

Lundi 27 décembre 2021

Conseil d'administration de l'OPT-NC du 22/12/2021

Présidé par Yoann LECOURIEUX, le dernier conseil d'administration de l'année s'est déroulé le 22 décembre à la direction générale. Il a approuvé 16 délibérations et pris connaissance de 3 notes d'information.

Parmi les dossiers débattus et adoptés, on notera principalement l'évolution des offres mobiles grand public dont les nouvelles gammes seront commercialisées en 2022.

L'OPT-NC via sa marque Mobilis poursuit les évolutions de ses offres mobiles en s'inscrivant au plus près du comportement et des attentes de ses clients. L'année 2022, sera l'année des nouvelles offres et innovations au bénéfice de tous.



Nouveautés et évolutions mobiles grand public à venir

Evolutions mobiles : plus de data, toujours moins cher et des appels illimités !

1- De nouvelles offres dans les mois à venir (Forfaits M & options)

Ainsi, les premières améliorations constitueront à réviser entièrement la gamme des offres packagées (forfaits M) avec l'introduction du premier abonnement mobile à appels illimités, et l'augmentation significative des enveloppes data.

- Evolution des forfaits M (offres packagées)

Lancée en décembre 2016, la gamme des Forfaits M répond à l'évolution des usages des consommateurs Calédoniens en matière de téléphonie mobile en leur proposant des forfaits tout compris (appels, SMS et Internet Mobile). Avec près de 85.000 abonnés, la gamme des Forfaits M connaît un succès sans précédent auprès des calédoniens.

Chaque année, l'OPT-NC fait évoluer cette gamme pour répondre aux usages croissants de ses clients.

Une nouvelle gamme de Forfaits M va donc voir le jour à compter du 1er avril 2022, avec :

- Augmentation des enveloppes DATA,
- Introduction de la téléphonie locale « Illimitée » vers fixe et mobile,
- Réduction de la gamme à 4 Forfaits pour plus de simplicité,
- Débits internet mobile jusqu'à 150 Mbps.

Nouvelle gamme (commercialisée en avril 2022) :

Offres	Voix	Data	SMS	Débits max Mb/s	Tarifs exprimés en F.CFP	
					HT	TTC
M 1 Go	1h	1 Go	Illimité pour tous	150/30	943	1 000
M 5 Go	2h	5 Go		150/30	2 830	3 000
M 25 Go	5h	25 Go		150/30	5 660	6 000
M 100 Go	Illimité	100 Go		150/30	9 434	10 000

Les remises sur Forfaits M restent applicables selon les mêmes modalités (-20% pour les 18-25 ans et les plus de 60 ans).

• Evolution de la gamme des recharges TOP UP

Toujours dans un souci d'amélioration, l'OPT-NC actualise et enrichit la gamme des recharges TOP UP permettant de booster son Internet. Les **enveloppes DATA des 1120 et 1121 sont augmentées, sans modifications tarifaires**, tandis qu'un **nouveau TOP UP** est créé pour répondre aux besoins des clients les plus consommateurs.

Nouvelle gamme (commercialisée en avril 2022) :

Offres	DATA	Tarifs exprimés en F.CFP	
		HT	TTC
1120	1 Go	755	800
1121	5 Go	1 132	1 200
1122	10 Go	1 887	2 000

• Evolution de l'option Internet Mobile 4G (IM4G)

Les abonnements « IM4G » bénéficient également d'une amélioration avec comme objectif d' :

- **augmenter les enveloppes DATA jusqu'à 100 Go** en proposant une nouvelle offre,
- **améliorer l'expérience client en augmentant tous les débits à 150 descendant /30 Mb/s remontant,**

Nouvelle gamme (commercialisée en mars 2022) :

Offres	Data	Débits	Repli	Tarifs exprimés en F.CFP	
				HT	TTC
IM4G 1 Go	1 Go	150/30	512 kbps	1 500	1 590
IM4G 5 Go	5 Go	150/30	512 kbps	2 500	2 650
IM4G 25 Go	25 Go	150/30	512 kbps	4 000	4 240
IM4G 50 Go	50 Go	150/30	512 kbps	6 500	6 890
IM4G 100 Go	100 Go	150/30	512 kbps	10 000	10 600

2- Evolution du parcours client et nouveaux services à la clientèle

- **Evolution du parcours client**

L'OPT-NC souhaite proposer dès le deuxième semestre 2022 une série d'évolutions très attendues par les clients calédoniens et proches des standards internationaux.

Parmi ces évolutions majeures, les clients découvriront **la première application Mobilis**.

Cette application apportera de nombreuses fonctionnalités pour simplifier la vie du client ; citons pour exemples et de manière non exhaustive, le suivi en temps réel de sa consommation d'appels, SMS, et internet mobile ; le suivi en temps réel du montant de sa facture ou encore la possibilité de recharger instantanément du crédit Liberté par carte bancaire.

- **Evolution des offres prépayées (Liberté)**

Au second semestre, l'OPT-NC revisitera entièrement l'offre Liberté avec la modification du "kit Liberté", tout en proposant une connexion internet mobile dès le premier achat.

Toujours pour répondre aux usages de chacun, plusieurs offres de rechargement seront également créées.

Parmi elles, les clients pourront trouver de nouvelles offres d'internet mobile mais également un nouveau type de recharges : les recharge "packagées" incluant appels, SMS, et internet mobile pour un prix avantageux.

- **Mise à disposition de nouveaux services**

Enfin, plusieurs nouveaux services sont actuellement à l'étude. Ils pourraient être commercialisés fin 2022.

Parmi ces éventuels nouveaux services citons « *le service transfert de crédit* » permettant aux clients de transférer du crédit entre deux numéros Liberté ou encore « *l'avance de crédit* » permettant à un client de continuer à utiliser temporairement son téléphone malgré le manque de crédit (déduit de son prochain rechargement).

Le client au cœur de la conception des offres et du parcours client

Recueillir les idées et les avis de tous, pour mieux comprendre les attentes et les besoins de chacun

L'OPT-NC s'attache depuis plusieurs années à coconstruire, avec ses clients, les offres de demain.

Dans ce cadre, chaque année des études de satisfaction sont menées. Par ailleurs l'OPT-NC a lancé en 2018 sa plateforme collaborative OPT & VOUS. C'est un site collaboratif où les Calédoniens peuvent partager leurs idées et contribuer à la création des produits et services de l'OPT-NC.

« Cette plateforme participative a pour objectif de réduire la distance entre les concepteurs des offres et leurs utilisateurs. Elle est l'occasion pour nos collaborateurs mais aussi nos clients d'échanger sur leurs attentes et besoins en termes de digital, de construire ensemble les offres de demain » Guillaume Poquet, Directeur marketing de l'OPT-NC. Chaque campagne est suivie par un peu plus de 700 participants avec plus de 1 503 réponses partagées.

<https://www.optetvous.nc>

L'office prévoit d'accentuer ses démarches en co-innovant avec ses clients et en les faisant participer au processus de conception des offres, comme par exemple, la mise en place de 'focus group'.

De façon globale, sur les services mobiles, certaines pistes d'améliorations ont déjà été identifiées : l'augmentation des enveloppes data, la téléphonie illimitée, l'amélioration des débits aussi bien en download qu'en upload, service de recharge, bonus consommation (...) sont les besoins les plus exprimés par les Calédoniens. **Qualité de service, innovations, digitalisation ... autant de pistes d'évolutions travaillées actuellement par les équipes de l'OPT-NC.**

Merci à tous nos clients

2021 aura été une année charnière en termes de transformation des systèmes d'information de l'OPT-NC

Pour répondre aux enjeux du numérique, ainsi qu'aux attentes de ses clients, l'OPT-NC a changé son système d'information (SI) Télécoms en 2021. Le changement de système d'informations s'est entre autres, accompagné d'une évolution de la période de facturation permettant ainsi à l'ensemble des services télécoms d'être facturés du 1er au 31 du mois écoulé.

Comme pour toute entreprise vivant d'importantes mutations technologiques, de telles migrations sur autant de fonctionnalités, pour autant de clients, ne sont pas sans risques techniques. Quelques perturbations ont donc eu lieu sur la deuxième partie de l'année.

Pour remercier les clients abonnés de leur patience et de leur compréhension, l'OPT-NC leur a offert le 20/10/2021 un bonus de 5Go pour la période des fêtes valable jusqu'au 31/12/2021.

Contact presse

Gaëlle DOS SANTOS

Chef du service Communication

26 83 26 / 74 77 08

gaelle.dossantos@opt.nc