

Vendredi 10 novembre 2023

Inauguration de l'agence rénovée et modernisée de Poindimié

Yoann LECOURIEUX, président du conseil d'administration de l'OPT-NC, Thomas DE DECKKER, directeur général et Isabelle WERNERT, directrice de la distribution ont inauguré hier, jeudi 9 novembre 2023, l'agence rénovée et modernisée de Poindimié.



Coupe du ruban inaugural par Lorenza ENOKA, chef d'agence de Poindimié, Paul NEAOUTYINE, maire de Poindimié et président de la province Nord et Yoann LECOURIEUX, président du conseil d'administration de l'OPT-NC

Cette célébration s'est déroulée en présence Paul NEAOUTYINE, maire de Poindimié et président de la province Nord, Rachele PIDRA, secrétaire générale de la mairie, Gustave WAKA-CEO, adjoint au maire, Fabrice POAGNIDE, conseiller auprès du maire, Philippe BAUDRY, délégué du haut-commissariat en province Nord, des coutumiers, Pierre-Chanel IRIBA, président du conseil de district de Wagap, Michel WENAHIN, membre du conseil de district Wagap, Gilbert PIMBE-POADE, chef de la tribu du village, Yves POINDIPENDA, chef de la tribu de Tiéti, Joseph GOROWAONEPUE, chef de la tribu de Saint Thomas, le prestataire ayant travaillé sur le chantier, ainsi que des personnels OPT-NC des agences de Poindimié, Hienghène, Touho, Ponérihouen, de la responsable de la zone Est et de l'US de Poindimié.



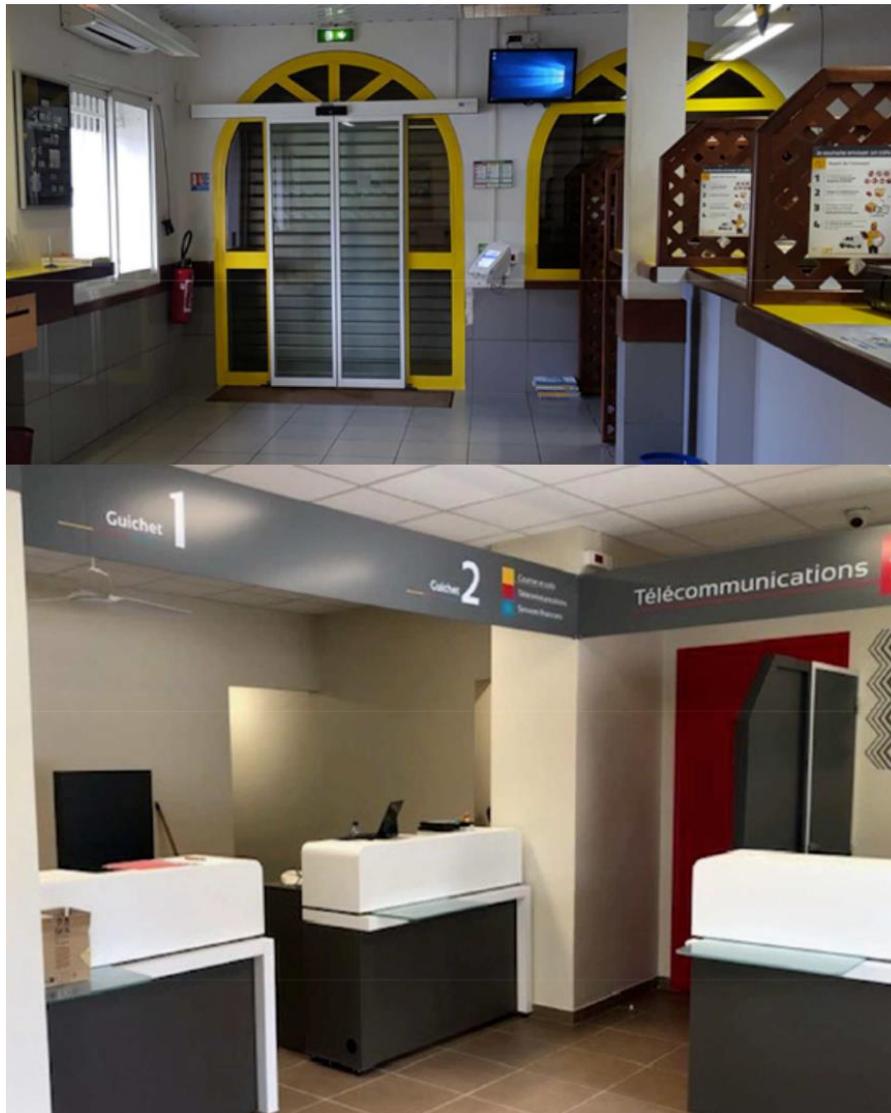
Inauguration en présence de la délégation et des personnels OPT-NC, des officiels et des coutumiers

La stratégie clientèle au cœur de l'agence de Poindimié

La nouvelle agence de Poindimié a ouvert ses portes le lundi 11 septembre 2023 après 4 mois de travaux. Nouveau design, réorganisation des espaces : le client est désormais au cœur de l'univers de l'OPT-NC.

La rénovation de cette agence s'inscrit dans le cadre de la **modernisation du réseau d'agences** selon le **modèle NRC - Nouvelle Relation Client** et dispose des nouveaux équipements :

- 3 guichets dont 1 accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR),
- un bureau Services Financiers permettant au conseiller financier de recevoir les clients en toute confidentialité,
- un guichet automatique de banque (GAB) externe.



Salle d'accueil avec les guichets avant / après

L'établissement de Poindimié a donc bénéficié avec cette rénovation d'une **intégration partielle du concept NRC** initié en 2015, après les agences de Tontouta, Canala, Houaïlou et Maré.

A noter que cette stratégie de modernisation est en revanche **complètement intégrée au sein des agences de Koné, Ducos, Wé, Païta et Magenta.**

Le programme NRC - Nouvelle Relation Client a pour objectif de repenser totalement l'accueil et la relation client en faisant évoluer le modèle d'agence traditionnel de l'OPT-NC vers un modèle **plus moderne**. Il s'articule autour de **4 grands principes** :

- **fluidifier et organiser le trafic** dans les agences,
- **diminuer l'attente réelle et perçue** par les clients,
- **simplifier les opérations** pour qu'elles soient moins complexes et plus rapides,
- **renforcer la visibilité et la lisibilité des offres**, des services et des produits proposés.

" Avec la modernisation et l'aménagement de ses espaces, l'agence de Poindimié évolue d'un service uniforme centré sur le guichet à un modèle interactif fondé sur un service personnalisé. A l'intérieur, la signalétique se veut "design, ouverte et accessible" pour passer de la notion de guichet à celle d'espaces conseils »,

explique Joël GRANIER, responsable de la mise en place du projet NRC.

L'ensemble des aménagements réalisés va permettre aux clients de réaliser leurs opérations de façon rapide et autonome et aux agents de les servir dans de meilleures conditions de travail.

Des locaux plus adaptés, des espaces de travail au service de la performance

Pour la réalisation de ce projet, le **marché des travaux** a été attribué à l'entreprise CRB et la **maîtrise d'œuvre** a été assurée par Stephen JEULIN, chargé d'opérations bâtiments l'OPT-NC au sein du bureau programme immobilier à la DMI.

Débutés en juin 2023, les travaux ont duré **environ 4 mois** durant lesquels les agents et les clients ont travaillé et été accueillis dans **une agence provisoire** en vue de l'ouverture en septembre.

Le **coût global de l'investissement** s'élève à **47,9 millions FCFP** dont 4,3 millions FCFP d'études et 5 millions FCFP de travaux préliminaires pour la mise en place d'une agence provisoire pendant les travaux.



Façade de l'agence avant / après

Les travaux engagés pour la rénovation de l'agence ont permis des améliorations qui profitent aux **110 clients reçus en moyenne chaque jour** ainsi qu'aux **8 agents travaillant sur site** :

- amélioration de l'accès à l'agence pour les Personnes à Mobilité Réduite (PMR) avec l'installation d'une place de parking et d'un guichet dédié,
- ajout d'un bureau commercial,
- aménagement d'un parking en épis qui désencombre la rue,
- installation d'un garde-corps plus sécuritaire à proximité des boîtes postales,
- mise à la charte NRC de la signalétique ainsi que des guichets,
- amélioration des locaux techniques devenus plus fonctionnels.
- remplacement par des luminaires LED,
- mise à disposition pour les agents travaillant sur site de vestiaires et d'une partie sanitaire supplémentaire avec une douche,
- nouveaux portail électrique et portillon pour l'accès des agents.



Façade arrière avec les boîtes postales et le nouveau parking

Les évacuations se trouvant autour de l'agence ont également été entièrement nettoyées et désencombrées, afin de limiter les risques d'inondation de ses abords en cas de forte pluie.

Ainsi, grâce à ces travaux de modernisation, **l'agence rénovée offre désormais à ses clients avec une nouvelle surface d'accueil de 18 m²**, un cadre caractérisé par des espaces davantage adaptés à leurs besoins et conformes aux nouveaux standards NRC.

En quelques chiffres :

- 18 m² de surface / espace clients
- 2 bureaux destinés aux conseillers commerciaux
- 3 guichets toutes opérations dont 1 accessible PMR
- 1 guichet automatique de banque GAB (externe),
- 989 boîtes postales (BP)

Contact presse

Gaëlle DOS SANTOS

Chef du service Communication

26.83.26 - 74.77.08

gaelle.dossantos@opt.nc