

Vendredi 11 mars 2022

LE NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE DE L'OPT-NC

« CONSTRUIRE DEMAIN | OPT 2025 »

Yoann Lecourieux, président du conseil d'administration de l'OPT-NC, Philippe Gervolino, directeur général de l'OPT-NC, ont présenté, à l'occasion d'une conférence de presse le 11 mars 2022, le nouveau plan stratégique de l'OPT-NC et ses principaux objectifs.

L'OPT-NC a lancé dès 2021 des travaux stratégiques de grande ampleur visant à élaborer son nouveau plan stratégique dont les grandes orientations ont été définies grâce à une réflexion rigoureuse et concertée.

Ce nouveau plan stratégique s'intitule « CONSTRUIRE DEMAIN | OPT 2025 ». Il a été validé au conseil d'administration (CA) de l'OPT-NC, le 16 novembre 2021, après avoir été présenté en réunion collégiale du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, le 10 novembre de la même année.

Aujourd'hui porté par une vision stratégique ambitieuse et un programme de transformation profond, un nouvel OPT-NC pour nouvel envol est prêt à se déployer.

Technologies et qualité de service de haut niveau, innovation, nouvelles manières collaboratives de travailler et de manager, pilotage de la performance, l'OPT-NC s'engage et se réinvente à travers ses nouvelles orientations stratégiques.

Avec son nouveau plan stratégique « Construire demain | OPT 2025 », la volonté affichée de l'office est de créer de la valeur durable pour la Nouvelle-Calédonie et ses populations, mais aussi de contribuer activement à l'ambition d'insertion régionale de la Nouvelle-Calédonie dans la zone Pacifique.

L'OPT-NC, un acteur multiservices au cœur de la Nouvelle-Calédonie et ouvert sur son environnement

Fortement questionné sur la performance de son modèle économique ces derniers mois, l'OPT-NC a souhaité se remettre en question fondamentalement.

Dans le cadre de la construction de son nouveau plan stratégique, il a ainsi engagé une démarche collaborative inédite et ouverte auprès de toutes ses parties prenantes.

- **Une démarche participative, un travail collaboratif et inclusif**

Le plan stratégique « Construire demain | OPT 2025 » est le fruit d'une part, d'un travail d'inclusion et de co-construction avec les directions et les collaborateurs de l'établissement, et d'autre part, d'une large concertation avec le monde politique et économique en Nouvelle-Calédonie.

« 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... », Philippe Gervolino, directeur général de l'OPT-NC.

Alliant des méthodes classiques à de la collaboration voire de la co-construction, l'OPT-NC a ouvert sa réflexion stratégique à son environnement : consultation étendue du monde politique, économique et social de Nouvelle-Calédonie, attentes des clients, participation massive des collaborateurs ; tous les retours ont été pris en compte.

Tandis que la première partie de la démarche visait à faire un état des lieux complet de l'écosystème de l'OPT-NC, afin de cerner, cadrer et analyser les enjeux humains, organisationnels, économiques, opérationnels, techniques, ainsi que les attentes de nos institutions locales ; la seconde partie du processus s'est attachée à l'élaboration de la cible stratégique à atteindre. Cette dernière a compris un travail d'évaluation de différentes opportunités stratégiques, et de conception de différents scénarii d'évolution ainsi que leur chiffrage.

Des centaines d'informations ont ainsi été collectées pour être analysées et retranscrites ensuite sous forme de proposition de valeur à la Nouvelle-Calédonie. Cette démarche a pris 5 mois en 2021. D'une intensité remarquable, partant d'une dynamique engageante, les travaux ont été finalisés en octobre pour aboutir à la présentation en séance collégiale du gouvernement le 10 novembre, et au CA de l'OPT-NC le 16 novembre 2021.

Quelques chiffres clefs :

Plus de 50 personnalités politiques, du monde économique et social rencontrées

Plus de 100 entretiens et réunions de travail menés

Les besoins de 280 000 clients comme sources d'inspiration centrale

1 200 collaborateurs questionnés au travers de différents sondages

- **Des services « citoyens, inclusifs et reconnus », qui nécessitent encore des améliorations**

L'importance des missions et services de l'office en Nouvelle-Calédonie a été précisée et chiffrée au cours de ces travaux.

En synthèse, les principes clefs du diagnostic réalisé sont les suivants :

- ✓ Il existe un consensus général sur le rôle central de l'établissement dans le pays : l'OPT-NC est un épicrocentro d'enjeux sociaux, économiques, stratégiques d'aujourd'hui et de demain pour la Nouvelle-Calédonie.
- ✓ Le marché des télécoms est mature, avec un taux de couverture mobile élevé malgré la faible densité de population, ce qui relève d'un niveau certain de performance.
- ✓ Les tarifs de l'office sont globalement bons au regard de comparables dans le domaine des télécoms, du postal et des services financiers, alors que 20% de la facture télécoms des Calédoniens finance la péréquation des métiers déficitaires (postal et services financiers) et le réseau d'agences étendu dans toutes les communes du territoire.
- ✓ Le modèle original de l'OPT-NC est globalement performant car il contribue aux budgets de la Nouvelle-Calédonie et des collectivités par les différents financements qu'il leur procure, garantit une équité de traitement partout dans le pays, favorise l'inclusion sociale et participe au rééquilibrage grâce aux services qu'il rend.
- ✓ L'OPT-NC est un « outil pays », bras armé des politiques publiques en Nouvelle-Calédonie dans les secteurs qui lui incombent réglementairement et socialement, et représente la concrétisation quasi unique au monde d'un établissement public responsable, social et profitable.
- ✓ La société calédonienne évolue et l'OPT-NC se doit d'évoluer de concert. Le modèle de l'office doit donc encore largement s'améliorer au profit de toutes les catégories de la population calédonienne.
- ✓ Afin de satisfaire les politiques publiques de la Nouvelle-Calédonie et répondre aux nouveaux enjeux de société, l'OPT-NC doit améliorer ses fondamentaux de service public pour une meilleure orientation client et chercher à adresser de nouvelles opportunités de développement.

Ainsi les nouvelles orientations stratégiques visent à conforter l'office 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 inclusives et accessibles partout dans le pays : **un établissement public multiservices et générant des bénéfices variés pour le pays.**

Le plan stratégique

« CONSTRUIRE DEMAIN | OPT 2025 »

Un programme de transformation profond vise à inscrire l'OPT-NC dans une dynamique de progrès forte sur chacun de ses métiers, tout en développant son orientation client dans les années à venir. Là est l'objectif de ce nouveau plan stratégique.



L'OPT-NC, engagé dans une refondation en profondeur de son modèle

L'ambition est de faire de l'OPT-NC un accélérateur du développement économique et numérique de la Nouvelle-Calédonie. Ce scénario repose sur la poursuite et le renforcement du modèle intégré, sur le développement et la recherche de croissance : il passer d'un rôle d'aménageur à une plus forte orientation client.

Le scénario de refondation s'appuie sur les ambitions stratégiques suivantes :

- ✓ Réinventer l'OPT-NC en s'appuyant sur ses actifs et ses équipes,
- ✓ Développer un concept d'établissement singulier, original, au service de la Nouvelle-Calédonie et ses populations, tout en s'intégrant dans les dynamiques locales et régionales,
- ✓ Se hisser parmi les meilleurs standards comparables de qualité de service et tarifaires de la zone,
- ✓ Devenir une entreprise reconnue pour son modèle stratégique, son système de management et son engagement sociétal,
- ✓ Développer un portefeuille sélectif d'activités créatrices de plus de services aux populations et de valeur durable,
- ✓ Devenir un partenaire business de référence, fortement orienté clients.

Ces ambitions portent l'OPT-NC vers une démarche profonde de transformation :

- ✓ Un développement stratégique en 2 volets :
 - l'amélioration des fondamentaux en garantissant des normes qualité de haut niveau sur ses métiers cœur en priorité,
 - l'étude et l'adressage de nouvelles perspectives sur chaque secteur en développant des adjacences et de possibles extensions.
- ✓ Une transformation digitale à tous les niveaux de l'organisation, y compris dans les parcours proposés aux clients,
- ✓ Une profonde mutation organisationnelle et managériale.

Le programme de transformation de l'OPT-NC est structuré autour de plusieurs chantiers étalés sur 3 ans avec pour chacun d'eux, des objectifs spécifiques poursuivis.

Il s'agirait de la concrétisation quasi unique d'une entreprise responsable, sociale et profitable s'inscrivant dans une dynamique de progrès très forte sur chacun de ses métiers.

L'ambition proposée valorise l'ADN de l'office et le place dans un programme de refondation structurant et ambitieux en capacité de soutenir le développement économique et numérique du pays, sans avoir recours à la concurrence dans les prochaines années, avec des niveaux de prix de plus en plus compétitifs.

Objectif : hisser la Nouvelle- Calédonie à la pointe du progrès technologique dans la zone Pacifique sur les missions confiées à l'OPT-NC.

- **Inscrire la responsabilité sociétale de l'établissement au centre de sa stratégie**

Développant de multiples initiatives en matière de RSO ces dernières années, ce concept devient le centre d'une véritable stratégie d'entreprise, et est inscrite aujourd'hui concrètement dans le nouveau plan stratégique de l'OPT-NC.

Les 12 engagements RSO de l'office :

- Faciliter le développement économique durable des territoires,
- Recentrer les partenariats sur une finalité d'actions inclusives,
- Consolider des partenariats institutionnels et privés de solidarité numérique,
- Prendre en compte les effets de l'activité de l'OPT-NC sur la santé/sécurité des clients et des collaborateurs,
- Limiter la production de déchets bruts de l'établissement,
- Réduire l'impact de l'établissement sur l'environnement naturel,
- Installer les bonnes pratiques par le biais de cadres structurants,
- Encourager le développer de comportements responsables et agissant en faveur de l'égalité des chances,
- Créer une collaboration et une écoute durables avec les parties prenantes,
- Accompagner les publics dans la compréhension d'une transformation digitale sobre et éthique,
- Veiller au bien-être et à l'évolution des collaborateurs et développer le plaisir d'être ensemble,
- Faire preuve de plus de transparence et d'exemplarité.

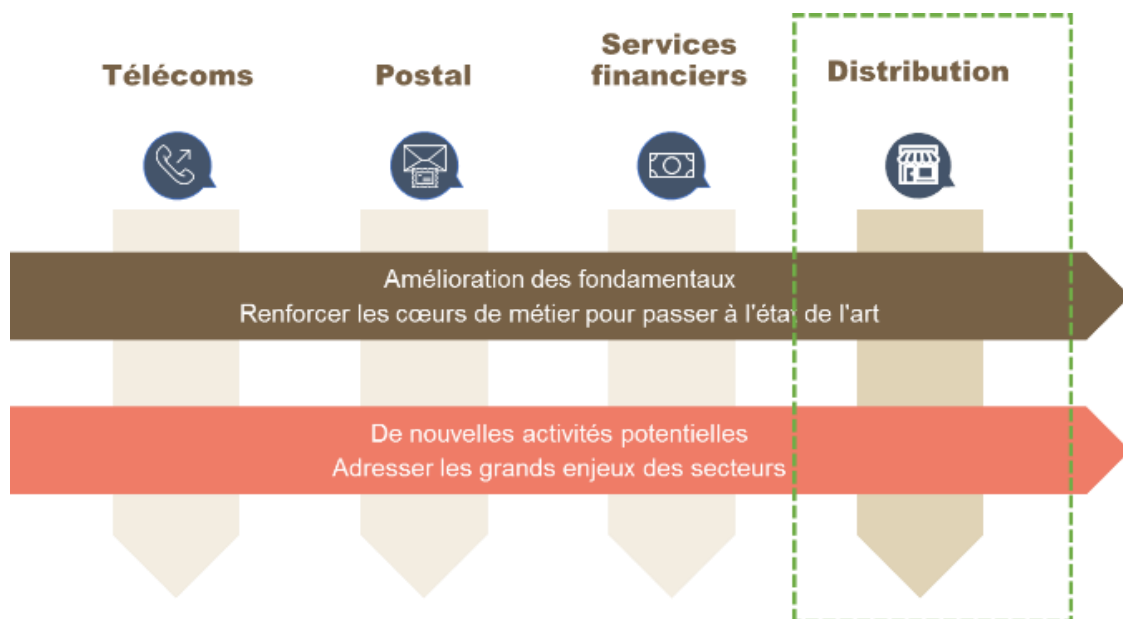
- **Rechercher croissance et progrès, tout en améliorant la satisfaction client**

L'OPT-NC 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, les provinces et les communes, et il est attendu que ce principe perdure dans les prochaines années.

En effet, le nouveau plan stratégique de l'office vise à replacer l'établissement dans une dynamique de croissance au niveau de la génération de ses résultats économiques, notamment en accélérant le déploiement du très haut débit fixe et mobile en Nouvelle-Calédonie.

4 métiers au sein de l'OPT-NC, chacun confronté à des enjeux stratégiques, opérationnels et financiers spécifiques



Dans le domaine des télécoms

Une progression dans la couverture très haut débit Internet est fixée pour objectif, ainsi que l'amélioration de qualité de service.

Une allocation des différentes technologies à déployer par zone sera réalisée et les offres de services associées, seront refondues et priorisées.

L'OPT-NC ambitionne également dans ce domaine de devenir un partenaire business de référence pour les professionnels en proposant des services adaptés à cette clientèle tout en renforçant ses engagements de niveaux de service.

Quelques exemples

Technologie, couverture & raccordements :

En 2022, la couverture des principaux axes routiers en très haut débit mobile est engagée ainsi que les premiers déploiements du réseau mobile 'Internet des Objets' (NB : IoT et LTE-M), l'accélération des raccordements très haut-débit fixe avec le cap des 40 000 clients fibrés.

Cette année verra également la mise en service du second câble sous-marin, Gondwana-2/Picot-2, qui permettra de sécuriser la connectivité de la Nouvelle-Calédonie.



Les câbles sous-marins Gondwana-2 / Picot-2

Les 1 700 km de câbles fabriqués et embarqués à Calais sont en cours de chargement sur le navire de pose à Suva. Ce dernier quittera Fidji le 13 mars 2022 pour arriver dans les eaux calédoniennes 2 à 3 jours après. Le câble calédonien sera alors déployé et raccordé à chacun des 7 sites d'atterrage locaux (cf. annexe dans le dossier de presse).

En 2025, l'objectif est d'atteindre une couverture en THD mobile de 98% de la population avec un réseau 100% 4G, à 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% seront à 1Gb/s.

Offres commerciales et parcours clients :

Dès 2022, seront également commercialisés les nouveaux forfaits Mobilis, conformes aux standards internationaux et permettant des débits 3 à 4 fois supérieurs aux offres actuelles.

L'OPT-NC a également prévu une refonte complète de l'offre Liberté, l'offre préférée des calédoniens avec plus de 150 000 clients.

Nouveaux services, qualité accrue, et tarifs compétitifs sont les objectifs de Mobilis dès le déploiement de ce nouveau plan stratégique.

Cette première grande étape ouvrira la voie à de nouvelles offres les années suivantes qui seront proposées¹ en renforçant la démarche de co-construction avec les clients dans laquelle l'OPT-NC s'est engagé ces dernières années.

Conscient d'un déficit par ailleurs dans son parcours client télécoms, l'OPT-NC en a fait un axe de travail prioritaire pour les prochaines années. Dès juillet 2022, il est prévu que les clients puissent se connecter sur la première application Mobilis d'autogestion : suivi de la consommation, suivi de des factures, changement d'offres, achats intégrés, nouvelles offres dédiées, etc. Cette application sera la première étape vers un espace en ligne complet télécoms (mobile + fixe) permettant, à terme, une forte autonomie dans les démarches.

¹ Statutairement, les tarifs et contenu d'offres de l'OPT-NC en matière de télécommunications doivent passer au conseil d'administration de l'établissement, puis au gouvernement de la Nouvelle-Calédonie.

Le plan « Construire demain | OPT 2025 » porte également une attention particulière sur les attentes et besoins du tissu économique local.

De nombreuses offres professionnelles seront donc proposées à la commercialisation en 2022 et 2023. Parmi celles-ci les entreprises calédoniennes pourront entre autres 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, de nouvelles solutions de connectivité professionnelle, et d'offres verticales pour certains secteurs d'activités.

Dans le domaine postal

Une dynamique de progrès est attendue dans les services de la distribution et du traitement des courriers et des colis, en visant un objectif de qualité de service, de proximité accrue et digitalisation de la relation client, ainsi qu'une recherche de nouvelles marges de manœuvre financière par de nouveaux services et des ajustements tarifaires permettant de réduire le déficit de cette activité au sein de l'office.

Les premières concrétisations du plan stratégique du domaine postal apparaîtront également en 2022-2023 avec, par exemple, l'ouverture progressive de nouveaux modes de livraison des colis.

Mi-2023, la livraison de colis vers une adresse personnalisée (adresse de son choix) sera donc proposée aux calédoniens dans certaines zones urbaines.

Ce service sera accompagné d'un portail client qui proposera de nouvelles fonctionnalités du domaine postal. D'autres modes de livraison sont à l'étude pour les années suivantes (points relais, colis box, etc.).

Pour les services financiers

Un métier lui aussi très fortement déficitaire au sein de l'OPT-NC, leur exploitation au sein de l'établissement est maintenue avec un objectif de rationalisation et de recherche d'une offre de produits et de services minimale et maîtrisée.

Sur le métier de la distribution

Sur ce domaine, c'est une dynamique de développement enrichie de services et de produits marchands comme de services non marchands qui sera poursuivie, en s'appuyant sur les agences commerciales et multi-services de l'OPT-NC réparties partout dans le pays.

En effet, l'OPT-NC se propose de faire de ses agences une enseigne de proximité pour les Calédoniens qui souhaitent s'y déplacer pour de plus amples formalités (achats de produits diversifiés, formations au numérique, etc.).

Sur la base des orientations stratégiques retenues le 16 novembre dernier par les membres de son conseil d'administration, l'OPT-NC va donc s'engager dans une transformation en profondeur pour atteindre ces objectifs.

Évolution des structures organisationnelles
Amélioration des processus clefs
Meilleure maîtrise des ressources
Adapter la culture managériale
Engagements de qualité de service
Développement des bonnes pratiques

Ce ne sont que quelques exemples du vaste programme de transformation qui est prévu et qui touchera, notamment, plus de 850 collaborateurs de l'office dans le cadre du développement en compétences prévu à cet effet.

Il est notamment envisagé pour l'OPT-NC de s'inscrire également dans des projets d'innovation en développant des solutions d'intelligence artificielle responsables et éthiques au service des collaborateurs de l'office, assurant ainsi une meilleure performance et, au final, une plus grande satisfaction client.

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, 3 grandes vagues de réalisation seront définies et le programme de transformation associé, mis en œuvre.

En complément, CONSTRUIRE DEMAIN | OPT 2025, c'est tout d'abord de nouvelles ambitions, une vision stratégique et de nouvelles valeurs professionnelles.

AMBITIONS

- Réinventer l'OPT-NC en s'appuyant sur ses actifs et ses équipes
- Développer un concept d'établissement, singulier, original, au service de la NC et ses populations
- Se hisser parmi les meilleurs standards comparables de qualité de service et tarifaires de la zone

VISION

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.

VALEURS

COHÉSION
QUALITÉ DE SERVICE
INNOVATION
RESPONSABILITÉ

Contact presse

Camille DUMARTY

Chargée de communication externe

26.82.38 - 82.77.67

camille.dumarty@opt.nc

Gaëlle DOS SANTOS

Cheffe du service communication

26.83.26 - 74 77 08

gaëlle.dossantos@opt.nc

Cette année 2022 verra la mise en service du second câble sous-marin, composé du câble international GONDWANA-2 et du câble domestique PICOT-2, qui permettront de sécuriser les connectivités internationale et domestique de la Nouvelle-Calédonie.



Le transbordement des 1 700 km de câbles, fabriqués et embarqués à Calais, du navire de transport *EEMS Rover* vers le navire de pose *René Descartes* d'Orange Marine, devrait s'achever à Suva le 13 mars, date prévisionnelle du départ du bateau vers la Nouvelle-Calédonie. Le câble calédonien sera alors déployé et raccordé sur chacun des 7 sites d'atterrage locaux.



Calendrier de déploiement et raccordement des sites d'atterrage

Atterrages	Dates
OUEMO	Mercredi 16 mars 2022
MONT DORE	Vendredi 18 mars 2022
NOUVILLE	Mardi 22 mars 2022
KUTO - IDP	Dimanche 27 mars 2022
YATE	Vendredi 1 ^{er} avril 2022
MARE	Mercredi 6 avril 2022
LIFOU	Jeudi 14 avril 2022
SUVA	Samedi 30 avril 2022

Ces dates sont susceptibles d'évoluer à +/- 2 ou 3 jours en fonction des conditions météorologiques.

Cérémonies d'inauguration sur les sites d'atterrage

▪ Une inauguration pour chaque atterrage

Une cérémonie est prévue avec les membres du conseil d'administration de l'OPT-NC et les autorités politiques, coutumières, techniques et administratives locales concernées.

▪ Deux évènements particuliers avec une logistique renforcée

- l'atterrage de Ouémo qui marquera le lancement du câble domestique,
- l'atterrage de Nouville qui figurera le lancement du câble international.

▪ Un éventuel déplacement sur Fidji

Un déplacement sera potentiellement organisé à Suva, selon les conditions sanitaires locales.

▪ Une cérémonie pour le lancement commercial

Planifiée dès la réception technique du câble en août 2022, une cérémonie sera organisée pour le lancement commercial des offres de capacité avec tous les partenaires, FAI & FSI.

Vous souhaitez découvrir en avant-première la pose en direct live d'un câble sous-marin ? Alors, rendez-vous le mardi 15 mars à Ouémo !