

Jeudi 22 décembre 2022

## Inauguration de l'agence rénovée de Magenta à Nouméa

Très attendue par les clients, la nouvelle agence de Magenta a ouvert ses portes le jeudi 17 novembre après un an de travaux. Nouveau design, réorganisation des espaces : le client est désormais au cœur de l'univers de l'OPT-NC.

Yoann LECOURIEUX, président du conseil d'administration de l'OPT-NC, Philippe GERVOLINO, directeur général de l'OPT-NC et Thomas DE DECKKER, directeur général adjoint de l'OPT-NC, ont inauguré ce jeudi 22 décembre 2022 l'agence rénovée de Magenta.

Cette célébration s'est déroulée en présence de Romain PAIREAU, secrétaire général de la mairie de Nouméa, Michel FONGUE, 11<sup>e</sup> adjoint, chargé de la dynamisation du centre-ville, du commerce et du développement du numérique, Julien TRAN AP, membre du conseil d'administration de l'OPT-NC, ainsi que des directions et services de l'OPT-NC.



*De gauche à droite : Philippe GERVOLINO, directeur général de l'OPT-NC, Julien TRAN AP, membre du conseil d'administration de l'OPT-NC, Michel FONGUE, 11<sup>e</sup> adjoint au maire, chargé de la dynamisation du centre-ville, du commerce et du développement du numérique, Yoann LECOURIEUX, président du conseil d'administration de l'OPT-NC, Valérie DJIRAM, cheffe d'agence de Magenta, Angela MATHELON, directrice des réseaux de vente, Thomas DE DECKKER, directeur général adjoint de l'OPT-NC.*

## La stratégie clientèle au cœur de l'agence de Magenta

La rénovation de l'agence de Magenta s'inscrit dans le cadre de la **modernisation du réseau d'agences** de la direction des réseaux de vente de l'OPT-NC.

L'agence de Magenta, qui fut la toute première à bénéficier d'une signalétique NRC en 2017, est aujourd'hui « FULL NRC », c'est-à-dire qu'elle bénéficie de tous les équipements disponibles aujourd'hui, tels que :

- un SAS automate avec 1 GAB et un automate, permettant le paiement des factures télécoms, l'achat de Recharges Liberté ainsi que l'affranchissement du courrier,
- deux bureaux commerciaux,
- un meuble de confection colis,
- un meuble de dépôt de chèques,
- un guichet courrier-colis pour la délivrance des lettres recommandées, colis ordinaires et colis taxés.

Après Koné, Ducos, Wé et Païta, l'établissement de Magenta est la 5<sup>ème</sup> agence à être entièrement repensée selon le concept de **Nouvelle Relation Client (NRC)** initié en 2012.

Soulignons que cette stratégie de modernisation a déjà été **partiellement intégrée** dans certaines agences comme celle de Tontouta, Canala, Houaïlou, Maré et prochainement Poindimié.

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 Magenta évolue d'un service uniforme centré sur le guichet à un modèle interactif fondé sur un service personnalisé. A l'intérieur, la décoration 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 de ces nouveaux espaces permet ainsi aux clients de réaliser leurs opérations de façon rapide et autonome et d'alléger les files d'attente.



## Des travaux de rénovation pour une agence plus optimisée

**A Magenta, les travaux ont débuté le 10 janvier 2022** et comportaient deux grandes phases :

1. la construction de 2 guichets courrier-colis à l'extérieur de l'agence,
2. la rénovation de l'espace client et l'augmentation de la surface de l'agence grâce à l'installation du SAS automatés.

L'objectif principal était de faire évoluer l'agence sur les standards NRC favorisant une plus grande autonomie du client.

Pendant la 1<sup>ère</sup> phase des travaux, l'agence est restée ouverte au public. Une fois les nouveaux guichets opérationnels pour les clients, l'agence a donc fermé pour le lancement des travaux de la seconde phase du chantier relatif à la rénovation de l'espace client et **l'ajout de 25 m<sup>2</sup> de surface d'accueil**. Toutefois, la continuité de service a pu être assurée sur les opérations postales grâce aux tous nouveaux Guichets Courrier Colis.

En raison de la crise sanitaire, les chantiers ont tourné au ralenti mais sans arrêts significatifs. Avec la pénurie de certains matériaux et le manque de main d'œuvre, les travaux de rénovation ont pris quelques retards.

Après presque un an de rénovation, l'agence flambant neuve de Magenta a **rouvert ses portes au public le jeudi 17 novembre 2022**.

Le **coût global de l'investissement** s'élève à **74 millions FCFP**, dont 6 MF TTC pour la maîtrise d'œuvre (MOE) et 67 MF TTC pour les travaux réalisés par des sociétés locales tous corps d'états en entreprise générale.



## Une expérience client simplifiée et enrichie

L'agence de Magenta accueille **en moyenne 6 000 clients par mois** (chiffres 2021).

Grâce à sa modernisation et à ses aménagements, **l'agence rénovée offre désormais à ses clients avec nouvelle surface de 83 m<sup>2</sup>**, un cadre d'accueil caractérisé par des espaces dédiés, adaptés à **leurs besoins et conformes aux nouveaux standards NRC** :

- **un guichet extérieur dédié aux courriers-colis**, pour la délivrance des lettres recommandés, colis ordinaires et colis taxés, permettant aux clients de ne plus faire la queue aux guichets classiques,

*En 2021, c'est plus de 6 500 colis qui ont été traités par l'agence.  
Après l'Agence Principale, celle de Magenta est la 2<sup>ème</sup> du territoire en termes de distribution de colis  
(plus de 50% des opérations traitées sont d'ordre postal).*



- la construction **d'un SAS automate** avec un GAB à l'entrée de l'agence, permettant le paiement des factures télécoms, l'achat de recharge Liberté ainsi que l'affranchissement du courrier,
- le changement des trois anciens guichets par des **guichets de nouvelle génération**,
- l'installation d'un **meuble confection colis, dépôt de chèque et gondoles d'exposition produits**,

L'ensemble de ces aménagements offre la possibilité aux clients de réaliser leurs opérations de façon plus rapide et autonome avec une signalétique plus claire, un code coloriel fort pour une mise en valeur des services rapides afin de développer la commercialité et d'améliorer la lisibilité.

**« La Nouvelle Relation Client (NRC) a pour objectif de repenser totalement notre accueil et notre relation client. Il s'agit de faire évoluer notre modèle d'agence traditionnel vers un modèle moderne. Ce projet se veut évolutif car il s'inscrit dans une démarche d'amélioration et d'évolution continue »**, précise Joël GRANIER.

**« Ce sont bien les « paroles de clients » qui guident les actions du projet »,** conclut-il.

---

**La nouvelle agence de Magenta en quelques chiffres :**

- 83 m<sup>2</sup> de surface / espace client
  - 2 bureaux destinés aux conseillers commerciaux
  - 3 guichets clients toutes opérations
  - 2 guichets spécifiques aux opérations courrier colis
  - 2 guichets automatiques de banque GAB (interne et externe)
  - 5 000 boîtes postales (BP)
- 

**Contact presse**

**Camille DUMARTY**

Chargée de communication

26 82 38 - 82 77 67

camille.dumarty@opt.nc