

## Communiqué de presse

Nouméa, le 02/08/2018

### Lancement de la plateforme en ligne OPT & VOUS



OFFICE DES POSTES ET TÉLÉCOMMUNICATIONS

DIRECTION GENERALE - IMMEUBLE WARUNA II - 2 RUE PAUL MONTCHOVET - 98841 NOUMEA CEDEX - NOUVELLE-CALÉDONIE

TÉLÉPHONE (+687) 26 82 17 - [direction@opt.nc](mailto:direction@opt.nc) - CCP 200.00X NOUMÉA - RIDET 132720-001

[www.opt.nc](http://www.opt.nc)

## Innovation et Digital



### L'OPT-NC embarque ses clients dans la création d'offres et l'amélioration de l'expérience client avec comme première campagne : « Que pourrait faire l'OPT-NC pour vous simplifier la vie ? »

Pour améliorer ses offres et l'expérience client, l'OPT-NC invite les Calédoniens à participer à la création des produits et services de demain, via le site Internet OPT & VOUS. Cette plateforme participative permet de recueillir les idées et les avis de tous, pour mieux comprendre les attentes et les besoins de chacun.

### Comment ça marche ?

Chaque mois un nouveau sujet sera lancé. Les sujets proposés iront de thèmes très larges à plus précis. Pour le premier projet, le sujet s'intitule « **Que pourrait faire l'OPT-NC pour vous simplifier la vie ?** » et sera ouvert aux idées pendant trois mois.

La plateforme OPT & VOUS fait participer les utilisateurs à différentes étapes de la réflexion :

- Idéation : pour faire germer de nouvelles idées d'offres ou de services
- Co-crédation : pour impliquer le client dans la création d'une offre
- Beta test : pour faire tester un nouveau service à un panel d'utilisateurs en avant-première et l'ajuster selon leurs retours d'expérience
- Feedback : pour collecter l'avis des utilisateurs sur un produit ou service déjà lancé et l'adapter davantage à leurs besoins.

### OPT & VOUS, un levier de développement « user friendly »



Grâce à une interface simple et ludique, les utilisateurs participent et interagissent entre eux. Ils peuvent « liker » ou commenter les idées des autres utilisateurs, ce qui leur permet de cumuler des points et de remporter des lots à la fin de la campagne.

### 86 % d'internautes en Nouvelle-Calédonie

Avec des utilisateurs très connectés, l'OPT-NC gagne à capitaliser sur les moyens de communication digitaux. OPT & VOUS est le deuxième projet digital à voir le jour en 2018 après « Cagou, l'assistant OPT-NC », premier chatbot du territoire.

« Cette initiative s'inscrit pleinement dans la réflexion que porte l'OPT-NC aujourd'hui, concevoir une démarche d'innovation collective pour créer la valeur de l'OPT-NC de demain. » conclut Philippe Gervolino, directeur général OPT-NC.



OFFICE DES POSTES ET TÉLÉCOMMUNICATIONS

DIRECTION GENERALE - IMMEUBLE WARUNA II - 2 RUE PAUL MONTCHOVET - 98841 NOUMEA CEDEX - NOUVELLE-CALEDONIE  
TÉLÉPHONE (+687) 26 82 17 - direction@opt.nc - CCP 200.00X NOUMÉA - RIDET 132720-001

[www.opt.nc](http://www.opt.nc)

# OPT & VOUS, pas à pas

The screenshot shows the OPT & VOUS website interface. At the top, there are navigation tabs: LE PROJET, PARTICIPEZ, SONDAGE, and COMMENTEZ. The main banner features a man at a desk with the text "QUE POURRAIT FAIRE L'OPT-NC POUR VOUS SIMPLIFIER LA VIE ?" and a "PARTICIPER" button. Below the banner, there are sections for "LE PROJET", "EN SAVOIR PLUS", "RÉCOMPENSES", "LES GRANDES ÉTAPES", "QUE POURRAIT FAIRE L'OPT-NC POUR VOUS SIMPLIFIER LA VIE ?" (with sub-sections: DANS NOS OFFRES, DANS LES SERVICES, DANS LE CONSEIL, ET LES PETITS PLUS), "PROPOSEZ UNE IDÉE", and "VOTRE AVIS".

Annotations on the screenshot:

- 1** (top right): Je m'inscris ici (points to the top right navigation area)
- 2** (left): Je découvre le projet (points to the main banner)
- 3** (bottom left): Je poste mon idée (points to the "PROPOSEZ UNE IDÉE" form)
- 4** (bottom right): Je réponds aux questions du mini-sondage (points to the "VOTRE AVIS" section)
- 5** (middle right): Ma participation peut me faire gagner des cadeaux ! (points to the "RÉCOMPENSES" section)

## Le digital au cœur de la stratégie marketing de l'OPT-NC

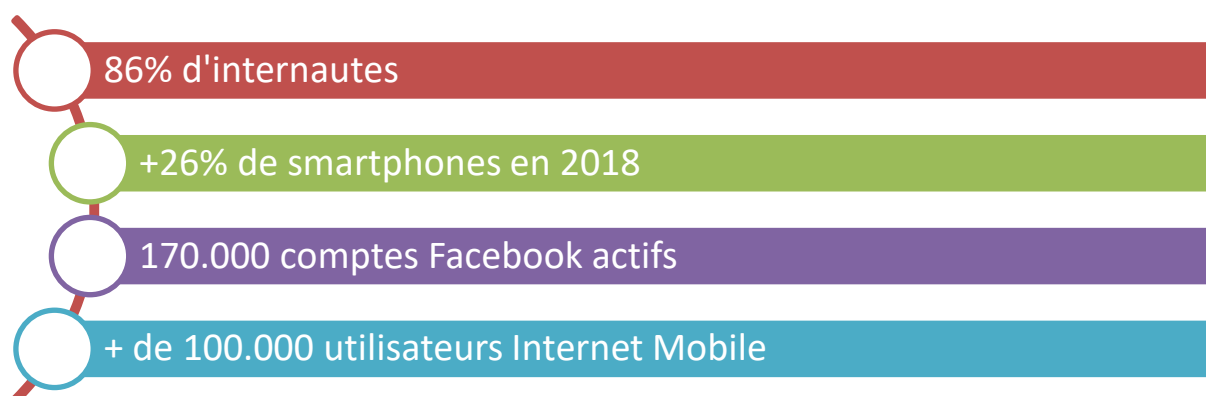


L'activité de l'OPT-NC est en faveur de l'intérêt général, prenant en compte les besoins des particuliers, des collectivités et des acteurs économiques. Ainsi, l'office met en place un développement social, culturel et économique au profit des Calédoniens, à travers des projets comme par exemple le Très Haut Débit pour tous, le renfort de la proximité commerciale (NRC) et l'amélioration du niveau de service des différents métiers. Avec 94 % de pénétration mobile (abonnements ou Liberté) et 75 % des lignes de téléphonie fixe ayant accès à Internet, l'OPT-NC est omniprésent dans la vie des Calédoniens.

Avec une forte digitalisation du marché (86 % de la population calédonienne utilise Internet), les Calédoniens sont nombreux à faire appel à Internet et aux outils numériques pour se simplifier la vie. L'utilisation croissante des smartphones au détriment des ordinateurs et des tablettes (+26 % en 2018) montre également le caractère mobile des internautes locaux.

L'appétence des Calédoniens pour les sites communautaires (Facebook est le troisième site le plus visité en Nouvelle-Calédonie avec 170.000 comptes actifs) ainsi que leur taux d'engagement souvent supérieur à la moyenne des pages internationales, poussent à croire que le pays est un terrain fertile pour des initiatives d'idéation participative.

### Quelques chiffres en Nouvelle-Calédonie



Source : rapport digital 2018 We Are Social / Hootsuite  
Données internes OPT-NC 2018

## Le crowdsourcing

L'idéation participative, ou crowdsourcing, est un virage que nombre de multinationales ont pris pour intégrer leurs clients dans leurs décisions. Ainsi, Waze se base sur les données des utilisateurs pour rendre compte en temps réel du trafic routier et proposer des itinéraires alternatifs. Tripadvisor permet aux internautes de planifier leur voyage grâce aux avis de milliers d'utilisateurs. En France, Orange a créé un espace invitant ses clients ou potentiels clients à



« brainstormer » autour d'idées d'innovations et des concepts d'entrepreneuriat.

## OPT & VOUS, une solution technique développée par Fanvoice

OPT & VOUS emboîte le pas de grandes marques telles qu'EDF, Axa, Somfy, Butagaz et bien d'autres, qui elles aussi, ont pris le virage de la co-crédation avec Fanvoice, leader européen du crowdsourcing.

## Des prestataires 100 % Calédoniens

Les équipes marketing de l'office ont souhaité que la plateforme OPT & VOUS bénéficie d'une véritable identité locale via :

- la création des visuels, signée Cissia Schippers, avec des modèles locaux shootés dans un établissement de Nouméa,
- le graphisme par Matthieu Ducamp,
- les animations assurées par Mobilboard, avec des hôteses habillées par Teeprint,
- la communication digitale pilotée par Skazy,
- le matériel publicitaire fabriqué par Itech et les impressions par Graphoprint.

## Contacts

Camille DUMARTY  
Chargée de communication externe  
Tél. : 26.82.38 / Mob.: 82.77.67  
[camille.dumarty@opt.nc](mailto:camille.dumarty@opt.nc)

Sophie GUYENE  
Chef de Produit  
Tél. : 26.83.41 / Mob. : 73.20.43  
[sophie.guyene@opt.nc](mailto:sophie.guyene@opt.nc)



OFFICE DES POSTES ET TÉLÉCOMMUNICATIONS

DIRECTION GENERALE - IMMEUBLE WARUNA II - 2 RUE PAUL MONTCHOVET - 98841 NOUMEA CEDEX - NOUVELLE-CALEDONIE  
TÉLÉPHONE (+687) 26 82 17 - [direction@opt.nc](mailto:direction@opt.nc) - CCP 200.00X NOUMÉA - RIDET 132720-001

[www.opt.nc](http://www.opt.nc)