

Mercredi 1^{er} mars 2023

Lancement d'une campagne de sensibilisation pour lutter contre les agressions

Face à la recrudescence des incivilités à l'encontre de son personnel, l'OPT-NC lance un large dispositif de communication visant à soutenir ses agents sur le terrain et à sensibiliser ses clients **#ÇASUFFIT !**



"Ma maman s'est encore fait insulter par un client en agence."

Jeroen, fils d'une agent de guichet

#ÇASUFFIT !

www.opt.nc
office.opt.nc



LE MONDE À PORTÉE DE MAIN

Ces derniers mois, des agents de l'OPT-NC ont été la cible de plusieurs agressions verbales et physiques. Tous les métiers en contact avec les clients sont concernés : agents de guichet, commerciaux, téléconseillers, techniciens télécoms et facteurs.

Les causes sont multiples. En agence, par exemple, une augmentation des incivilités a été notée depuis que la réglementation impose à l'office de se mettre en conformité comme tout établissement financier.

Il existe également, en plus des incivilités de certains clients, de nombreuses agressions de chiens à l'égard des techniciens télécoms et facteurs. Même si les agents sont formés aux risques animaliers dans le cadre de leurs fonctions, il est important de rappeler que les propriétaires sont pleinement responsables de leur animal à quatre pattes. Ils doivent les isoler ou les attacher lors de l'intervention de techniciens télécoms et veiller à ce que le facteur ait accès à leur boîte aux lettres sans se mettre en danger.

En février 2023, l'office a recensé pas moins de 4 agressions à l'encontre de ses agents :

- le 3 février, l'ensemble du personnel d'une agence de la côte Est a été menacé avec une fausse arme par un client pour un retrait d'argent,
- le 14 février, un facteur a été agressé physiquement par un habitant dans un quartier de Nouméa, sans raison aucune,
- le 15 février, un technicien télécoms a été mordu par un chien chez un client dans une commune du Grand-Nouméa,
- le 21 février, la responsable de l'une des agences de la côte Est a été agressée verbalement par un client.

Au-delà des attaques envers son personnel, l'OPT-NC remarque également une augmentation des actes de vandalisme sur son matériel. Ses distributeurs de billets de banque et îlots de boîtes postales sont régulièrement pris pour cibles.

Il est regrettable que des agents soient ainsi malmenés et que des biens publics soient fréquemment détruits par une minorité d'individus malintentionnés. Leurs agissements intolérables impactent fortement les personnes agressées et pénalisent aussi régulièrement l'ensemble de la population (exemples : arrêt temporaire de distribution du courrier dans la zone concernée par l'agression du facteur, fermeture temporaire d'une agence pour cause d'agressions ou de dégradation de matériel, distributeur hors-service pendant plusieurs mois, etc.).

Les agents s'engagent dans le but d'agir pour l'intérêt collectif et assurent au quotidien des missions de service public au plus près des citoyens. Ils se doivent de respecter les règles d'éthique et de déontologie auxquelles ils sont soumis dans l'exercice de leurs fonctions. Le respect doit être mutuel et les clients sont appelés à faire preuve de civisme dans leurs échanges avec les agents mais aussi envers l'établissement et ses infrastructures, quelles que soient les problématiques rencontrées.

Actions réalisées en cas d'agression d'un agent OPT-NC

- Appel au 1022 - Police municipale ou gendarmerie
- Dépôt systématique d'une main courante ou d'une plainte selon la gravité des faits
- Signalement à la fourrière intercommunale pour les cas de chiens agressifs rencontrés sur le terrain

L'office condamne systématiquement les comportements déviants de certains clients et rappelle que toute agression verbale ou physique envers un agent public est pénalement sanctionnable d'une peine d'emprisonnement et d'une amende (articles 433-5, 222-1 à 222-18-3 du Code pénal).

Une campagne impactante pour sensibiliser les clients

L'OPT-NC lance aujourd'hui une campagne de communication d'envergure visible sur tout le territoire visant à sensibiliser ses clients et à leur faire prendre conscience des conséquences causées par les actes malveillants commis par certains d'entre eux.

Afin de marquer les esprits, l'OPT-NC a choisi d'attirer l'attention avec des enfants comme vecteurs de communication. Grâce à ce concept original, l'agent sort ainsi de son statut professionnel : il ou elle est certainement un parent, un frère, une sœur, un oncle, une tante... Le blesser, c'est aussi blesser ses proches.

Pour donner force, impact et émotion au message, mais aussi favoriser les changements de comportement, ce ne sont donc pas des agents qui prennent la parole, mais leurs enfants ou ceux de leur famille.

Les 3 vedettes de la campagne, Jeroen (5 ans), Sam (8 ans) et Karyl (10 ans), ont tous un lien de parenté avec des agents de l'office.



La campagne de l'office sera largement diffusée en mars et avril 2023 sur son réseau d'affichage 4x3, en radio, dans la presse, au cinéma, sur le web et les réseaux sociaux, etc.

Contact presse

Camille DUMARTY

Chargée de communication

26 82 38 - 82 77 67

camille.dumarty@opt.nc