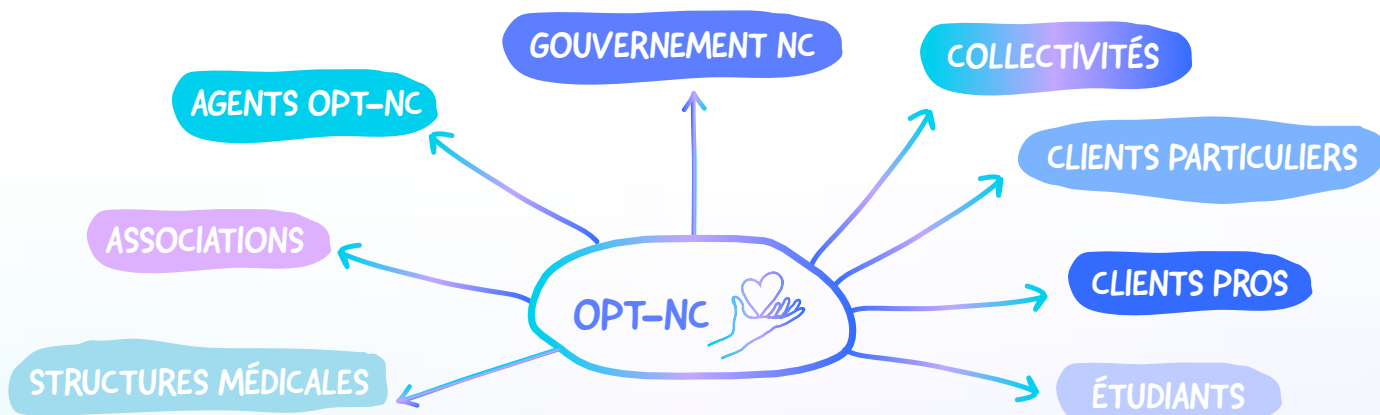
Preuve en est : les retours positifs à la fois des clients et des collaborateurs. « Au vu d'une enquête de satisfaction, l'OPT-NC se place dans le **TOP 5 des entreprises qui ont réussi à bien gérer cette crise** ».

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

Solidarité et inventivité

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

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



La crise sanitaire : agilité et continuité du service public

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



Les principales actions du PCA en 2021

Réseaux de vente

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

Agence Entreprises

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

Télécoms

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

Courrier-Colis

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

Services financiers

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



Focus sur la fermeture des agences : réactivité et sécurité

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



Sécurité et santé pour tous



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



55 agences équipées d'hygiaphones et de marquages au sol

1 vigile par agence pour gérer le flux des clients



Jean-Jacques GOPEA

Directeur des moyens et de l'immobilier

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

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

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



Les actions solidaires



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

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

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

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

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



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

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

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



La continuité pédagogique, du primaire à l'université

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



La solidarité numérique

90 000
clients Internet
Mobile crédités
de 5 Go

3 500
étudiants concernés
par les solutions
de continuité
pédagogique

40
sites Internet
éducatifs en
accès gratuit

11
numéros verts
activés

80
portables prêtés
à la réserve
sanitaire

Une gouvernance agile et une organisation adaptée

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



Une gouvernance de gestion de crise : agilité et intelligence collective

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

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



Travail en concertation avec les instances CE et CHSCT

1^{er} confinement

9
réunions
(2 par semaine de mars à avril)

2^{ème} confinement

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



La gestion du dispositif de vaccination en interne

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



Une organisation adaptée en matière de RH

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



Le triptyque organisationnel pour ajuster les conditions de travail

Le télétravail :

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

Les brigades :

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

Les permissions exceptionnelles :

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



Un dispositif anti-stress

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

Résultats



LES CHIFFRES 2021

LES RÉSULTATS 2021

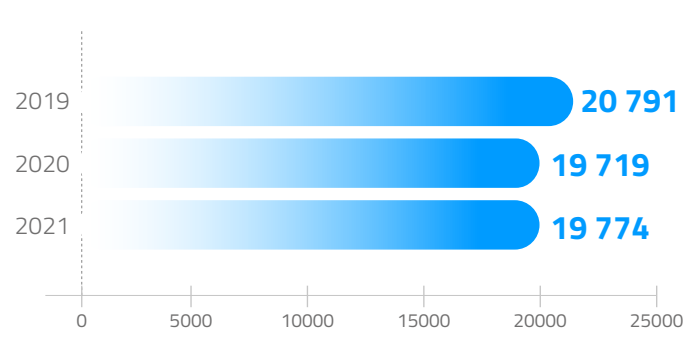
• BILAN DES SERVICES TÉLÉCOMS	43
• BILAN DU SERVICE POSTAL	45
• BILAN DES SERVICES FINANCIERS	47
• RÉSULTATS FINANCIERS	48
• ACTIVITÉ COMPTABLE	51

Télécommunications

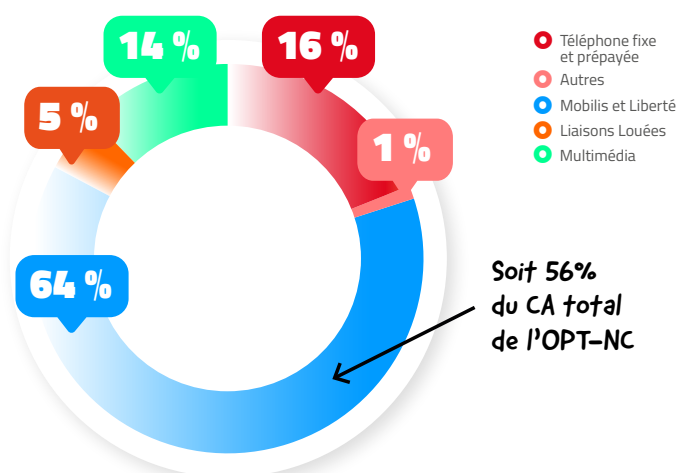


Avec **19,8 milliards FCFP**, le chiffre d'affaires (CA) des télécommunications (comptes créditeurs internationaux compris) reste plutôt stable **(+ 0,3% en 2021)**.

CA GLOBAL DES TÉLÉCOMS (en millions de FCFP)



RÉPARTITION DES RECETTES TÉLÉCOMS



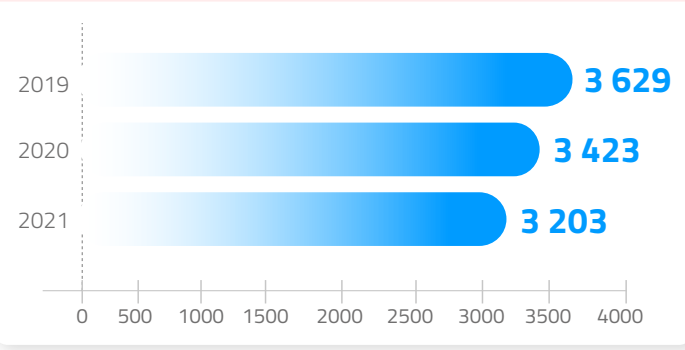
La première source de revenus télécoms reste la téléphonie mobile (**64%**) qui représente **56%** du CA global de l'OPT-NC (contre 55% en 2020).

Téléphonie fixe

Le CA de la téléphonie fixe (publiphonie incluse) poursuit sa baisse conformément à la tendance observée ces dernières années (-220 M F.CFP) pour s'établir autour de 3,2 Mds F.CFP en 2021.

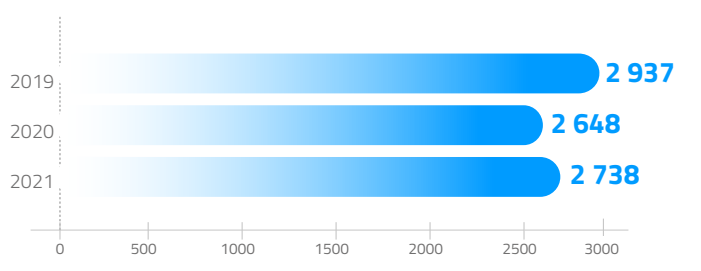
Parc global : 70 900 lignes **+0,5%**
 (+0,5% contre +3% en 2020)

CA GLOBAL TÉLÉPHONE FIXE (en millions de FCFP)



Multimédia

CA MULTIMÉDIA (en millions de FCFP)



Pour accompagner le lancement commercial de la fibre 1Gb/s, les offres du réseau fédérateur ont fait l'objet d'une refonte incluant une baisse tarifaire en mars 2020. En 2021, le chiffre d'affaires repart à la hausse porté par le déploiement de la fibre optique et les actions commerciales.

Téléphonie mobile



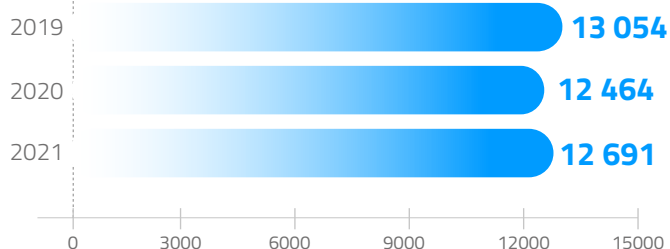
Le CA de la téléphonie mobile augmente de 1,8% par rapport à 2020 malgré la baisse de l'usage du mobile en roaming (contexte de crise sanitaire).

Cette année encore les forfaits M (version 2020 - abonnements tout compris combinant appels, Internet Mobile et SMS illimités) attirent des clients.

Avec plus de 90 000 abonnés forfait M à fin 2021, la progression du CA se poursuit (+32%) à l'inverse des autres abonnements Mobilis (-30%).

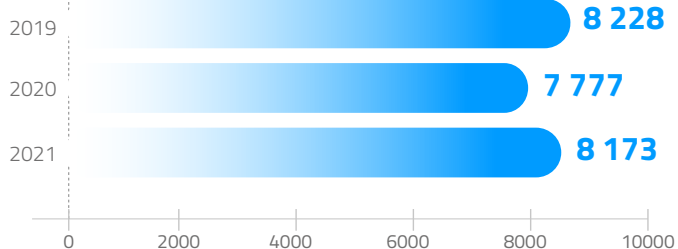
Cette évolution concrétise la stratégie mise en œuvre, et permet ainsi la démocratisation des usages numériques tout en assurant à l'OPT-NC l'évolution de son modèle économique.

CA GLOBAL MOBILE (en millions de FCFP)

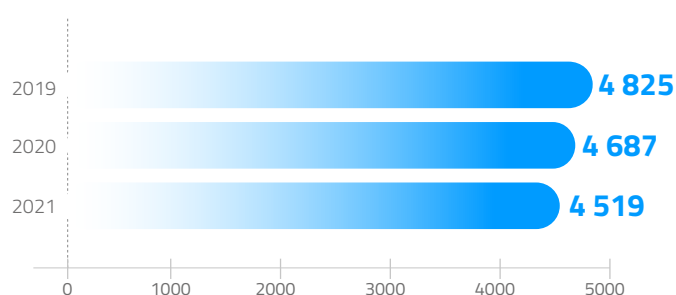


Le taux de pénétration de la téléphonie mobile par rapport à la population totale (271 400 – recensement ISEE 2019) s'établit à 100%. Ce taux élevé s'explique par le développement notamment des objets connectés à usage tant personnel que professionnel.

CA ABONNEMENTS MOBILIS (en millions de FCFP)



CA CARTES LIBERTÉ (en millions de FCFP)



Les recettes Liberté diminuent de -4% en 2021 (contre -3% en 2020), à l'instar du parc de clients qui recule de 6% en 2021.

Avec un total de plus de **98 000 abonnés** forfaits M et Internet Mobile (hors data seul), le nombre de clients connectés à l'Internet mobile connaît encore une progression (+12% en 2021, +30% en 2020).

L'offre Internet Mobile à la Demande accessible aux clients de l'offre Liberté, compte environ **67 000 clients** distincts (juin 2021) et plus de **1 million de SMS envoyés**.

Parc Mobilis

+4 %

136 000 abonnés
(+4% contre +10% en 2020)



Parc Liberté

-6 %

137 000 comptes
(-6% contre -10% en 2019)

Parc total : 272 000 clients

-1 %

Les abonnements représentent 50% du total



Courrier & colis

10
émissions
de Timbres
Poste

69
contrats
publipostages
(offres Post Impact, Post
Contact, Colis en nombre...)

930 000
objets déposés en publipostage
(hors colis)



Résultats courrier/colis

Face au déclin des volumes de courriers et au déficit de l'activité, le conseil d'administration de l'OPT-NC a validé en 2019 un plan de revalorisation des tarifs en 3 phases successives (2020-21-22) pour permettre un ajustement tarifaire progressif et rattraper des tarifs figés depuis plus de 15 ans.

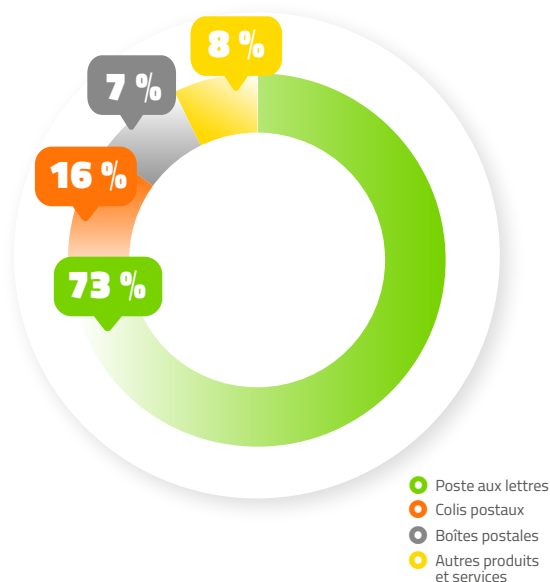
A l'instar des décisions prises par l'ensemble des opérateurs postaux internationaux, ces mesures permettent d'assurer la pérennité du service universel postal dans un contexte d'accélération de la baisse des volumes du courrier et de continuer à moderniser les offres et services pour répondre aux usages et aux besoins des clients.

Les deux premières hausses tarifaires sont entrées en vigueur au 1^{er} juillet 2020 et au 1^{er} juillet 2021⁽¹⁾.

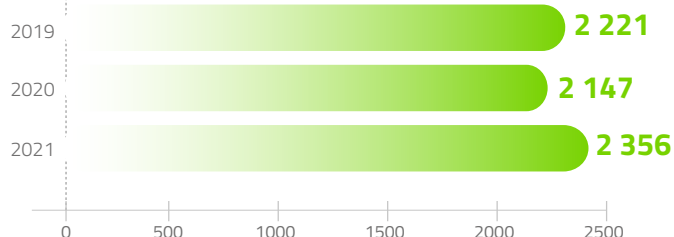
Elles représentent une augmentation de 87%, puis de 29% l'année suivante sur le tarif du timbre local de moins de 20g.

La pandémie Covid-19 a perturbé les échanges aériens internationaux et a fortement contribué à l'effondrement des volumes à l'importation. Dans ce contexte, **la revalorisation tarifaire a tout de même permis d'augmenter le CA courrier /colis de 10% par rapport à 2020** et de compenser l'effondrement des volumes.

RÉPARTITION DU CA COURRIER/COLIS



CA GLOBAL POSTAL (en millions de FCFP)



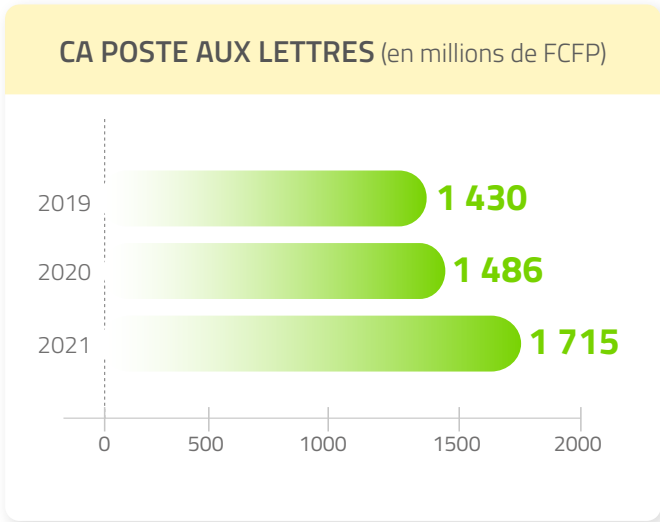
Poste aux lettres

La poste aux lettres regroupe les affranchissements courriers (par machine à affranchir, timbres, prêt-à-poster...) et les revenus des échanges internationaux.

Globalement, **la poste aux lettres** a rapporté **1,7 Mds FCFP** soit **73% du CA total** (comptes créditeurs internationaux inclus). La progression du CA de +15% par rapport à l'année précédente en lien avec le plan de revalorisation a toutefois été freinée par le contexte sanitaire⁽²⁾ et par la réduction des échanges de courriers internationaux.

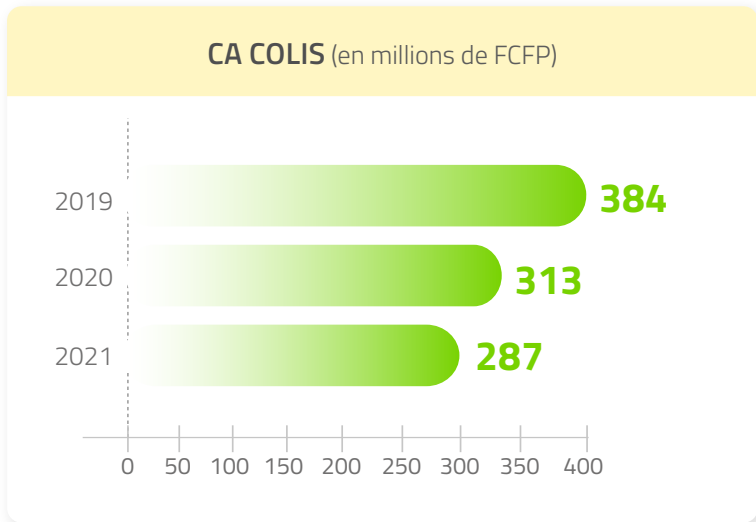
(2) Deux périodes de confinement en mars 2021 et septembre/octobre 2021

(1) Initialement prévue au 1^{er} mai 2020 et 1^{er} mai 2021, la mise en application des deux premières hausses ont été décalées au 1^{er} juillet 2020 et au 1^{er} juillet 2021 en soutien aux acteurs économiques impactés par la crise liée à la pandémie de Covid-19.



Colis

Directement impactée par la diminution des échanges aériens internationaux en lien avec la crise sanitaire mondiale, **la branche Colis** accuse de nouveau un recul de chiffre d'affaires de 8% par rapport à l'année précédente (contre -18% entre 2019 et 2020), atteignant **287 M F.CFP** en 2021, soit **12% du CA total** (comptes créditeurs internationaux inclus).



Boîtes postales

Avec **167 M F.CFP**, le CA de la location des boîtes postales reste stable.

Philatélie

Dans le domaine de la philatélie, les ventes de timbres-poste et produits philatéliques (y compris souvenirs, livres ...) ont enregistré un chiffre d'affaires de 60 M F.CFP en déclin par rapport aux années précédentes.

Cette baisse est en lien avec les usages clients de plus en plus orientés vers la dématérialisation. A noter également que l'OPT-NC mène depuis 3 ans une stratégie de rationalisation de ses produits philatéliques tant d'un point de vue des stocks physiques que de leurs impacts financiers.



Services financiers



-3 %

52 683

émissions

comptes CCP

(soit -3 % par rapport à 2020)

+6 %

17 470

abonnements

ccp.nc

(+6 %)

-14 %

89 291

livret A

(-14 %)

0,4 %

20 672

cartes VISA

(0,4 %)

0 %

+4,5 %

sur la moyenne des encours

CCP particuliers

(contre +4,5 % en 2020)

-19 %

31 557

cartes Corail & Corail +

(-19 %)

-4,2 %

-3,7 %

sur la moyenne
des encours
particuliers épargne

(contre -3,7% en 2020)

Les recettes



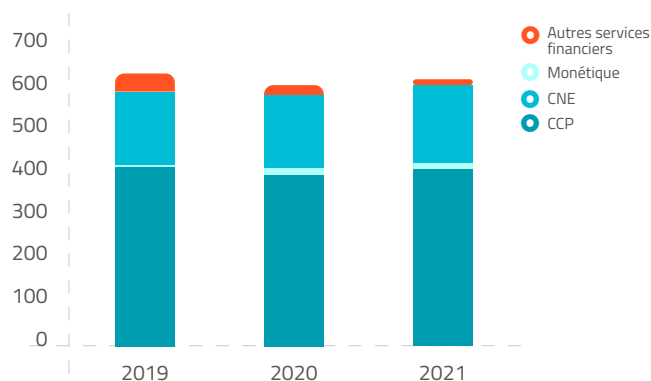
Pour l'année 2021, les recettes des services financiers augmentent de 2% pour s'établir autour des 600 M F.CFP.

Largement déficitaires, ce sont les prestations autour du compte courant postal (CCP) qui contribuent le plus au déficit de l'activité. Majoritairement encadrées par la réglementation bancaire proposée gratuitement à destination de la clientèle de particuliers, les prestations de compte présentent toutefois quelques opérations libres de modifications tarifaires. Ces prestations ont fait l'objet d'une révision tarifaire tout en conservant des tarifs attractifs pour notre clientèle.

Entrée en application au 1^{er} septembre 2021, la hausse de ces tarifs a permis d'augmenter le CA du CCP de 4%.

RECETTES DES SERVICES FINANCIERS 2021

(en millions de FCFP)



Résultats financiers


[Voir la vidéo](#)

L'OPT-NC affiche un bénéfice de 597 M FCFP dans un contexte économique en difficulté.

Malgré un contexte marqué par la pandémie de la Covid-19, et ses confinements, les impacts de plusieurs cyclones et une actualité institutionnelle forte, l'office a réalisé en 2021 un bénéfice de 597 M FCFP.

Des recettes en baisse

Les recettes totales s'élèvent à

24,2 Mds FCFP

(24,7 Mds FCFP en 2020 soit -438 MF)
dont un chiffre d'affaires (CA) en hausse : + 277 M FCFP

PRODUITS (en MFCCFP)	Réalisé 2019	Réalisé 2020	Réalisé 2021	2021 vs 2020	
				Montant	%
Chiffre d'affaires	23 643	22 471	22 748	+277	+1,2%
Production immobilisée	661	630	569	-61	-9,7%
Produits de gestion courante	566	390	367	-23	-5,9%
Produits financiers	157	324	331	+7	+2,2%
Produits exceptionnels	162	733	83	-650	-88,7%
Reprise sur amortissements	352	129	141	+12	+9,3%
TOTAL DES PRODUITS	25 541	24 677	24 239	-438	-1,8%

Un chiffre d'affaires plus important que prévu

Une augmentation du CA qui touche tous les métiers mais principalement le courrier (+ 209 M FCFP) suite à la seconde évolution des tarifs de l'affranchissement au 1^{er} juillet 2021.

ZOOM SUR LE CA / MÉTIER EN MFCCFP (compte 70 : Ventes de produits, prestations de services)	Réalisé 2019	Réalisé 2020	Réalisé 2021	2021 vs 2020	
				Montant	%
- Télécom	20 791	19 719	19 774	+55	+0,3%
- Courrier	2 221	2 147	2 356	+209	+9,7%
- Financier (banque)	623	599	610	+11	+1,8%
- Autres	8	6	9	+3	+50%
TOTAL DU CA	23 643	22 471	22 748	+277	+1,2%

Des charges en augmentation

Les charges totales s'élèvent à **23,6 Mds FCFP**

Cette augmentation repose principalement sur les hausses :

- des **charges de personnel** suite aux recrutements de 10 agents LCB-FT ;
- des **dotations aux amortissements** après la mise en service de la phase Mobile de Convergence (SI télécoms) ;
- de la **TPCT** (taxe provinciale sur les communications téléphoniques) et IRVM (impôt sur le revenu des valeurs mobilières) ;
- du poste de **sous-traitance** dont 70 MF pour l'assistance

à l'élaboration du plan stratégique, 19 MF pour l'étude KPMG sur l'évolution du cadre comptable de l'OPT-NC et 24 MF supplémentaire pour des prestations de gardiennage/surveillance suite aux confinements liés à la pandémie de la Covid-19 et le prolongement du dispositif sanitaire ;

- du poste de **maintenance** de Convergence, de la climatisation et des véhicules ;
- du poste « **charges exceptionnelles** » suite à la comptabilisation de l'abandon du projet Médipôle.

CHARGES (en MFCFP)	Réalisé 2019	Réalisé 2020	Réalisé 2021	2021 vs 2020	2021 vs 2020
				Montant	%
Achats	1 081	843	788	-55	-6,5%
Services extérieurs	2 646	2 733	2 988	+255	+9,3%
Autres services extérieurs	994	891	950	+59	+6,6%
Impôts et taxes	1 688	1 741	1 774	+33	+1,9%
Frais de personnel	9 009	9 088	9 189	+101	+1,1%
Autres charges de gestion courante	1 289	1 067	1 071	+4	+0,4%
Frais financiers	147	406	100	-306	-75,4%
Charges exceptionnelles	279	71	175	+104	+146,5%
Dotations aux amortissements et aux provisions	6 236	6 220	6 304	+84	+1,4%
Prime intéressement	176	184	88	-96	-52,2%
Impôt sur les sociétés	865	351	215	-136	-38,7%
TOTAL DES CHARGES	24 410	23 594	23 642	+48	+0,2%

Avec un taux de réalisation supérieur à 99 %, l'OPT-NC confirme les efforts faits en matière de réalisme budgétaire.

Un résultat net positif

Le compte financier 2021 de l'établissement affiche un **bénéfice de 597 M FCFP** (1 084 M FCFP en 2020)

RÉSULTAT

597 M FCFP

RECETTES

24,2 Mds FCFP
(-1,8%)

CHARGES

23,6 Mds FCFP
(+0,2%)

L'EBE en baisse

L'indicateur de performance économique est en baisse sous l'effet d'une augmentation des charges de fonctionnement plus importante que celle du chiffre d'affaires.

L'OPT-NC a réalisé un Excédent Brut d'Exploitation (EBE) de 7,6 Mds FCFP (7,8 Mds FCFP en 2020, soit - 2,3 %).

CHIFFRE D'AFFAIRES

- ACHATS CONSOMMÉS
- CHARGES DE PERSONNEL
- IMPÔTS ET TAXES

= EBE

Des investissements en hausse

Concernant l'investissement, il enregistre une hausse de près de 2 Mds FCFP, soit 7,6 Mds FCFP contre 5,7 Mds FCFP en 2020 (+ 33%).

Cette variation s'explique par les dépenses liées au second câble sous-marin qui se sont élevées à 2,6 Mds F.CFP en 2021.

A souligner par ailleurs que dans un contexte sanitaire, économique et institutionnel difficile, l'OPT-NC a maintenu son dynamisme en matière d'investissement pour l'aménagement du territoire par le biais de ses programmes de déploiement et d'évolution de la fibre et du mobile.

Un autofinancement en légère hausse

La capacité d'autofinancement (CAF) est de 6,8 Mds FCFP contre 6,5 Mds FCFP en 2020 (+5%),

Malgré la baisse de l'EBE, le montant de la CAF 2021 reste élevé. Il sera toutefois insuffisant pour assurer l'intégralité du financement des investissements (7,6 Mds FCFP) sur 2022. Ainsi, pour financer ses emplois, l'établissement devra puiser dans son fonds de roulement par ailleurs déjà impacté par le versement du prêt exceptionnel de 3 Mds FCFP consenti à la Nouvelle-Calédonie.

Une vigilance de mise...

Si l'OPT-NC affiche en 2021 un bénéfice de 597 M FCFP, la vigilance reste le maître mot.

Le CA est à la hausse, les charges d'exploitation ont augmenté davantage produisant de facto une perte de rentabilité. De plus, le poids des dépenses difficilement compressibles augmente encore et s'élève à près de 50% du produit d'exploitation, contre environ 40% pour l'exercice 2020.

Cela signifie que pour 100 FCFP encaissés, l'office consomme près de la moitié en dépenses de fonctionnement obligatoires ce qui réduit d'autant ses marges de manœuvre.

Fort de ce constat, l'OPT-NC s'est doté d'un nouveau plan stratégique, basé sur un scénario de refondation pour lui permettre de renouer avec la croissance.

La prime d'intéressement en baisse

La prime d'intéressement versée sur la base des résultats 2021 est en baisse (88 M FCFP contre 184 M FCFP en 2020, soit -52%).

Le calcul de la prime d'intéressement repose sur 3 critères : financier, client et organisationnel.

Un montant de 812 M FCFP, représentant 75% du résultat net 2020 réalisé par l'établissement, a été versé à la Nouvelle-Calédonie

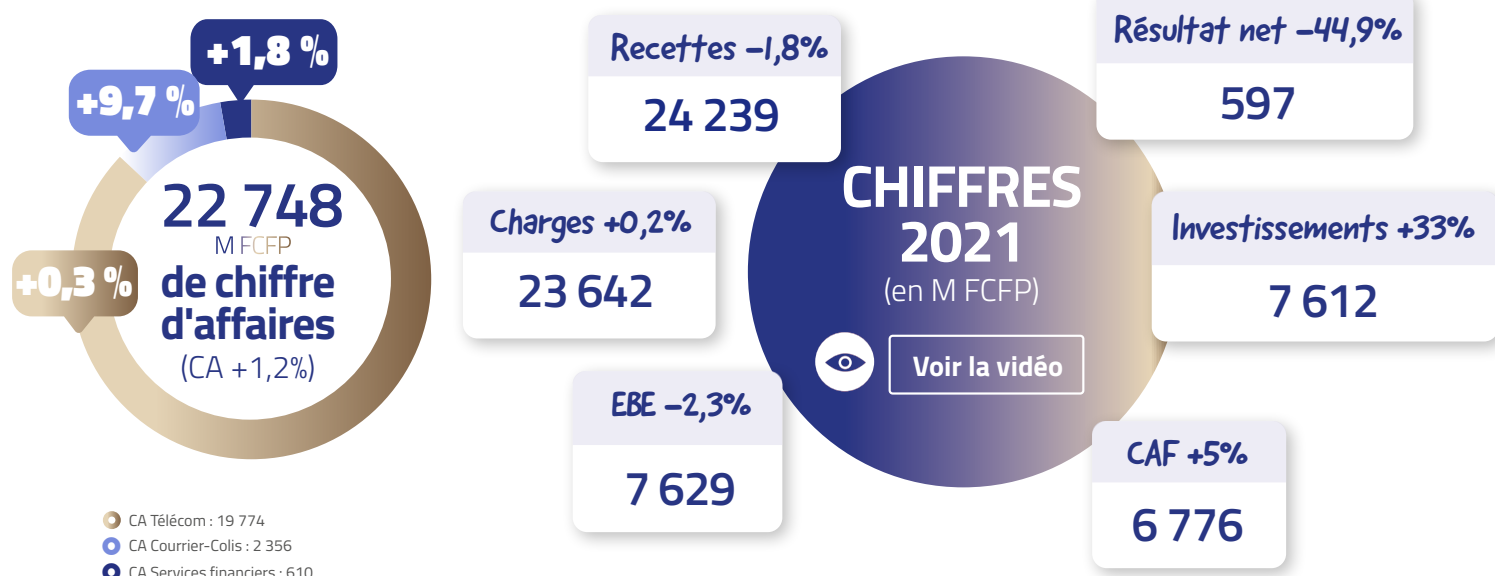
En sa séance du 5 mai 2021, le conseil d'administration de l'OPT-NC a approuvé le versement d'une quote-part des bénéfices réalisés par l'établissement en 2020 au profit du budget de la Nouvelle-Calédonie.

Un prêt de 3 Mds FCFP à taux zéro et remboursable sur 4 ans, a été accordé au bénéfice de la Nouvelle-Calédonie

En sa séance du 28 septembre 2021, le conseil d'administration de l'OPT-NC a accordé à la Nouvelle-Calédonie un prêt exceptionnel afin de venir en aide au financement du déficit structurel du RUAMM.

Bon à savoir

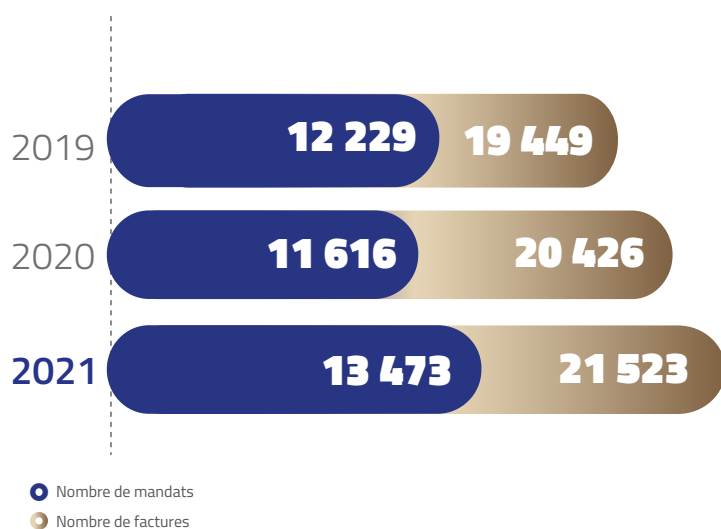
En 2019, un chiffre d'affaires de 100 FCFP rapportait 10 FCFP à l'OPT-NC. Aujourd'hui, 100 FCFP de CA ne rapporte plus que 3,4 FCFP.



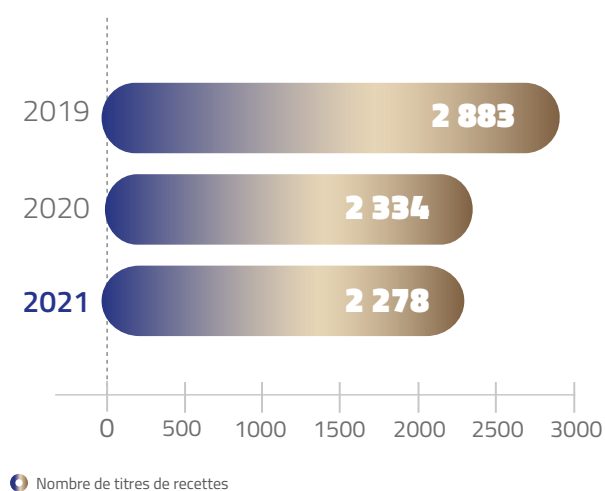
Activité comptable

Dépenses budgétaires

Après les contrôles réglementaires portant sur la qualité des mandatements 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



Recouvrement

Les taux de recouvrement correspondent aux taux de paiement obtenus de façon amiable ou par voie de poursuite.

À noter que la suspension des poursuites pendant la période de la crise sanitaire liée à la Covid-19 a impacté le taux recouvrement.

TAUX DE RECouvreMENT CONSOLIDÉ (activité téléphonie)

Année	Téléphonie Fixe	THD fixe	Mobilis	Total
2019	99,79 %	99,58 %	99,00 %	98,70 %
2020	99,64 %	99,84 %	99,67 %	98,39 %
2021	98,26 %	95,93 %	99,20 %	98,05 %

NOMBRE DE NOUVEAUX DOSSIERS AU CONTENTIEUX

Année	Téléphonie Fixe	THD fixe	Mobilis
2019	1 601	0	3 063
2020	1 265	265	3 571
2021	1 226	729	1 824

NOMBRE DE POURSUITES

Année	Sommation	Saisies bancaires	Saisies sur salaire	Dossier transmis à l'huissier
2019	7 150	2 043	399	262
2020	5 159	1 202	266	140
2021	5 040	1 344	361	285



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